



**III Programa de Formación Especializada en  
Protección al Consumidor  
“Campañas de educación para el consumidor y de  
cumplimiento voluntario para empresas”**

**Informe final**

**José Purizaca Vega  
Director de la Escuela Nacional del Indecopi**

## CONTENIDO

1.	ANTECEDENTES.....	3
2.	DESARROLLO.....	3
2.1	Objetivos del programa.....	3
2.2	Público objetivo.....	4
2.3	Metodología.....	6
2.4	Contenidos temáticos.....	7
2.5	Evaluaciones.....	9
2.6	Resultados pedagógicos obtenidos.....	10
2.6.1	Calificaciones y certificación de los participantes.....	10
2.6.2	Réplicas internacionales .....	11
3.	CONCLUSIONES.....	12

## INFORME FINAL

# PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR "CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN PARA EL CONSUMIDOR Y DE CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO PARA EMPRESAS"

---

## 1. ANTECEDENTES

La Escuela Indecopi Compal es una iniciativa del Programa Compal que forma parte del acuerdo de cooperación con Indecopi. Busca ampliar y fortalecer las capacidades, en materia de competencia y de protección al consumidor de los funcionarios de las agencias miembros de Compal.

La Escuela Nacional del Indecopi es la instancia de dirección, coordinación y supervisión del proyecto y como tal provee los recursos logísticos, tecnológicos y humanos para implementar esta iniciativa.

Mediante actividades de formación y actualización, el proyecto ofrece una formación especializada en los asuntos citados que responde a necesidades de las instituciones de los países beneficiarios y a las situaciones del mercado que se presentan en la región. Las actividades abarcan cursos, talleres, seminarios, entre otros eventos, y se imparten en las modalidades presencial (esencialmente en la ciudad de Lima), semipresencial y virtual.

La iniciativa de la Escuela Indecopi Compal es la primera comunidad regional de aprendizaje, generadora de conocimientos y jurisprudencia, que coopera con las autoridades encargadas de velar por la libre competencia y los derechos del consumidor para tomar decisiones más certeras y homogéneas, con el fin de contribuir al desarrollo económico de la región latinoamericana.

## 2. DESARROLLO

### 2.1. Objetivos del Programa

Son objetivos del III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor "Campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas" los siguientes:

- a) Identificar y caracterizar los temas, principios e instituciones jurídicas esenciales que definen las campañas de educación al consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas
- b) Analizar los principios e instituciones existentes en diferentes jurisdicciones que han establecido mecanismos de educación al consumidor y buenas prácticas comerciales.
- c) Identificar y analizar los principales mecanismos de resolución de conflictos, especialmente en el contexto de la sociedad de la información y de las redes sociales.
- d) Evaluar la compatibilidad y el alcance de la aplicación de las Directrices para la Protección al Consumidor de las Naciones Unidas para la educación del consumidor y buenas prácticas comerciales.

- e) Conocer las herramientas necesarias para el desarrollo de una sesión de aprendizaje que replique alguno(s) de los conocimientos aprendidos en la fase presencial.

## 2.2. Público objetivo

En el III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor, participaron 31 funcionarios de las agencias internacionales de protección al consumidor y defensa de la competencia, así como especialistas que tienen vinculación con dichas instituciones y fueron presentados por estas entidades.



### RELACIÓN INTERNACIONAL DE PARTICIPANTES

Nº	Apellidos y nombres	Agencia	País
1	ACEVEDO, GRACIELA ALEJANDRA	Dirección Nacional de Defensa del Consumidor	Argentina
2	AHUMADA ZARATE, PAOLA ALICIA	Servicio Nacional del Consumidor. Sernac	Chile
3	ALONZO CHÁVEZ, HENRY MARCOS	Indecopi	Perú
4	ALVAREZ CALDERÓN, MARÍA ALEJANDRA	Indecopi	Perú
5	ARAGÓN ITURRI, PAOLA	Indecopi	Perú
6	BROUWER VASQUEZ, JULISSA AIMETH	Acodeco	Panamá
7	CABRERA OJEDA, YANNELI	Procuraduría Federal del Consumidor	México
8	CASTILLO TRIGOSO, MILAGROS JACQUELINE	Indecopi	Perú
9	DE LA CRUZ MUÑOZ, MARÍA ESTELA	Indecopi	Perú
10	DIAZ JARAMILLO, RODRIGO GERARDO	Indecopi	Perú
11	ESPINOZA GALLEGOS, JHOSSÉLINE ANDREA	Indecopi	Perú
12	LIPA PORTUGAL, MARCOS ALBERTO	Indecopi	Perú
13	LOVON VALENCIA, ANGELA PATRICIA	Indecopi	Perú
14	LUCERO GIL, CLAUDIA MAGALY	Indecopi	Perú
15	MOLINA VERA, CARLA ALICIA	Indecopi	Perú
16	MONTES DE OCA BAEZ, PATRICIA	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor	República Dominicana
17	MONTIEL DE GAMARRA, MIRTHA CECILIA	Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario	Paraguay
18	OBREGÓN MATOS, SERGIO MIGUEL	Indecopi	Perú
19	ORELLANA ALAS, JOSÉ ULISES	Defensoría del Consumidor	El Salvador
20	PASTOR HUMPIRI, JUAN CARLOS	Indecopi	Perú
21	RECALDE GONZÁLEZ, RODRIGO BERNABÉ	Secretaría de Defensa del Consumidor y el Usuario	Paraguay
22	RODRIGO CASTILLO, JUDITH	Indecopi	Perú

