

#PremioPrimeroLosClientes

El Indecopi reconoce buenas prácticas a favor de los consumidores impulsadas este año por empresas e instituciones a nivel nacional

- ✓ Participaron 56 buenas prácticas de 41 empresas y organizaciones de las regiones de Lima, Callao, Cajamarca, Lambayeque, Cusco, San Martín, Ayacucho y Amazonas.
- ✓ Entre las iniciativas destacan un aplicativo para que alumnos de zonas de baja cobertura móvil, visualicen y descarguen contenido educativo; la elaboración y preparación de refrigerios nutritivos para personas vulnerables; una iniciativa que busca disminuir el tiempo de espera de atención a pacientes ante reclamos; y un servicio de atención al cliente en lengua de señas para personas con discapacidad auditiva.

Un total de dieciocho (18) buenas prácticas, implementadas por instituciones públicas, privadas y empresas a nivel nacional, fueron galardonadas en la octava edición del premio 'Primero, Los Clientes', iniciativa de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Indecopi, que reconoce los esfuerzos realizados en beneficio de los consumidores, en particular, durante el estado de emergencia por la COVID-19, que incluso van más allá del cumplimiento de sus obligaciones.

Bajo el eslogan "Que lo bueno se reconozca", el Premio 'Primero, Los Clientes' busca promover un comercio responsable y solidario, así como fortalecer las relaciones de consumo en el marco de la reactivación económica durante la pandemia.

Durante la ceremonia de premiación, realizada por primera vez de manera descentralizada y en simultáneo desde cada una de las ciudades de procedencia de los ganadores del premio, el presidente ejecutivo del Indecopi, Julián Palacín Gutiérrez, señaló que, este reconocimiento, "busca fortalecer la protección al consumidor por medio del trabajo articulado con aliados y actores claves, en concordancia con el plan de reactivación nacional, donde el ciudadano es el protagonista y columna vertebral de los esfuerzos desplegados por nuestra institución".

La autoridad también destacó la convocatoria de esta octava edición del concurso, la que contó con la inscripción de 56 buenas prácticas provenientes de 41 empresas y organizaciones de las regiones de Lima, Callao, Cajamarca, Lambayeque, Cusco, San Martín, Ayacucho y Amazonas.

"Esta entusiasta participación evidencia el compromiso de las organizaciones públicas y privadas por la reactivación económica del país durante la pandemia, y en beneficio de las y los consumidores de todo el Perú, sobre todo de aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad", enfatizó Palacín Gutiérrez.

Cabe señalar que, a raíz de la pandemia por la COVID-19 que afecta al Perú y al mundo, en esta edición se incluyeron dos nuevas categorías: 'Comercio Electrónico' y 'Responsabilidad Social', las que se sumaron a otras dos ya conocidas: 'Igualdad e Inclusión' y 'Atención de Reclamos'.

La directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor, Ana Peña, señaló que, precisamente, en esta crisis que estamos atravesando, este premio evidencia que "hay empresas en nuestro país que no están generando conflicto, sino que se están esforzando no solo por cumplir la norma, sino que además les dan un *plus* a sus clientes. Estamos convenidos

que mientras más buenas prácticas existan en nuestro país habrá menos conflictos y con ello evitaremos perjuicios a los ciudadanos”.

Participaron de la ceremonia de reconocimiento el congresista de la República, Luis Cordero; presidente del consejo directivo del Consejo Nacional de Asociaciones de Consumidores y Usuarios del Perú – CONACUP, Paul Castro; presidente de la Asociación de Bodegueros del Perú, Andrés Choy; la fundadora de la empresa social COMANU, Vanesa Añaños; y los jefes de las oficinas regionales del Indecopi.

Los ganadores

Las buenas prácticas fueron evaluadas por un riguroso jurado conformado por 23 representantes del Estado, empresas y de la sociedad civil, tanto de las zonas urbanas como rurales, quienes dieron como veredicto la selección de los ganadores:

En la categoría **‘Comercio Electrónico’**, la empresa CERSA Construcción y Capacitación S.A.C obtuvo el primer lugar por desarrollar un aplicativo para celular que permite a los alumnos que no tienen conexión a internet, y que trabajan en zonas de baja cobertura móvil, poder visualizar y descargar el contenido educativo impartido por la institución, además de medir su progreso.

La empresa Samsung Electronics Perú S.A.C., se alzó con el segundo lugar por su iniciativa **‘Comercialización de productos electrónicos’**, práctica que consiste en la recepción de quejas y reclamos ante alguna atención post venta con la que el cliente no se encuentre satisfecho.

El tercer puesto corresponde a Central de Compras Públicas “Perú Compras”, con su buena práctica **‘Comercio Electrónico en el Estado, a través de una plataforma de Catálogos Electrónicos’**, una enorme tienda virtual, que sirve de puente para que un proveedor le venda al Estado, logrando dinamizar la oferta y la demanda, eliminando la burocracia, tiempos de proceso, costos administrativos y, sobre todo, la corrupción.

El primer lugar de la categoría **‘Responsabilidad Social’**, lo obtuvo “El Punto del Dulce” de Yoselyn Ruth Licas Licla, empresa de Ayacucho que destinó un porcentaje de sus ganancias a la elaboración y preparación de refrigerios nutritivos distribuidos a personas de bajos recursos de su distrito.

El segundo lugar de la categoría lo obtuvo la Administradora Marca Group S.A.C. con su iniciativa **‘Aprende Perú, Exige Formalidad 2.0’**. En tanto, el tercer galardón lo obtuvo Samsung Electronics Perú S.A.C., mediante su **‘Sistema de recolección y tratamiento de residuos eléctricos y electrónicos’**.

El primer puesto de la categoría **‘Atención de Reclamos’** se le otorgó al Instituto Médico Quirúrgico Arequipa S.A. (OftalmoMedic) por su iniciativa **‘Buen trato y excelencia operacional para cirugías efectivas’**, práctica que busca disminuir los tiempos de espera de atención de pacientes ante reclamos, a través de un flujo de atención post venta.

El segundo lugar lo ocupó la Administradora MarkaGroup S.A.C, con su iniciativa **‘Aprende Perú, Exige formalidad 2.0’**, práctica que nace para satisfacer la necesidad de información completa y accesible para su público, a fin de salvaguardar al cliente de estafas y otras amenazas.

