



PREMIOS EXCELENCIA AL CONSUMIDOR
CONSUMER EXCELLENCE AWARDS
“CEAinspire 2024”

Edición Especial

BASES

I. Introducción

El Premio Excelencia al Consumidor, CEAinspire 2024, Edición Especial, es un reconocimiento que busca destacar y premiar la excelencia en el servicio y la atención al consumidor. Este premio distingue a aquellas empresas que demuestran un compromiso excepcional con prácticas éticas, altos estándares de satisfacción del cliente, así como un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

II. Objetivo

El CEAinspire 2024 tiene como objetivo principal reconocer y premiar a las empresas e instituciones que se destacan en el mercado por su compromiso con el consumidor. Más allá de ser un galardón, este premio promueve una cultura empresarial centrada en la ética, la calidad del servicio y la responsabilidad social y ambiental.

III. Beneficios de Participar

Los beneficios de participar en el Premio Excelencia al Consumidor son los siguientes:

- a) Visibilidad y reconocimiento público: Ser reconocido como líder en atención al cliente y prácticas empresariales éticas aumentará la visibilidad de tu empresa y te otorgará reconocimiento público.
- b) Fortalecimiento de la reputación y la confianza: Al recibir este reconocimiento, tu empresa fortalecerá su reputación y la confianza de los clientes, lo que puede lograr una mayor fidelidad y preferencia por parte de los consumidores, aumentando así tu participación en el mercado.
- c) Compromiso con la responsabilidad social y ambiental: Participar en estos premios te brinda la oportunidad de destacar tu compromiso con la responsabilidad social y ambiental, lo cual es cada vez más valorado por los consumidores y la sociedad en general.
- d) Acceso a redes empresariales: Formar parte de esta comunidad de empresas comprometidas con la excelencia en el servicio al consumidor te brindará acceso a redes de contactos y colaboraciones que pueden ser beneficiosas para tu empresa.





- e) Diferenciación en el mercado: Obtener este reconocimiento te diferenciará en el mercado y te proporcionará una ventaja competitiva frente a otras empresas que no han sido galardonadas, lo que puede traducirse en un aumento de clientes y oportunidades de negocio.

IV. Organizador y patrocinadores

Consejo Nacional de Usuarios de Comunicación - CONUC

Acreditada por Indecopi e inscrita en el Registro Oficial de Asociaciones de consumidores.

V. Categorías y subcategorías

El **CEAinspire 2024** cuenta con tres categorías de premiación:

a) Premio a la Ética Empresarial (EE)

Esta categoría tiene como fin destacar a las empresas que han demostrado un compromiso excepcional con prácticas éticas en todas sus operaciones. Ejemplos de prácticas incluyen la transparencia en la publicidad, honestidad en las transacciones y relaciones comerciales estrictamente éticas.

b) Premio a la Satisfacción del Cliente (SC)

Esta categoría reconoce a las empresas que han logrado altos niveles de satisfacción del cliente. La evaluación se basará en encuestas y retroalimentación directa de los consumidores.

c) Premio a la Responsabilidad Social y Ambiental (RSA)

Esta categoría tiene como intención destacar a las empresas que han tenido un impacto positivo significativo en la sociedad y/o el medio ambiente. Se evaluarán prácticas sostenibles y contribuciones a la comunidad.

Subcategorías

- 1. Prácticas Sostenibles en la Cadena de Suministro y Operaciones (SCSO):** Reconocimiento a las empresas que han implementado prácticas sostenibles en todas las etapas de su cadena de suministro y operaciones, promoviendo al mismo tiempo la inclusión social y la diversidad en sus procesos.
- 2. Contribuciones a la Comunidad Local y Responsabilidad Social Empresarial (CCLRSE):** Destacar a las empresas que han tenido un impacto positivo en su comunidad local a través de programas de responsabilidad social empresarial (RSE) que promuevan la inclusión y la diversidad.
- 3. Iniciativas para Reducir el Impacto Ambiental y Promover la Sostenibilidad (IAS) :** Reconocimiento a las empresas que han implementado iniciativas para reducir su impacto ambiental y





promover la sostenibilidad, al mismo tiempo que fomentan la inclusión y la diversidad.

