



## REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL CONUC

Aprobado el 01 de agosto 2019

### Capítulo I: Disposiciones Generales

#### Artículo 1. *Objetivo*

El presente Reglamento tiene por objetivo establecer la estructura organizacional, funciones y responsabilidades del Consejo Nacional de Usuarios de Comunicación (CONUC), así como regular el funcionamiento de sus órganos y direcciones para cumplir con su misión de promover el consumo responsable y velar por los derechos de los consumidores.

#### Artículo 2. *Ámbito de Aplicación*

Este Reglamento se aplica a todos los miembros del CONUC, incluyendo al Consejo Directivo, las Direcciones Estratégicas, y los Comités Técnicos.

### Capítulo II: Estructura Organizacional

#### Artículo 3. *Consejo Directivo*

##### 1. **Presidencia / Dirección Ejecutiva**

Representante legal de la asociación.

##### **Facultades y atribuciones:**

- Ejecutar los acuerdos de asamblea general y del consejo directivo.
- Convocar y presidir las sesiones de la asamblea general y del consejo directivo.
- Ejercer la representación legal de la asociación ante todo tipo de instituciones públicas o privadas, autoridades y funcionarios judiciales, civiles, municipales, administrativos, constitucionales, tributarios, de aduana, policiales, militares, entidades de conciliación extrajudicial o de cualquier índole, con las facultades de presentar toda clase de recursos y reclamaciones y desistirse de ellos; en tal sentido, se le faculta para actuar en procesos de conciliación extrajudicial o cualquier tipo de procedimiento administrativo, laboral, arbitral, civil, penal, o ante el fuero militar con las facultades generales del mandatario judicial establecidas en el artículo 74<sup>o</sup> y las especiales del artículo 75<sup>o</sup> y 77<sup>o</sup> del código procesal civil, tales como formular solicitudes o demandas, modificarlas y/o ampliarlas; reconvenir, contestar, hacer contrademandas y contradicciones; deducir excepciones y/o defensas previas y contestarlas; desistirse del proceso y/o la pretensión, así como de algún acto procesal; allanarse y/o reconocer la pretensión; conciliar, transigir, someter a arbitraje las pretensiones controvertidas en el proceso, sustituir o delegar la representación procesal, prestar declaración de parte,

 [info@conuc.org](mailto:info@conuc.org)

 [/CONUCPeru](https://www.facebook.com/CONUCPeru)

Nº Registro  Indecopi 095-AC/DPC



ofrecer toda clase de medios probatorios, así como actuar los que se soliciten; interponer medios impugnatorios y de cualquier otra naturaleza permitidos por la ley; solicitar toda clase de medidas cautelares, ampliarlas y/o modificarlas y/o sustituirlas y/o desistirse de las mismas; ofrecer contra cautela; solicitar el otorgamiento de medidas cautelares fuera o dentro del proceso; oponerse, impugnar y/o tachar las pruebas ofrecidas por la parte contraria; concurrir a todo tipo de actos procesales visar todo libro de la institución y documentos de su competencia.

- Someter anualmente a la asamblea general, balance y cuentas de la institución para su aprobación.
- Coordinar la labor ejecutiva dando cuenta al consejo directivo.
- Podrá girar, cobrar, revocar, aceptar, endosar, avalar y descontar letras de cambio, pagares, cheques o cualquier otro título valor.
- Podrá abrir o cerrar cuentas corrientes o de ahorros en moneda nacional o extranjera.
- Proponer al consejo directivo la creación de cargos administrativos, gerencias, jefaturas, órganos de apoyo, nombramientos, contrataciones o cancelaciones del personal.
- Es responsable de que la contabilidad de la asociación esté en orden y sea llevada de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y con las directivas impartidas por el tesorero.

## 2. Vicepresidencia

- Asistencia a la Presidencia y suplencia en sus ausencias.
- Supervisión de áreas específicas asignadas por la Presidencia.

