

BASES 2022

Concurso Ciudadanos al Centro

“Reconocimiento a las buenas prácticas implementadas en beneficio de las y los consumidores”

¿Qué es el Concurso Ciudadanos al Centro?

Es un reconocimiento implementado por el Indecopi, como ente rector del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor, con el objetivo de promover las buenas prácticas implementadas por las empresas privadas y públicas, emprendimientos¹, gremios empresariales y entidades públicas, en beneficio de las y los consumidores en el Perú.

El concurso tiene por finalidad identificar a aquellas empresas, privadas o públicas, gremios empresariales y emprendimientos, que hayan implementado buenas prácticas en atención de sus clientes que destaquen por haber ido más allá del cumplimiento de sus obligaciones legales en materia de protección al consumidor y reconocer públicamente este accionar con el propósito de promover la réplica de estos casos de éxito en el mercado. De igual manera, busca reconocer a aquellas entidades públicas que promueven el desarrollo de buenas prácticas empresariales, y la mejora en los estándares de las actividades de las empresas a nivel nacional, acciones que terminen generando beneficio en las y los consumidores finales, así como en la ciudadanía en general.

Con esta iniciativa, el Indecopi busca orientar la atención de las y los consumidores en las empresas privadas y públicas, emprendimientos, gremios empresariales, y entidades públicas hacia una gestión de calidad, enfocada a la satisfacción del consumidor.

Considerando los cambios en las empresas y emprendimientos que se han presentado en nuestro país como consecuencia de la pandemia por la COVID-19, el Indecopi presenta el Concurso Ciudadanos al Centro: “Reconocimiento a las buenas prácticas implementadas en beneficio de las y los consumidores”, con el convencimiento que los esfuerzos que vienen realizando las empresas, emprendimientos, gremios empresariales y las entidades públicas por la satisfacción de sus clientes de manera responsable y dedicada antes y durante la crisis sanitaria, deben ser reconocidos y replicados en todo el país, como un mensaje de aliento hacia la continuidad de un comercio solidario y justo que fortalezca las relaciones de consumo en el mercado nacional, con especial protección de aquellos consumidores y consumidoras que se encuentran en situación de vulnerabilidad, como son las gestantes, niñas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, así como las y los consumidores de las zonas rurales o de pobreza.

En ese contexto, esta edición del Concurso Ciudadanos al Centro se realizará de manera virtual en todas sus etapas, con excepción de la premiación que será presencial en cualquiera de las sedes y/u oficinas regionales del Indecopi a nivel nacional, conforme a lo establecido en las presentes Bases 2022, en cumplimiento de las disposiciones establecidas por el gobierno peruano para la nueva convivencia social.

Cabe mencionar que las buenas prácticas que postulen serán evaluadas por un Jurado calificador independiente compuesto por representantes del Estado, las empresas y de la Sociedad Civil, tanto de las zonas urbanas como rurales del país. Los nombres de las y los miembros del Jurado serán de conocimiento público.

¹ Podrá participar todo emprendimiento que se encontrase constituido como empresa antes de la presentación de su buena práctica en el certamen.

Con esta iniciativa, el Indecopi busca incentivar un comportamiento empresarial y de emprendedurismo responsable y solidario en el mercado, que beneficie a las y los consumidores, a través de la promoción de la gestión de la calidad y la solución de conflictos de consumo de manera eficiente y oportuna, con especial atención en aquellos que puedan producirse en situaciones excepcionales como las que nos encontramos atravesando.

¿Qué es una buena práctica?

Es aquella actividad concreta que haya realizado una empresa privada y pública, emprendimiento, gremio empresarial, y entidad pública para i) brindar información; ii) prevenir o gestionar reclamos de una manera eficiente; iii) promover la igualdad e inclusión de las y los ciudadanos; y iv) promover la protección ambiental, mediante un consumo responsable.