Las **subcategorías detalladas para cada rubro o giro de negocio participante se encuentran disponibles en un anexo adjunto a estas bases**. Los participantes pueden solicitar este anexo específico para su sector enviando un correo electrónico a premioscea@conuc.org. Este anexo proporciona información adicional sobre las subcategorías relevantes para cada sector comercial, lo que facilita la selección adecuada al momento de la postulación.

VI. Tarifa de derecho de postulación

- **Empresas Grandes:** Aquellas empresas con un alto volumen de operaciones y un gran número de empleados. Tarifa de Derecho de Postulación: 700 soles.
 - **Empresas Medianas:** Compañías con una dimensión intermedia en términos de facturación, personal y alcance de mercado. Tarifa de Derecho de Postulación: 350 soles.
 - **Empresas pequeñas, ONG y gremios:** Incluye tanto a las pequeñas empresas como a las organizaciones no gubernamentales (ONG) y asociaciones que participan en actividades comerciales o brindan servicios. Tarifa de Derecho de Postulación: 150 soles.
 - **Entidades Públicas:** Instituciones del sector público. Tarifa de Derecho de Postulación: 500 soles.
- Los precios indicados incluyen los impuestos de ley correspondientes.

VII. Postulación

7.1 Formas de participación:

- a) **Inscripción:** Las empresas e instituciones pueden participar inscribiéndose directamente siguiendo el proceso detallado en las bases.
- b) **Invitación:** Además de la inscripción abierta, las empresas e instituciones también pueden ser invitadas a participar en el premio por el comité organizador en base a su desempeño destacado en áreas relevantes.

7.2 Requisitos para la postulación

- a) **Presentación de Ficha RUC:** Todas las empresas y/o instituciones interesadas en participar deberán presentar una copia válida de su Registro Único de Contribuyentes (RUC) al momento de su inscripción.
- b) **Tener un mínimo de dos (2) años de Funcionamiento:** Se requerirá que las instituciones tengan un mínimo de dos (2) años de funcionamiento continuo al momento de la postulación.
- c) **Ausencia de Sanciones en Indecopi, Instituciones reguladoras o relacionadas en los últimos 2 años:** Las instituciones postulantes no





deberán tener ninguna sanción registrada en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) o en instituciones relacionadas a la categoría en la que participarán durante los últimos dos (2) años.

7.2 Inscripción

Para inscribir a la empresa y/o institución en el concurso, siga los siguientes pasos:

- Revisar las Bases de Postulación: A partir del 15 de marzo de 2024, las Bases de Postulación estarán disponibles en la página web de la organización: <https://conuc.org/>. Revíselas para asegurarse de cumplir con todos los requisitos.
- Descargar y Completar el Formulario de Inscripción: Desde la misma página web, descargue el formulario de inscripción. Complete todos los campos requeridos con la información solicitada.
- Realizar el Pago del Derecho de Inscripción: Siga las instrucciones para realizar el pago del derecho de inscripción. Las opciones de pago estarán claramente indicadas en la página web <https://conuc.org/premios-ceainspire-2024>.
- Enviar el Formulario de Inscripción: Una vez completado y realizado el pago, envíe el formulario de inscripción junto con el comprobante de pago a la dirección de correo electrónico premioscea@conuc.org.

7.3 Jurado seleccionador para la participación de la premiación

Se designará un panel de jueces expertos y respetados en cada área relevante de premiación. Estos jueces, que pueden incluir profesionales en ética empresarial, expertos en experiencia del cliente y líderes en responsabilidad social y ambiental, garantizarán una evaluación imparcial y basada en la experiencia en cada categoría. Se establecerán medidas para asegurar la integridad del proceso de selección, incluyendo la declaración de posibles conflictos de interés y la confidencialidad de la información evaluada.

El panel jueces constará de 5 miembros, los cuales se distribuirán de la siguiente manera:

- Un profesional especializado en temas de defensa del consumidor representante de las Universidad Públicas o Privadas
- Un representante del empresariado.
- Un líder de opinión social, cultural o político.
- Un representante del CONUC.
- Un ex miembro del directorio de Indecopi o ex directivo de cualquier organismo regulador.





