

REPÚBLICA DE PANAMÁ

INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior

Nombre del Funcionario: Milena Vanessa Umaña Domínguez

Cargo: Orientadora al Consumidor en el Departamento de Educación

No. Plan. 00001 No. Posición. 758

Fecha de la Misión: Desde: 21 de mayo 2017 Hasta: 27 de mayo 2017

Número de Cheque: 000158614 Monto: B/.600.00

País: Perú

Misión Oficial: Participar en el Tercer Programa de Formación Especializada "Campanas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas".

INFORMACIÓN SUSTANTIVA

El Gobierno de Perú, a través del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI-COMPAL) y United Nations (UNTAD), organizó el siguiente taller a partir del estudio y del análisis de las experiencias desarrolladas por los órganos públicos, asociaciones civiles de protección del consumidor y asociaciones patronales de América Latina, Estados Unidos y la Unión Europea, el cual preparará al alumno para elaborar, desarrollar y perfeccionar los instrumentos y mecanismos de prevención y solución de conflictos de consumo.

Las jornadas se realizaron de la siguiente manera:

Lunes 22 de mayo

Profesora Juliana Pereira

La profesora Juliana Pereira expositora de Brazil, nos habló de la conducta del consumidor y de la sociedad en general, mostrándonos como la economía global está basada en producción y consumo. También enfatizó en el hecho de que las marcas mundiales han ido abriéndose camino y con ello desaparecen las regionales paulatinamente.

El contexto ha cambiado no solo en Brazil, sino a nivel mundial y no podemos quedarnos atrás, lo que nos lleva a la pregunta: ¿estamos preparados para el mercado virtual?

Se profundizó el contexto jurídico, tocando temas como: ¿quién protege al consumidor que compra por internet?, el contexto social, destacando el hiperconsumo, el consumo como elemento de inclusión social y las redes sociales como pantalla de felicidad y momentos perfectos.

El rol que más ejercemos es el de consumidores, más allá de ser ciudadanos y de cualquier otro, por ello la importancia de enfatizar en la educación al consumidor a través de campañas de consumo para empoderarlo y convertirlo en responsable de sus actos de consumo. Además de incluir a los agentes económicos en procesos que nos enseñen a conciliar y negociar, dejando atrás el patrón de siempre ganar ganar.

Martes 23 de Mayo

Profesora Juliana Pereira

La profesora continuó con el tema de empoderamiento del consumidor y conciencia crítica; hemos dado más importancia a las agencias que al consumidor.

La realización de campañas reales, con un público objetivo bien determinado, perfil socioeconómico, niveles de escolaridad y acceso a medios de comunicación son las herramientas para lograr objetivos y resultados responsables y bien fundamentados.

El cumplimiento voluntario de las empresas permite confianza y responsabilidad social, creando reputación y generando cambios positivos en el mercado.

Centrarnos en las Directrices de Naciones Unidas.

Se realizó un taller sobre campañas educativas y campañas de cumplimiento voluntario.

Miércoles 24 de Mayo

Profesor Bernardo Altamirano

La exposición sobre la experiencia de PROFECO, autorregulación y compromiso efectivo nos recuerda que si se rompe el lazo se pierde la confianza del consumidor.

Las agencias tienen una base de datos cada vez mayor y el Estado como gestor del progreso solo monitorea.

México cuenta con un programa bastante efectivo, a diferencia de otros países no hay intervención estatal y a través de su plataforma recibe todo tipo de denuncias y es monitoreada por tres órganos del Estado. A diferencia del modelo americano que es muy caro para el consumidor.

Jueves 25 de Mayo

Profesora Rosario Arcas Martí- Profesor Joaquín Bernat Vilaseca

El modelo catalán en las relaciones de consumo nos indica que el agente económico debe dar confianza para recibir lo mismo de parte de los consumidores.

Los convenios permiten que los consejos comarcales apoyen la gestión de protección al consumidor.

Hablando el mismo lenguaje y diferenciando formación de educación.

Enfocarnos en qué necesita aprender el consumidor y no solo en lo que queremos que aprenda. Para enseñar usted precisa saber, pero para educar se precisa ser.

La estrategia principal está en no prohibir, no enfatizarnos en que no se consuma, la importancia de hacer preguntas para encontrar respuestas.

Ejemplos implementados en Catalunya, Talleres a niños actuados por personajes, carpeta viajera (recoge experiencias de niños y sus familias), formación de formadores para adultos, Consumópolis.

El saber sabio te da competencias.

Viernes 26 de Mayo

Profesor Alberto Patiño

Los objetivos o competencias buscan un resultado.

El profesor Patiño enfatizó la importancia de crear un plan para la clase, basado en quién es mi público, la realización de un pre y post test, planificación, objetivos claros, contenidos, estrategias, recursos y evaluación.

Diferentes métodos para dar una clase, demostración, conferencia o clase magistral, estudio de caso, rompecabezas y aprendizaje basado en problemas.

Culminamos esta parte de la sesión creando un plan para clases.

Profesor Luis Felix

- Uso del Campus Virtual para acceder al contenido de las clases y cumplir con la fase virtual de 60 horas con nuestro usuario y contraseña generadas por la Escuela Indecopi.

Se cerraron las clases con el taller de tutoría para la elaboración de propuestas de planes de clases.

El impacto en las funciones bajo su responsabilidad, será a:

Corto plazo Mediano plazo Largo plazo

Presentado por: Milena Umaña Firma: 

Fecha: 30 de mayo de 2017

Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional): 

PARA USO DE LA OFICINA DE FISCALIZADOR GENERAL EN:

Fecha de recibido: _____ ¿Cumple el término? SI__ NO__

Comentario sobre el informe:

Firma del Fiscalizador:

Observación: Cuando la modalidad esté relacionada con una capacitación deberá adjuntar copia del certificado que otorga al Organismo respectivo.

Fundamento Legal: Artículo 270 de la Ley No. 63 del 2 diciembre del 2016 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2017".

OTORGA LA PRESENTE CONSTANCIA A:

MILENA VANESSA UMAÑA DOMINGUEZ

Por su participación en el *Programa de Formación Especializada "Campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas" – Fase Presencial*, organizado por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) en cooperación con el Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL) de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), realizado en la ciudad de Lima - Perú, del 22 al 26 de mayo de 2017, con un total de 40 horas lectivas.


José Purizaca Vega

Director de la Escuela Nacional de Defensa de la
Competencia y de la Propiedad Intelectual
INDECOPI



Arnau Izaguerri Vila
Programa COMPAL
Políticas de Competencia y Protección del Consumidor
UNCTAD