Las buenas prácticas se destacan en el mercado, al ser actividades concebidas en beneficio de las y los consumidores, que van más allá del cumplimiento de las obligaciones que las normas nacionales imponen, para la protección de las y los consumidores en la comercialización de productos o servicios y constituyen una señal de confianza de las empresas a sus clientes.

En el marco del presente reconocimiento serán evaluadas además las actividades desarrolladas por las entidades públicas que promuevan buenas prácticas que contribuyan a un mejor servicio al ciudadano, así como en la mejora en los estándares de las actividades de las empresas a nivel nacional.

Principales características de una buena práctica en protección al consumidor

Las principales características de una buena práctica en protección al consumidor son:

a) Impacto:

- Debe haber generado un cambio positivo antes o durante la actual coyuntura por la COVID-19, haber contribuido a la prevención o solución de conflictos de consumo, mejorar los procesos o debe haber incidido de alguna manera en la satisfacción del cliente y/o en la protección del ambiente.
- El resultado alcanzado debe verse reflejado a través de indicadores concretos.
- Por ejemplo, si mejoraste tus procedimientos de entrega de productos en cumplimiento de los protocolos sanitarios, puedes hacer una comparación de la satisfacción de tus clientes con un antes y después de la pandemia.

b) Innovación

- La actividad debe ser novedosa, diferente, mejor que otras experiencias similares.
- Se busca reconocer y premiar aquellas experiencias que hayan sido concebidas más allá de cualquier mandato legal, con el propósito de brindar un mejor servicio o producto, en beneficio de las y los consumidores.
- Promotora de estándares de calidad en sus procesos y/o procedimientos para la satisfacción al consumidor.
- Por ejemplo, no resultaría innovador implementar un Libro de Reclamaciones, pero si pudiera serlo la creación un sistema de atención en línea durante la actual pandemia por la COVID-19 que te permita evitar conflictos de consumo.

c) Réplica

- Que tu esfuerzo por ser los mejores en la satisfacción al cliente y tus logros sean reconocidos es excelente y te convierte en un ejemplo de éxito empresarial. Pero,

compartir tus experiencias para que otros sigan tus pasos, contribuye a un comercio solidario y responsable para todos durante y después de la pandemia por la COVID-19.

- El Indecopi publicará los datos de las y los ganadores y la descripción de sus buenas prácticas, cuál fue el problema identificado y cómo esa idea logró mejorar la situación.

Categorías

El Concurso Ciudadanos al Centro cuenta con las siguientes categorías y reconocimientos²:

a) Atención de Reclamos

- Reconocimiento a las Empresas y Gremios Empresariales
- Reconocimiento a la Micro y Pequeña Empresa³
- Reconocimiento al Sector Público

b) Mecanismos de Información

- Reconocimiento a las Empresas y Gremios Empresariales
- Reconocimiento a la Micro y Pequeña Empresa
- Reconocimiento al Sector Público

c) Igualdad e Inclusión

- Reconocimiento a las Empresas y Gremios Empresariales
- Reconocimiento a la Micro y Pequeña Empresa
- Reconocimiento al Sector Público

d) Comercio Electrónico

- Reconocimiento a las Empresas y Gremios Empresariales
- Reconocimiento a la Micro y Pequeña Empresa
- Reconocimiento al Sector Público

e) Responsabilidad Social

- Reconocimiento a las Empresas y Gremios Empresariales
- Reconocimiento a la Micro y Pequeña Empresa
- Reconocimiento al Sector Público

a) Atención de Reclamos

En esta categoría se reconocen las iniciativas orientadas a la resolución y atención de quejas y reclamos de los y las consumidoras. Incluye también cualquier acción implementada por la empresa o entidad pública para mantener al consumidor satisfecho y sin incertidumbre sobre el procedimiento a seguir. Cabe señalar que se entiende por reclamo a la expresión de malestar de un consumidor frente a una situación sobre la cual no está satisfecho, ya sea por el producto o servicio en sí mismo, en tanto una queja, involucra la disconformidad relacionada a la atención o por el trato recibido.

b) Mecanismos de Información

Esta categoría está referida a la implementación y/o fortalecimiento de canales de comunicación u orientación destinados a otorgar información que pueden ser

² Cada categoría en concurso cuenta con tres (03) reconocimientos, según el siguiente detalle:

- Reconocimiento a las empresas y gremios empresariales, menos la Micro y Pequeña Empresa (MYPE).
- Reconocimiento a la Micro y Pequeña Empresa (MYPE).
- Reconocimiento al sector público.