Estas personas se encargarán de la revisión de la documentación de las postulantes al proceso de premiación que cumplan con los requisitos de las bases aprobadas así como la elección de los ganadores por categoría.

VIII. Criterios de evaluación

a) Los criterios de selección se desarrollarán detalladamente y se centrarán en:

1. Documentación:

Las empresas llenarán todo el formulario para que respalden su elegibilidad en cada categoría de premio. En las bases se adjuntan los formatos correspondientes ([formularios y orientación](#)).

2. Entrevistas y Evaluación In Situ:

En algunos casos, se llevarán a cabo entrevistas y evaluaciones in situ para obtener una comprensión más profunda de las prácticas empresariales y los esfuerzos en las áreas específicas. Esto asegurará una evaluación completa y precisa.

3. Evaluación de Resultados Cualitativos:

Se dará énfasis a los resultados cualitativos, mediante evaluación de documentos públicos de diferentes instituciones y expertos, que analizan el desempeño de las empresas y su impacto en el medio ambiente. Esta metodología proporcionará una base objetiva para la evaluación, permitiendo comparaciones claras entre los participantes.

b) Votación de los Consumidores a través de Redes Sociales:

Se ha incluido la votación directa de los consumidores a través de redes sociales como un criterio adicional.

- La participación y el apoyo de los consumidores en plataformas como Facebook, Twitter, y otras, serán considerados en la evaluación final.
- Se valorará la interacción positiva, comentarios favorables y el respaldo público de los consumidores hacia las empresas nominadas.

Esta adición busca involucrar activamente a los consumidores y aumentar la transparencia, permitiendo que sus opiniones y preferencias influyan en la selección de los ganadores.

c) Procedimiento de la evaluación para las categorías:

El proceso de evaluación se llevará a cabo de manera transparente y justa, siguiendo los pasos detallados a continuación:





1. Inscripción de las empresas: Las empresas interesadas en participar en el concurso deberán remitir todos los requisitos especificados por CONUC para cada categoría de premiación.
2. Revisión de requisitos: Un representante de CONUC revisará minuciosamente si las empresas han cumplido con todos los requisitos establecidos para el concurso. Aquellas que no cumplan serán descalificadas.
3. Lanzamiento de las votaciones virtuales: Se llevará a cabo un periodo de votaciones virtuales abiertas al público para la elección del favorito en cada categoría. Estas votaciones representarán el 50% del puntaje total.
4. Evaluación por el jurado: El jurado designado por CONUC evaluará la información remitida por las empresas participantes y determinará cuál de ellas ha destacado más en el cumplimiento de los criterios establecidos. La evaluación del jurado también representará el 50% del puntaje total.
5. Determinación de los ganadores: El jurado sumará el puntaje otorgado por la votación pública al puntaje resultante de su evaluación. Esta suma proporcionará el puntaje final para cada empresa participante, con un puntaje máximo posible de 200. Aquellas empresas con el puntaje más alto en cada categoría serán reconocidas como los ganadores respectivos.

Con este procedimiento, se garantiza una evaluación integral y equitativa que toma en cuenta tanto la opinión del público como la evaluación experta del jurado, asegurando la selección de los merecedores de la Excelencia al Consumidor en cada categoría.

IX. Etapas del concurso

- a) Recepción de Postulaciones:
Fecha: Del 30 de marzo al 28 de julio de 2024.
- b) Evaluación de Postulaciones:
Fecha: Del 29 de julio al 12 de agosto de 2024.
- c) Proceso de votación y selección de nominados:
Fecha: Del 13 de agosto al 10 de septiembre de 2024.
- d) Convocatoria a nominados a la ceremonia de premiación:
Fecha: Del 11 de septiembre al 15 de septiembre de 2024.
- e) Premiación:
Fecha: 23 de septiembre de 2024.

X. Difusión e información

Para obtener más información, presentar quejas o reclamos relacionados con los Premios Excelencia al Consumidor "CEAinspire 2024", visite la página web oficial en <https://conuc.org/premios-ceainspire-2024> o solicite una reunión virtual enviando un correo electrónico a premioscea@conuc.org.





DISPOSICIÓN FINAL: Los aspectos no contemplados en las presentes bases serán resueltos por la Dirección de Promoción de Prácticas Empresariales Responsables del CONUC.