Nº	Apellidos y nombres	Agencia	País
23	ROSARIO DOMINGUEZ, FRANCISCO JUAN	Indecopi	Perú
24	RUIZ CALSIN, FRANCISCO JEFFERSON	Indecopi	Perú
25	SANCHEZ FONSECA, CECILIA VIOLETA	Indecopi	Perú
26	SOLIS AMEN, SERGIO	Ministerio de Economía, Industria y Comercio	Costa Rica
27	SOLORZANO RIVADENEYRA, RENZO FREDY	Indecopi	Perú
28	UMAÑA DOMINGUEZ, MILENA VANESSA	Acodeco	Panamá
29	URBINA LINARES, ROCIO ESTHER	Indecopi	Perú
30	VALDERRAMA PORTUGAL, MARCOS ALAN	Indecopi	Perú
31	VALDEZ DE LOS SANTOS, LUISIANA	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor	República Dominicana

### 2.3. Metodología

El III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor, comprendió dos fases:

- **Fase presencial**, desarrollada desde el lunes 22 al viernes 26 de mayo de 2017, con una duración de 40 horas presenciales.

En esta fase se brindó a los participantes los conocimientos teórico-prácticos necesarios para comprender, aplicar y replicar los aspectos fundamentales, retos y realidades de las campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas, las políticas públicas con cernidas, soluciones y mejores prácticas internacionales.

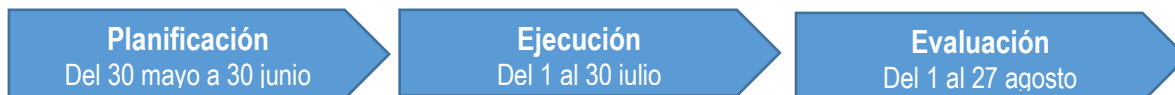
Esta formación teórico práctica en aspectos sustantivos, se complementó con el dictado de una clase sobre técnicas didácticas y herramientas metodológicas para replicar los conocimientos aprendidos en sus agencias respectivas, así como con una sesión práctica sobre el uso del campus virtual, a cargo de un experto en la materia.

Finalmente, los participantes desarrollaron trabajos aplicativos para la elaboración de sus propuestas de plan de clases y contaron con la asesoría pedagógica y sustantiva necesaria para tal fin.

- **Fase virtual**, ejecutada del 30 de mayo al 27 de agosto de 2017, con una duración de 60 horas lectivas.

En esta fase cada participante, elaboró un programa en el que replique, para los funcionarios de su agencia u otro público, al menos uno de los temas aprendidos en clase. Para ello tomó como base los elementos conceptuales y metodológicos aprendidos durante la fase presencial; planificó el desarrollo de al menos una sesión de clase de aproximadamente 120 minutos de duración, la cual fue ejecutada en su país de origen.

Para esta fase hemos contado con el soporte de los expertos (temático y de educación para adultos), quienes monitorearon el cumplimiento de las actividades de planificación, ejecución y evaluación de los eventos de réplica, de acuerdo con el siguiente esquema:



En la plataforma virtual de la Escuela de Indecopi Compal, se contó con diversos ambientes y espacios interactivos como la publicación de documentos, foros virtuales de consulta, evaluaciones en línea, etc. que permitieron a los participantes y profesores mantener una comunicación permanente, así como la aplicación de estos recursos en el desarrollo del proceso de estudio.

Para la fase a distancia se hizo uso de los siguientes recursos:

- Publicación de documentos digitalizados: Guía de estudio, bibliografía complementaria, lecturas seleccionadas y una serie de enlaces hacia sitios Web de interés.
- Foros de Consulta: Ubicado dentro de la plataforma, en el foro de consulta participantes y docentes resolvían de manera colegiada y cooperativa, las diversas consultas acerca de los contenidos del curso y de la metodología de trabajo orientando a los participantes en la réplica de la sesión de aprendizaje en sus respectivos ámbitos de influencia.
- Correo electrónico: que permitió comunicarse con cada uno de los profesores del curso y/o con tus compañeros de horario.

