

 Indecopi

premio **1^{ro}** los 
Ciudadanos

6^{ta} edición

Marzo, 2019

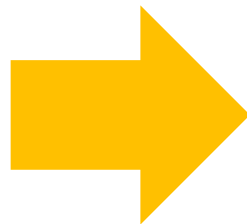
PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS IMPLEMENTADAS EN BENEFICIO DE LOS CONSUMIDORES.



Permite identificar a los proveedores que destaquen por haber ido **más allá de sus obligaciones legales**, y darles un reconocimiento público **para que su experiencia sirva de ejemplo** en el mercado e incentive que sus modelos de éxito sean replicados.

¿QUÉ ES UNA BUENA PRÁCTICA?

Es toda aquella actividad concreta que haya realizado una empresa para:



- Brindar información.
- Prevenir o gestionar reclamos de una manera eficiente y la ejecución de garantías.
- Promover la protección del medio ambiente a través de la comercialización de sus productos o servicios.
- Promover la igualdad e inclusión de todos los ciudadanos.



Impacto

Innovación

Réplica

CATEGORÍAS



Mecanismos
de
información



Atención de
reclamos y
ejecución de
garantías



Consumo
responsable

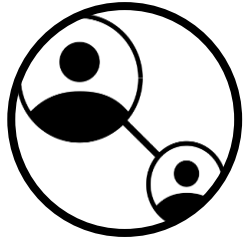


Igualdad e
inclusión
(Nueva)



Empresas
Mype





Mecanismos de información

Indecopi

MECANISMOS DE INFORMACIÓN

Otorgar información

Recopilar información (feedback) de parte de los consumidores respecto a sus niveles de satisfacción.

#PremioPrimerLosClientes

- Canales de comunicación destinados a otorgar información.
- Experiencias (feedback) sobre niveles de satisfacción que hayan permitido implementar mejoras.



Atención de reclamos y ejecución de garantías



- Iniciativas orientadas a la resolución y atención de quejas y reclamos.
- Cualquier acción implementada para mantener al consumidor satisfecho.



Consumo responsable



premio **1^{ro}** los
Cientes 

CONSUMO
RESPONSABLE

- Iniciativas que promuevan la protección del medio ambiente y/o la concientización sobre la importancia de preservar el ecosistema, a través de la venta de sus productos o la prestación de sus servicios a consumidores finales.



Igualdad e inclusión



Nueva categoría

Acciones dirigidas a:

- Promover la igualdad de todos los ciudadanos, evitando así la discriminación en cualquier de sus formas
- Promover el empoderamiento y la inclusión de consumidores que formen parte de grupos vulnerables.



Empresas Mype

premio **1^{ro}** los
Clientes 



- Compiten en un grupo independiente.
- Participan las buenas prácticas implementadas por las Mype en cualquiera de las categorías del concurso.

Proceso para participar

Leer las bases

Completar el formulario de postulación

Consolidar la información que sustente tu práctica y su impacto.

Remite tu postulación al correo
primerolosclientes@Indecopi.gob.pe

ETAPAS DEL CONCURSO



Recepción de postulaciones:
Del 15 de marzo al 19 de julio de 2019.



Evaluación de postulaciones:
Del 22 de julio al 15 de agosto de 2019.



Premiación:
Jueves 22 de agosto de 2019

Ganadores de la edición anterior



premio **1^{ro}** los **Clientes** 

Gracias por su atención



Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor

primerolosclientes@indecopi.gob.pe

Teléfono: 224-7800 anexo 3917



Indecopi

Indecopi Oficial



Radio
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio

www.indecopi.gob.pe



Indecopi