³ Para efectos del presente certamen, se tomará de referencia los siguientes valores para la identificación de la micro y pequeña empresa participante:

- Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1 700 UIT.

Fuente: Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, Ley N° 30056.

considerados buenas prácticas por la forma, oportunidad, relevancia, lenguaje amigable, entre otros. Además de considerar al consumidor para la mejora continua de sus procesos en atención al cliente.

c) Igualdad e Inclusión

Consiste en acciones dirigidas a promover la protección de los derechos y la igualdad de las y los ciudadanos, evitando así la discriminación en el consumo, en cualquiera de sus formas. En esta categoría se encuentran consideradas las iniciativas que promuevan el empoderamiento y la inclusión de consumidores que formen parte de grupos vulnerables, tales como: gestantes, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, consumidores de las zonas rurales o en situación de pobreza, personas LGTBIQ+, entre otros.

d) Comercio Electrónico

A través de esta categoría se buscan premiar las buenas prácticas implementadas en el comercio electrónico, relacionadas a la información, procedimientos de cambio o devoluciones, protección de datos personales, entre otros, por parte de las empresas que comercializan sus productos o servicios a través de plataformas digitales.

Se entiende por comercio electrónico la compra o venta de bienes y/o servicios que se realiza a través de redes digitales mediante métodos diseñados específicamente para recibir o realizar pedidos⁴.

e) Responsabilidad Social

Esta categoría se encuentra orientada a reconocer las acciones dirigidas a promover la gobernanza⁵ y consumo responsable⁶ en las empresas, con el fin de promover la creación de valor económico, social y ambiental. Es importante tener en cuenta que, como parte de esta categoría no se premiarán las acciones vinculadas a la asistencia social.

¿Por qué debo participar?

- Este concurso reconoce lo bueno y el esfuerzo que hacen las empresas privadas y públicas, emprendimientos, gremios empresariales y entidades públicas, para hacer la diferencia en el mercado, en beneficio de sus clientes.
- Ser reconocido como una organización con altos estándares de satisfacción al cliente y/o mejora continua a favor del consumidor.
- Este reconocimiento se implementa a nivel nacional, pudiendo participar en más de una categoría por buena práctica, de acuerdo con el sector de procedencia, privado o público.
- Todo el proceso de participación en el concurso es digital y gratuito; además de incluir asesorías para las y los interesados en participar en el certamen a cargo de la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, en su calidad de organizador de las ediciones pasadas del Premio “Primeros, los clientes”.
- La postulación es sencilla. Solo debes completar el formulario correspondiente y presentar la información y los sustentos requeridos por el Indecopi, dirigidos a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, vía correo electrónico a ciudadanosalcentro@indecopi.gob.pe y autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe o a

⁴ De acuerdo con la definición brindada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), disponible en: <https://stats.OCDE.org/glossary/detail.asp?ID=4721>

⁵ Entendida como como la organización empresarial/corporativa basada en la interrelación equilibrada del Estado, la sociedad civil y el mercado para lograr un desarrollo económico, social e institucional estable.

⁶ Iniciativas que promuevan la protección del ambiente y/o la concientización respecto a la importancia de preservar el ecosistema, a través de la venta de sus productos o la prestación de sus servicios a consumidores finales.

través de la Mesa de Partes Virtual ingresando al enlace URL:
<https://www.indecopi.gob.pe/envio-de-documentos>.

¿Qué reconocimientos se brindarán?