Desde el inicio de la fase virtual, el alumno contó con un servicio de tutoría virtual e individual a través del correo electrónico, y, colectiva a través del foro de consultas, inclusive con la opción de que para consultas muy puntuales también se usara la comunicación telefónica.

#### 2.4. Contenidos temáticos

La fase presencial del III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor, tuvo una duración de cinco días y se desarrollaron los siguientes contenidos temáticos:

Día y hora	Tema
Lunes 22 de mayo De 9.00 a 13.00 horas	<b>Sesión 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción sobre la importancia de las campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas en el actual contexto económico, jurídico y social.</li> <li>• Aspectos legales y prácticos de la educación para el consumidor. Estudio de caso: Brasil.</li> </ul> Profesora: Juliana Pereira
Lunes 22 de mayo De 14.00 a 18.00 horas	<b>Sesión 2.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos legales y prácticos de cumplimiento voluntario para empresas, experiencias nacionales e internacionales.</li> </ul> Profesora: Juliana Pereira

Día y hora	Tema
<p>Martes 23 de mayo De 9.00 a 13.00 horas</p>	<p><b>Sesión 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las políticas públicas para la prevención y la solución de conflictos de consumo, en base a la educación del consumidor y las buenas prácticas en el mercado.</li> </ul> <p>Profesora: Juliana Pereira</p>
<p>Martes 23 de mayo De 14.00 a 18.00 horas</p>	<p><b>Sesión 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El futuro de la educación al consumidor y el incentivo a las buenas prácticas comerciales en América Latina</li> </ul> <p>Profesora: Juliana Pereira</p>
<p>Miércoles 24 de mayo De 9.00 a 13.00 horas</p>	<p><b>Sesión 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia Norteamericana de Profeco, Federal Trade Commission y Consumer Product Safety Commission.</li> <li>Experiencia de Revista del Consumidor, Consumers Reports, alertas del Better Business Bureau, entre otros.</li> </ul> <p>Profesor: Bernardo Altamirano</p>
<p>Miércoles 24 de mayo De 14.00 a 18.00 horas</p>	<p><b>Sesión 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Retos y realidades de las campañas de educación al consumidor y de cumplimiento voluntario de las empresas: liderazgo, coordinación, participación y apropiación.</li> <li>Soluciones nacionales e internacionales</li> </ul> <p>Profesor: Bernardo Altamirano</p>
<p>Jueves 25 de mayo De 9.00 a 13.00 horas</p>	<p><b>Sesión 7</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La educación y la formación de la persona consumidora: la experiencia de la Agencia Catalana del Consumo y otras experiencias estatales</li> </ul> <p>Profesora: Rosario Arcas Martí</p>
<p>Jueves 25 de mayo De 14.00 a 18.00 horas</p>	<p><b>Sesión 8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento voluntario de empresas: códigos de conducta y de buenas prácticas (autoevaluaciones)</li> <li>Experiencia de la Unión Europea</li> <li>Experiencia de España</li> <li>Experiencia de Catalunya. Ejemplos, contenidos, modelos. Especial referencia a la denominada "economía colaborativa"</li> </ul> <p>Profesor: Joaquín Bernat Vilaseca</p>
<p>Viernes 26 de mayo De 9.00 a 13.00 horas</p>	<p><b>Sesión 9</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación Educativa para el Aprendizaje adulto</li> </ul> <p>Profesor: Alberto Patiño</p>
<p>Viernes 26 de mayo De 14.00 a 15.00 horas</p>	<p><b>Sesión 10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uso del Campus Virtual</li> </ul> <p>Profesor: Luis Felix</p>



Día y hora	Tema
Viernes 26 de mayo De 15:00 a 17:30 horas	<b>Sesión 11.</b> • Taller de Tutoría para la elaboración de propuestas de planes de clases  Todos los profesores
Viernes 26 de mayo De 17:30 a 18:00 horas	<b>Clausura de la fase presencial del III Programa</b>