## 3. Secretaría

- Brindar soporte a las comisiones de trabajo.
- Cuidar y proteger el patrimonio de la asociación, conjuntamente con el consejo directivo.
- Es responsable de llevar al día el libro de actas.
- Es el relator de las sesiones.
- Guardar el archivo de la institución.
- Firmar con el(la) director(a) ejecutivo(a) los documentos contables de la asociación.
- Otros que acuerde el consejo directivo y/o que le fueran encomendadas por el director(a) ejecutivo(a) o presidente (a).

## 4. Tesorería

- Confeccionar el presupuesto administrativo de la asociación. Este presupuesto debe ser elaborado y aprobado por el consejo directivo anualmente.
- Extender las facturas, boletas y demás documentos aprobados por la Sunat y organizar la cobranza de estos.
- Empezar en una cuenta corriente bancaria y/o ahorros de la asociación los fondos recaudados.



- Efectuar los pagos de la asociación con la autorización del director(a) ejecutivo(a) o presidente (a), por lo cual es responsable juntamente con él.
- Llevar los libros de contabilidad necesarios con la relación pormenorizada de los ingresos y egresos.
- Preparar el balance del movimiento económico, el mismo que anualmente será presentado por el director(a) ejecutivo(a) o presidente (a) ante la asamblea general para su aprobación.
- Cumplir con las comisiones que le fueran encomendadas por el consejo directivo y/o el director(a) ejecutivo(a) o presidente (a).

## 5. Vocal

- Cumplir con las comisiones que le fueran encomendadas por el consejo directivo y/o el director(a) ejecutivo(a) o presidente (a).
- Reemplazar al secretario o tesorero en todas sus obligaciones y atribuciones en caso de ausencia, inhabilitación temporal o definitiva de uno de éstos.
- Dirigir el medio de difusión de la asociación.

## Capítulo III: Direcciones Estratégicas

### Artículo 4. Dirección de Protección y Derechos de los Consumidores

Objetivo General: Velar por la protección de los derechos de los consumidores en todos los sectores relevantes, asegurando que se respeten las normativas vigentes y promoviendo la defensa activa de los consumidores frente a prácticas injustas.

Funciones Principales:

#### 1. Supervisión y Monitoreo:

- Vigilar el cumplimiento de las leyes y normativas relacionadas con la protección de los consumidores en sectores como telecomunicaciones, comercio electrónico, publicidad, salud, y más.
- Realizar inspecciones y auditorías periódicas para identificar prácticas comerciales desleales, publicidad engañosa o servicios defectuosos.

#### 2. Atención y Resolución de Reclamos:

- Establecer canales efectivos para la recepción y gestión de reclamos de los consumidores.
- Mediar en conflictos entre consumidores y proveedores de bienes o servicios, ofreciendo soluciones rápidas y equitativas.



### **3. Política y Regulación:**

- Colaborar con organismos reguladores y legislativos para la actualización y desarrollo de normativas que fortalezcan la protección del consumidor.
- Formular recomendaciones y propuestas para mejorar las leyes y regulaciones existentes en los sectores abarcados.

### **4. Promoción de la Transparencia:**

- Fomentar la transparencia en la información proporcionada a los consumidores, asegurando que tengan acceso a datos claros, precisos y veraces sobre los productos y servicios que consumen.
- Desarrollar campañas informativas para educar a los consumidores sobre sus derechos y cómo ejercerlos.

### **5. Coordinación Multisectorial:**

- Trabajar en conjunto con otras direcciones del CONUC y entidades externas para abordar de manera integral los desafíos que enfrentan los consumidores en distintos sectores.

## **Artículo 5. Dirección de Educación y Capacitación**

**Objetivo General:** Fomentar una cultura de consumo responsable y empoderar a los consumidores a través de programas educativos y de capacitación que abarquen todos los sectores de interés.

### **Funciones Principales:**

#### **1. Desarrollo de Programas Educativos:**

- Diseñar e implementar programas de educación que instruyan a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades en sectores como telecomunicaciones, comercio electrónico, salud, etc.
- Elaborar materiales educativos (manuales, guías, cursos en línea) que sean accesibles a todos los consumidores, incluyendo aquellos en áreas rurales o con acceso limitado a la tecnología.

