

## **El Indecopi lanza cuarta edición del premio ‘Primero, los clientes’ con la inclusión de una nueva categoría dedicada a las Mype**

- ✓ **Durante las tres ediciones anteriores, 80 empresas entre públicas y privadas participaron con 97 buenas prácticas a favor de los consumidores en todo el Perú.**

Con la inclusión de una nueva categoría dirigida a las Mype (micro y pequeñas empresas), el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) lanza la cuarta edición del premio ‘Primero, los clientes’, con el que busca identificar, reconocer y promover las prácticas de éxito que realicen los proveedores en beneficio de los consumidores peruanos.

De esta forma, la institución, en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, destaca en esta nueva edición del certamen el aporte de las Mype en el crecimiento económico del país. Además, con esta iniciativa, el Indecopi busca orientar la política de atención de reclamos en las empresas hacia una gestión de calidad, enfocada hacia la satisfacción del consumidor, y que procure resolver las controversias de consumo entre la empresa y sus consumidores de una manera eficiente.

Asimismo, con el desarrollo de este concurso, se busca destacar y premiar la puesta en marcha de las buenas prácticas en prevención y gestión de reclamos, compromiso con la satisfacción de las necesidades de los consumidores, actitud positiva hacia la mejora continua y vocación de liderazgo en el sector empresarial.

Además de la categoría dirigida a las Mype, el premio ‘Primero, los clientes’, contará con tres categorías más, implementadas en ediciones anteriores: Mecanismos de información, Atención de reclamos y Ejecución de garantías.

En el concurso podrán participar las empresas privadas, empresas públicas y gremios empresariales que hayan implementado buenas prácticas en prevención y gestión de reclamos. Estas serán evaluadas por un jurado calificador independiente compuesto por representantes del sector público, sector empresarial, así como entidades internacionales.

Una buena práctica en prevención y gestión de reclamos se caracteriza por su impacto, innovación y réplica, a fin de incentivar en las empresas una mejora en la atención de sus clientes, a través de información oportuna, eficiente solución de controversias y una eficaz ejecución de garantías.

### **Ediciones anteriores**

A lo largo de sus tres ediciones, desde el año 2014, el concurso ha recibido la participación de 80 empresas entre públicas y privadas de todo el país, provenientes de diversos sectores económicos como energía, servicios postales, hidrocarburos, joyería, financiero, telecomunicaciones, gremios, retail y automotriz, banca y finanzas, restaurantes, construcción, transporte aéreo, energía, aseguradoras y textil, entre otros.

Estas empresas participantes implementaron un total de 97 buenas prácticas orientadas a fortalecer la relación con sus clientes. La descripción de las mejores postulaciones se encuentra a disposición de las empresas en la publicación “Compendio del concurso Primero, los clientes, años 2014, 2015 y 2016”, que puede ser descargado gratuitamente desde el siguiente enlace: <https://goo.gl/wlKxIK>.

### Etapas del concurso

ETAPAS DEL CONCURSO		
Recepción de postulaciones	de	Hasta el 15 de febrero de 2017
Evaluación de postulaciones	de	15 de febrero al 7 de marzo de 2017
Premiación		15 de marzo de 2017

Las empresas que deseen obtener mayor información sobre el desarrollo del concurso 'Primero, los clientes', podrán hacerlo a través de la página web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe) o comunicándose al teléfono: 224-7800 anexos 3929 o 3901; o escribiendo un correo electrónico a: [primerolosclientes@indecopi.gob.pe](mailto:primerolosclientes@indecopi.gob.pe).

Lima, 02 de noviembre de 2016