

B A S E S

Premio Indecopi: “PRIMERO, LOS CLIENTES” Premio Reconocimiento a la Prevención y Buena Gestión de Reclamos

¿Qué es el Premio Indecopi a la Prevención y Buena Gestión de Reclamos?

Es una plataforma de reconocimiento nacional dirigida a empresas privadas y públicas que destaquen debido a sus buenas prácticas en atención de clientes, sirviendo de ejemplo al resto del mercado y buscando incentivar que dichos modelos de éxito puedan ser replicados por otras empresas.

Las buenas prácticas serán evaluadas por un Comité de Selección, a cargo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), y un jurado independiente compuesto por representantes del sector público, sector empresarial, así como entidades internacionales. Los nombres de los miembros del jurado serán de conocimiento público.

Con esta iniciativa, el Indecopi busca orientar la política de atención de reclamos en las empresas privadas y públicas hacia una gestión de calidad, enfocada hacia la satisfacción del consumidor, y que procure resolver las discrepancias entre la empresa y sus consumidores de una manera eficiente.

¿Qué es una buena práctica en prevención y gestión de reclamos?

Será considerada como una buena práctica en prevención y gestión de reclamos, toda aquella actividad concreta que haya realizado una empresa para brindar información y evitar controversias, para ejecutar de manera eficiente las garantías de los productos que ofrece, y para gestionar una queja o reclamo de manera eficiente y justa.

Las quejas y reclamos de parte del consumidor, y en general cualquier controversia generada, puede estar referida tanto a la idoneidad del producto o servicio, como al trato recibido por personal de la empresa, tiempos de entrega, servicio post-venta, y cualquier situación que pueda generar insatisfacción en el consumidor.

¿Cuáles son las principales características de una buena práctica en prevención y gestión de reclamos?

a. Impacto. Las experiencias deben tener impacto en la realidad, solucionando problemas, mejorando procesos, o incidiendo de alguna manera en la satisfacción del cliente. Por lo tanto, estas experiencias deben poder mostrar dichos resultados con indicadores concretos.

b. Innovación. Se busca que las experiencias exitosas vayan más allá de lo que indica el mandato legal. Por ejemplo, tener un Libro de Reclamaciones no sería considerada una experiencia exitosa, pero alguna idea innovadora de cómo darle mayor valor a dicho Libro de Reclamaciones perfectamente puede ser considerada una experiencia exitosa en gestión de reclamos.

c. Réplica. Las experiencias exitosas deberían poder convertirse en ejemplos que otras empresas puedan replicar y en estándares que los ciudadanos puedan exigir.

¿Qué categorías hay en el Premio de Reconocimiento a la Prevención y Buena Gestión de Reclamos?

i. Mecanismos de información

Serán considerados todos aquellos mecanismos y canales de comunicación, destinados a:

- Otorgar información (será tomado en cuenta la forma, oportunidad, la relevancia y el lenguaje amigable de la información hacia los consumidores).
- Recopilar información (*feedback*) de parte de los consumidores respecto de sus niveles de satisfacción.

ii. Ejecución de garantías

Abarca las experiencias en la atención del consumidor cuando solicita la ejecución de una garantía por falla en los bienes o servicios adquiridos. Debe especificar qué mecanismos y atenciones utiliza la empresa y demostrar que ha logrado mantener al consumidor satisfecho y sin incertidumbre respecto de los procedimientos que debe seguir. Los ejemplos que se encuentren en esta categoría, ocurren antes de la imposición de algún reclamo por parte de un consumidor.

iii. Atención de reclamos

Abarca aquellas experiencias orientadas a la resolución y atención de quejas y reclamos. Para estos fines, se entiende reclamo como la expresión de malestar de un consumidor frente a una situación en la que no esté satisfecho con la adquisición de un producto o servicio adquirido, ya sea por el producto o servicio en sí mismo, como por el trato recibido, servicio post-venta, etc. En general, cualquier ámbito donde el consumidor pueda estar insatisfecho y quiera hacer algo al respecto.

¿Cuáles son los beneficios?

Las experiencias seleccionadas como finalistas por el Jurado serán difundidas a través del portal web insitucional y las redes sociales. Asimismo, serán mencionadas en la ceremonia de Premiación y recibirán un diploma que acredita este reconocimiento, además, su participación será incluida en el aviso de ganadores que será publicado en distintos medios de comunicación masivos.

Las experiencias que reciban la máxima distinción del premio y resulten ganadoras de una categoría, recibirán el reconocimiento público del Indecopi y un trofeo en Prevención y Buena Gestión de Reclamos que se entregará durante la ceremonia de premiación.

Los ganadores, además, serán invitados al estrado a recibir el trofeo y formarán parte de la foto de ganadores con la que se difundirá los resultados del concurso.

¿Cómo participar?

1. Leer las **bases**.
2. Llenar la **Solicitud de Inscripción y el Informe de Postulación**, que los puede descargar en: www.indecopi.gob.pe,
3. Enviaren sobre cerrado la Solicitud de Inscripción y el Informe de Postulación debidamente llenados y completados en copia impresa y en copia digital (en CD o DVD) a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor:
 - Mesa de partes del Indecopi: Calle De la Prosa N° 104, San Borja o a cualquiera de sus sedes a nivel nacional.
Horario de atención: de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

De no poder enviar la copia digital en CD o DVD en sobre cerrado esta copia podrá ser remitida al correo electrónico: primerolosclientes@indecopi.gob.pe

No hay ningún costo por derecho de inscripción.