#### **2. Capacitación Continua:**

- Ofrecer talleres, seminarios y cursos de capacitación para consumidores, enfocándose en temas como el uso seguro de plataformas digitales, la evaluación crítica de publicidad, y la prevención de fraudes.
- Capacitar a proveedores de bienes y servicios en mejores prácticas de atención al cliente y cumplimiento de normativas.



### **3. Promoción del Consumo Responsable:**

- Desarrollar campañas que promuevan el consumo responsable, el ahorro energético, y la elección de productos sostenibles y éticos.
- Implementar iniciativas que fomenten la educación financiera, ayudando a los consumidores a tomar decisiones informadas y responsables.

### **4. Investigación y Análisis:**

- Realizar estudios e investigaciones sobre el comportamiento de los consumidores y las tendencias en distintos sectores, utilizando los resultados para adaptar y mejorar los programas educativos.
- Colaborar con instituciones académicas y de investigación para desarrollar contenido actualizado y relevante para los consumidores.

### **5. Cooperación Internacional:**

- Participar en foros y redes internacionales de protección al consumidor para intercambiar experiencias y buenas prácticas en educación y capacitación.
- Implementar programas educativos en colaboración con organismos internacionales que promuevan el consumo responsable a nivel global.

## **Artículo 6. Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales**

**Objetivo General:** Fortalecer la imagen del CONUC, gestionando la comunicación interna y externa, y promoviendo alianzas estratégicas con entidades públicas, privadas, y de la sociedad civil para amplificar el impacto de las actividades del CONUC.

### **Funciones Principales:**

#### **1. Gestión de la Comunicación Externa:**

- Diseñar e implementar estrategias de comunicación que posicionen al CONUC como un referente en la protección al consumidor y la promoción del consumo responsable.
- Gestionar las relaciones con los medios de comunicación, asegurando la cobertura de las actividades y logros del CONUC.

#### **2. Relaciones Institucionales:**

- Desarrollar y mantener alianzas estratégicas con organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, académicas, y del sector privado para apoyar las iniciativas del CONUC.
- Representar al CONUC en foros nacionales e internacionales, promoviendo sus valores y objetivos.



3. **Comunicación Interna:**
  - Coordinar la comunicación interna dentro del CONUC, asegurando que todos los departamentos estén alineados con la misión, visión y objetivos de la organización.
  - Fomentar la cohesión y el trabajo en equipo mediante la organización de actividades y la difusión de información relevante para el personal del CONUC.
4. **Campañas de Sensibilización:**
  - Diseñar y ejecutar campañas de sensibilización sobre los derechos del consumidor y la importancia del consumo responsable, dirigidas tanto a consumidores como a empresas.
  - Utilizar diversas plataformas, incluyendo redes sociales, medios tradicionales, y eventos, para maximizar el alcance y el impacto de las campañas.
5. **Gestión de la Reputación:**
  - Monitorear y gestionar la reputación del CONUC, respondiendo proactivamente a cualquier crisis de comunicación y asegurando la coherencia en todos los mensajes institucionales.
  - Evaluar la percepción pública del CONUC y ajustar las estrategias de comunicación según sea necesario.

#### **Artículo 7. Dirección de Promoción de Prácticas Empresariales Responsables**

**Objetivo General:** Fomentar prácticas empresariales éticas y sostenibles, promoviendo la responsabilidad social y ambiental en las empresas y asegurando que estas prácticas contribuyan a la satisfacción del consumidor y a un mercado más justo y equitativo.

#### **Funciones Principales:**

1. **Desarrollo de Estándares y Normativas:**
  - Establecer estándares de buenas prácticas empresariales que promuevan la ética, la sostenibilidad ambiental, y la responsabilidad social corporativa.
  - Colaborar con organismos reguladores y de normalización para la creación y actualización de normas que impulsen la responsabilidad empresarial en diversos sectores.]
2. **Certificación y Acreditación:**
  - Implementar un sistema de certificación que identifique a las empresas comprometidas con la responsabilidad social y ambiental, asegurando su reconocimiento a nivel nacional e internacional.
  - Desarrollar un programa de renovación continua de la certificación para mantener altos estándares en las prácticas empresariales.