Las empresas privadas y públicas, emprendimientos, gremios empresariales y entidades públicas participantes en el premio, se harán acreedores a los siguientes reconocimientos:

- El Indecopi reconocerá a las mejores prácticas que sean seleccionadas como finalistas del certamen; además de ser invitadas/os a la ceremonia presencial de reconocimiento.
- En la ceremonia, el Indecopi reconocerá a las mejores experiencias que resulten ganadoras de cada categoría del Concurso Ciudadanos al Centro, mediante tres tipos de reconocimientos: i) a las Empresas y Gremios Empresariales, ii) a la Micro y Pequeña Empresa, y iii) al sector público. Se reconocerán dos (02) ganadores por cada reconocimiento de cada categoría, obteniendo así un 1er y 2do puesto, los cuales recibirán un certificado digital de la posición lograda.
- Los datos de las y los ganadores con sus buenas prácticas serán difundidos a través de los canales digitales de comunicación a cargo del Indecopi, así como de las redes sociales del Indecopi a nivel nacional.
- El reconocimiento a las mejores prácticas también será publicado por el Indecopi, mediante una nota de prensa que será difundida luego de la ceremonia a los medios de comunicación masivos a nivel nacional.

¿Cómo participar?

- Leer y cumplir con las **Bases 2022**.
- Completar el formato de postulación, que puede descargar en: https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/8235766/Ficha_Postulacion_CCC_Indecopi_2022/52470396-71a0-52f5-d6b9-1ddb85ffb837. Enviar el formato de postulación junto con la información que sustente los logros de la buena práctica. Cabe señalar que las y los participantes en el certamen que pasen a la etapa de evaluación del Jurado calificador deberán remitir al Indecopi, en un plazo no mayor a los cinco (05) días calendario, su logotipo institucional, fotos y video (3 minutos como máximo) de la buena práctica para efectos de acciones de difusión que el Indecopi crea conveniente.
- Remitir el formato de postulación y los sustentos de la buena práctica a la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor vía los correos electrónicos a ciudadanosalcentro@indecopi.gob.pe y autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe o a través de la Mesa de Partes Virtual del Indecopi ingresando al siguiente link: <https://www.indecopi.gob.pe/envio-de-documentos>. Cabe señalar que estos documentos serán recibidos hasta las 23:59 horas del 10 de octubre de 2022. Aquellas que sean presentadas fuera de plazo no serán consideradas.

¿Quiénes pueden participar?

Pueden participar las empresas privadas y públicas, emprendimientos, gremios empresariales y entidades públicas a nivel nacional –no limitándose a aquellas que se encuentran bajo el ámbito de supervisión del Indecopi–, que generen beneficio a las y los consumidores en cualquiera de las categorías del Concurso Ciudadanos al Centro, y que demuestren:

- Compromiso con la satisfacción de las necesidades de las y los consumidores.
- Compromiso con la protección de los derechos de las y los consumidores.

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

¿Cuál es el calendario?

A continuación, la programación de etapas y fechas para la postulación al Concurso Ciudadanos al Centro:

Etapas del Concurso	
Recepción de postulaciones:	Del 15 de julio al 10 de octubre de 2022
Evaluación de postulaciones:	Del 11 de octubre al 10 de noviembre de 2022
Premiación:	24 de noviembre de 2022

¿Quiénes evalúan las postulaciones?

La evaluación de las iniciativas en concurso será realizada por un Jurado calificador independiente y multidisciplinario con reconocida trayectoria y credibilidad pública compuesto por representantes del Estado, las empresas y de la Sociedad Civil, tanto de las zonas urbanas como rurales del país. Los nombres serán publicados en el portal web del Indecopi (<https://www.gob.pe/indecopi>) y en sus redes sociales.

¿Cómo se evalúan 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 calificador que seleccionará como finalistas del certamen a las mejores prácticas participantes; posteriormente elegirán las experiencias ganadoras de cada una de las categorías y tipo de reconocimiento, analizando el impacto de la buena práctica y los resultados alcanzados, en beneficio de las y los consumidores.

¿Cuáles son los criterios que el Jurado tendrá en cuenta?