¿Quiénes pueden participar?

Pueden participar gremios empresariales, empresas privadas y públicas en general a nivel nacional, no limitándose a aquellas que son del ámbito de regulación del Indecopi, que tengan Buenas Prácticas en Prevención y Gestión de Reclamos y que muestren:

- Compromiso con la satisfacción de las necesidades de los consumidores.

Síguenos:

 /PrimerosClientes

 @PrimerosClientes

- Actitud positiva hacia la mejora continua.
- Vocación de liderazgo en el sector empresarial

¿Cuál es el calendario?

ETAPAS DEL CONCURSO	
Recepción de postulaciones	Hasta el 12 de febrero de 2016
Evaluación de postulaciones	15 de febrero al 04 de marzo de 2016
Premiación	16 de marzo de 2016

7. ¿Quiénes evalúan las propuestas?

La evaluación de las propuestas será realizada por un Jurado multidisciplinario compuesto por miembros de reconocida trayectoria y credibilidad pública, los nombres serán publicados antes de la fecha de evaluación de postulaciones en el portal web del concurso y en redes sociales.

¿Cómo se van a evaluar las postulaciones?

La evaluación se iniciará con la verificación de los requisitos formales establecidos. Luego de ello, las postulaciones que cumplan con lo señalado serán revisadas por el **Jurado**, quién seleccionará las prácticas finalistas; posteriormente a ello se escogerán las experiencias ganadoras de cada una de las categorías analizando el tipo de impacto y la eficiencia con la que se logró la buena práctica.

¿Cuáles son los criterios que se van a usar?

- Resultados:** Se deberá describir y sustentar mediante indicadores el impacto positivo que la práctica generó en los consumidores y la institución. Este impacto no sólo se debe poder medir desde un enfoque cuantitativo, sino también desde un aspecto cualitativo.
- Sostenibilidad:** Se deberá demostrar que la práctica cuenta con herramientas que aseguren la sostenibilidad de la actividad en un horizonte de tiempo amplio, así como el compromiso de la empresa y autoridades.
- Creatividad:** Se deberá mostrar creatividad y originalidad en el diseño y/o implementación de la práctica, así como haber realizado estas acciones por iniciativa propia de la institución que va más allá del cumplimiento de una obligación legal.
- Replicabilidad:** Se deberá demostrar que la práctica puede ser potencialmente replicable y/o haber sido replicada por otras instancias o empresas.
- Satisfacción del consumidor:** Se deberá explicar y demostrar cómo, más allá de la práctica puntual, el consumidor se encuentra bien atendido y satisfecho con el proceso de reclamación de la empresa. La satisfacción del consumidor se debe dar sobre el sistema o mecanismo de queja, reclamo o garantía, y no sobre todo el proceso de atención o servicio en la empresa.

Condiciones del programa

1. Acerca de los postulantes:

- Los postulantes deben ser empresas privadas o públicas formales, debidamente registradas. Se permitirá también la postulación de gremios empresariales.
- Las empresas postulantes deben cumplir con la regulación vigente respecto de la atención de quejas y reclamos.
- Para participar deberán presentar el formulario de inscripción dentro de los plazos establecidos en el cronograma, acompañado del informe de postulación detallando toda la información requerida de manera clara y concisa, consignando toda la información requerida

y adjuntando la información de sustento que corresponda. Ambos documentos pueden ser descargados del portal web institucional.

2. Acerca de las propuestas de experiencias exitosas:

- Una misma empresa podrá presentar más de una propuesta.
- Se pueden presentar dos aspectos de la misma experiencia en más de una categoría.
- Las propuestas deberán presentar información clara y verificable, las fuentes de verificación deberán ser anexadas en la ficha de inscripción. Toda la información contenida en la propuesta se considera verdadera por el solo hecho de su presentación. Si se encontrara que no se cumple esta condición en cualquier etapa del proceso de evaluación, dicha propuesta se descalificará automáticamente.
- No pueden postular propuestas que hayan sido ganadoras del concurso, salvo que presenten aspectos nuevos a ser evaluados
- No se devolverán los materiales presentados al concurso.

Prerrogativa del Comité de Selección y el Jurado:

- 2.1 Bastará mayoría simple para las decisiones del Comité de Selección y el Jurado.
- 2.2 Las deliberaciones y decisiones del Comité de Selección y el Jurado son confidenciales e inapelables.
- 2.3 En caso de ausencia prolongada de miembros del Jurado se podrá convocar a nuevos miembros, sin tener que informar de ello a los postulantes.

3. Difusión:

- 3.1 El Indecopise reserva el derecho de difundir los resultados y las listas de seleccionados a través de los medios que considere convenientes, sin restricciones.
- 3.2 Cualquier conflicto derivado de la interpretación de estas bases será resuelto por el Jurado, en coordinación con la Alta Dirección del Indecopi.
- 3.3 Al postular al premio, el postulante otorga al Indecopi autorización expresa para difundir y hacer uso, total o parcialmente, del contenido de su propuesta, así como cualquier información adicional que ésta presente y del material que se genere como consecuencia.

Informes

Para mayor información sobre el Premio Indecopi: "Primero, los Clientes" visite la página web: www.indecopi.gob.pe o comuníquese al teléfono: 224-7800 anexo 3929 o 3901; Correo electrónico: primerolosclientes@indecopi.gob.pe