**3. Premiaciones y Reconocimientos:**

- Organizar y gestionar los Premios CEAIInspire y otros reconocimientos que destaquen a las empresas por su compromiso con la excelencia en el servicio al consumidor y su impacto positivo en la sociedad.
- Evaluar a las empresas postulantes mediante criterios rigurosos y transparentes, asegurando que los premiados representen verdaderamente la ética y responsabilidad empresarial.

**4. Educación y Concientización:**

- Desarrollar programas de capacitación para empresas, enfocados en la implementación de prácticas responsables y sostenibles.
- Realizar campañas de sensibilización que promuevan el valor de la ética empresarial y la sostenibilidad, tanto entre los consumidores como en el sector empresarial.

**5. Promoción de la Transparencia:**

- Fomentar la transparencia en la gestión empresarial, impulsando la adopción de informes de sostenibilidad y prácticas de rendición de cuentas.
- Colaborar con organizaciones de la sociedad civil y organismos internacionales para promover la transparencia y la ética en los negocios.

**6. Comité de Normalización y Certificación**

*Dirigir los comités técnicos que tendrán a su cargo:*

- La formulación de recomendaciones técnicas para el desarrollo de estándares de normalización y acreditación.
- El desarrollo de criterios de certificación, evaluación de aplicaciones para las certificaciones, y revisión y actualización de estándares.

**Artículo 8. Dirección de Investigación y Desarrollo**

**Objetivo General:** Generar y difundir conocimiento sobre el comportamiento del consumidor, las tendencias del mercado, y las mejores prácticas en protección al consumidor, utilizando esta información para influir en políticas públicas y mejorar los servicios ofrecidos por el CONUC.

**Funciones Principales:**

**1. Investigación de Mercado:**

- Realizar estudios y análisis sobre las tendencias de consumo, comportamiento del consumidor, y el impacto de las políticas de protección al consumidor en diferentes sectores.
- Desarrollar informes periódicos que proporcionen insights clave sobre el mercado y las necesidades de los consumidores.



**2. Desarrollo de Políticas y Estrategias:**

- Utilizar los resultados de las investigaciones para diseñar políticas y estrategias que mejoren la protección del consumidor y promuevan el consumo responsable.
- Asesorar a otras direcciones del CONUC y a organismos gubernamentales en la formulación de políticas basadas en evidencia.

**3. Innovación en Servicios al Consumidor:**

- Investigar y desarrollar nuevas herramientas y servicios que mejoren la experiencia del consumidor y su acceso a información y protección.
- Fomentar la adopción de tecnologías emergentes que puedan mejorar la atención al consumidor y la vigilancia del mercado.

**4. Monitoreo y Evaluación:**

- Evaluar la efectividad de las políticas y programas implementados por el CONUC, proponiendo ajustes y mejoras basados en datos empíricos.
- Monitorear el impacto de las actividades del CONUC en la satisfacción del consumidor y en la equidad del mercado.

**5. Difusión del Conocimiento:**

- Publicar estudios, informes y boletines informativos que difundan los hallazgos de las investigaciones del CONUC.
- Organizar seminarios, conferencias y talleres para compartir conocimientos y promover la colaboración entre diferentes actores del mercado.

## Capítulo IV: Disposiciones Finales

### Artículo 9. Modificaciones

Cualquier modificación a este Reglamento deberá ser aprobada por el Consejo Directivo y comunicada a todos los miembros del CONUC.

### Artículo 10. Vigencia

Este Reglamento entrará en vigor a partir de su aprobación por el Consejo Directivo y será aplicable a todas las actividades del CONUC.

### Artículo 11. Resolución de Controversias

Las controversias o cuestiones no contempladas en este Reglamento serán resueltas por el Consejo Directivo, de acuerdo con el Estatuto del CONUC.