Los criterios para aplicar son los siguientes:

Resultados

- Impacto de la buena práctica y el beneficio generado a las y los consumidores.
- Sustento de su implementación e impacto mediante indicadores, fotografías y otros medios.

Sostenibilidad

- Debe demostrar que la práctica cuenta con herramientas que permitan su permanencia en el tiempo; o
- El compromiso de la organización para ello.

Creatividad

- La actividad ser original e innovadora.
- Deberán indicar en qué se diferencia de otras similares y por qué es mejor, de ser el caso.

Replicabilidad

- Descripción del problema y la solución que brindó la práctica, para que pueda ser usada de ejemplo en casos similares.

Satisfacción al consumidor

- Demostrar cómo la práctica ha beneficiado a las y los consumidores, que se siente bien atendido y que se encuentra satisfecho.
- La satisfacción del consumidor se debe dar sobre la buena práctica en sí, mecanismos de queja o atención, reclamo; y no sobre todo el proceso de atención o servicio de la organización.

Condiciones del certamen

a) Acerca de las y los postulantes:

- Las y los postulantes deben ser empresas privadas y públicas, emprendimientos y gremios empresariales, formales y debidamente constituidas, así como las entidades públicas. En el caso de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE), el requisito mínimo es que cuenten con RUC (Registro Único de Contribuyente) o RUS (Régimen Único Simplificado) activo y habido.
- Las empresas y gremios empresariales deben cumplir con la regulación vigente respecto de la atención de quejas y reclamos. Se recomienda ingresar al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, en el siguiente enlace: <https://www.consumidor.gob.pe/codigo-de-consumo>.
- Deberán presentar el formulario de postulación dentro de los plazos establecidos en el cronograma, detallando toda la información requerida de manera clara y concisa, adjuntando la información de sustento.

b) Acerca de las postulaciones:

- Una misma empresa privada o pública, emprendimiento, gremio empresarial o entidad pública podrán presentar más de una postulación, cada una deberá ser presentada con un formulario de postulación independiente.
- Se pueden presentar dos aspectos de la misma experiencia en más de una categoría.
- La descripción de las prácticas postulantes debe ser clara y concisa.
- Las propuestas y sus resultados deberán estar sustentadas, las fuentes de verificación deberán ser enviadas junto con el formulario de postulación.
- Toda la información presentada 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, la propuesta se descalificará automáticamente.
- No pueden postular propuestas que hayan sido ganadoras de ediciones anteriores del “Premio Primero, los clientes” y “Mi Bodega Favorita” del Indecopi, salvo que presenten aspectos nuevos a ser evaluados.
- No se devolverán los materiales presentados al concurso.

c) Sobre la continuidad de la buena práctica

- Las y los ganadores deberán remitir un reporte ante la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi sobre la continuidad en la implementación de la buena práctica al año que fueron nominados como ganadores, mediante un correo electrónico.

d) Prerrogativa del Jurado:

- Según esté conformado el jurado, bastará la mayoría simple para las decisiones que éste tome.
- Las deliberaciones y decisiones del Jurado son reservadas e inapelables.
- En caso de ausencia prolongada de alguno de las y los miembros del jurado o de su imposibilidad de participar como tal, el Indecopi convocará a un nuevo integrante, sin tener que informar de ello a las y los postulantes.

e) Difusión:

- El Indecopi se reserva el derecho de difundir la información sobre las buenas prácticas presentadas y de las y los participantes, las listas de seleccionados y los resultados a través de los medios que considere convenientes, sin restricciones.
- Cualquier conflicto derivado de la interpretación de estas Bases será resuelto por el Jurado, en coordinación con la Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi.
- Con la presentación del formato de postulación, el postulante otorga al Indecopi la 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 más información sobre el Concurso Ciudadanos al Centro visite la página web: www.indecopi.gob.pe o solicite una reunión virtual vía los correos electrónicos a ciudadanosalcentro@indecopi.gob.pe y autoridaddeconsumo@indecopi.gob.pe.