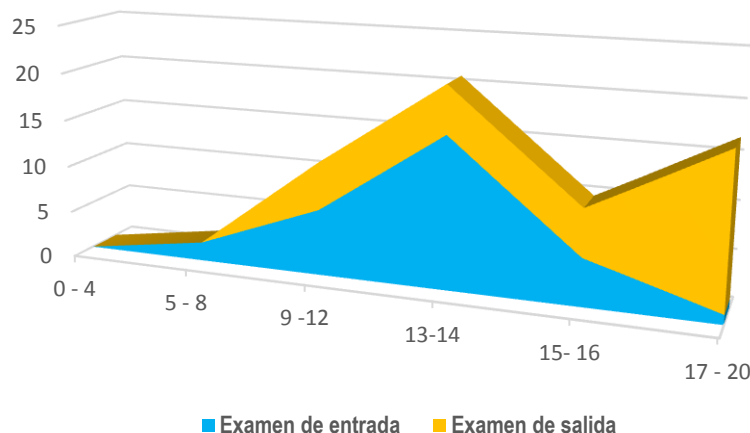
## 2.5. Evaluaciones

El sistema de evaluación educativo que la Escuela Indecopi Compal práctica, comprende la aplicación de instrumentos de evaluación en cada una de las fases.

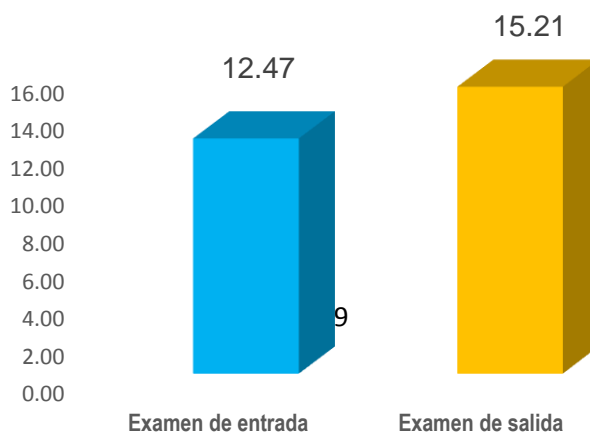
Así, en la fase presencial del III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor, se aplicó una prueba de entrada que permitió medir el nivel de conocimiento de los participantes respecto de los temas a abordar en la semana de clases.

El último día de la fase presencial se aplicó la prueba de salida, que permitió medir el nivel de logro de los aprendizajes propuestos para los alumnos, con los siguientes resultados:

**Fase presencial comparación entre resultados finales de exámenes cumplimentados vs cantidad de alumnos**

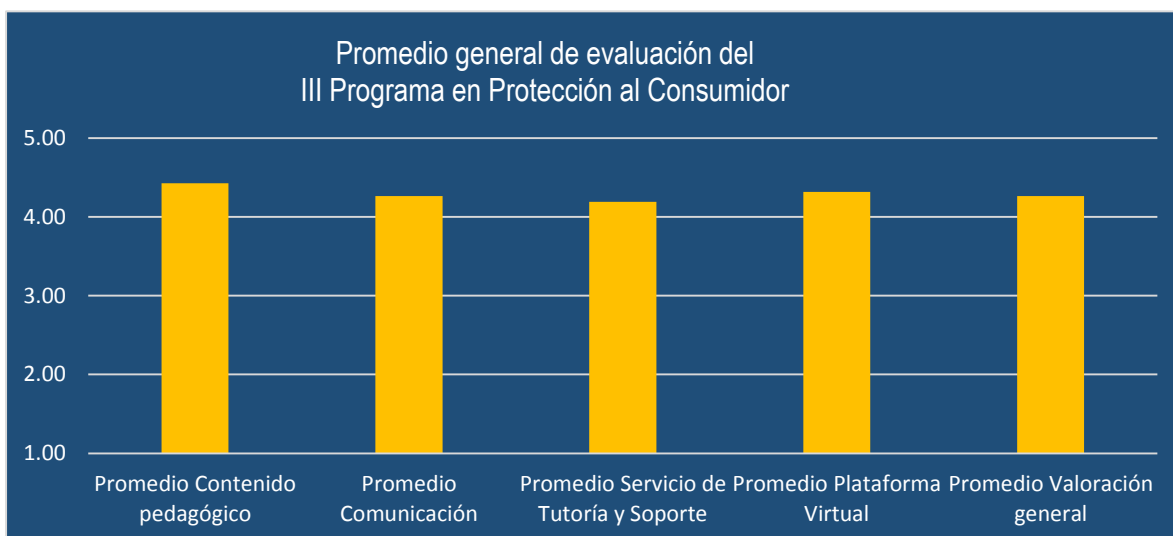


**Fase presencial comparación entre resultados finales de exámenes cumplimentados**



En la fase a distancia del III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor, la evaluación fue respecto del cumplimiento de las tareas académicas que implican el desarrollo de cada una de las etapas de planificación, ejecución y evaluación.

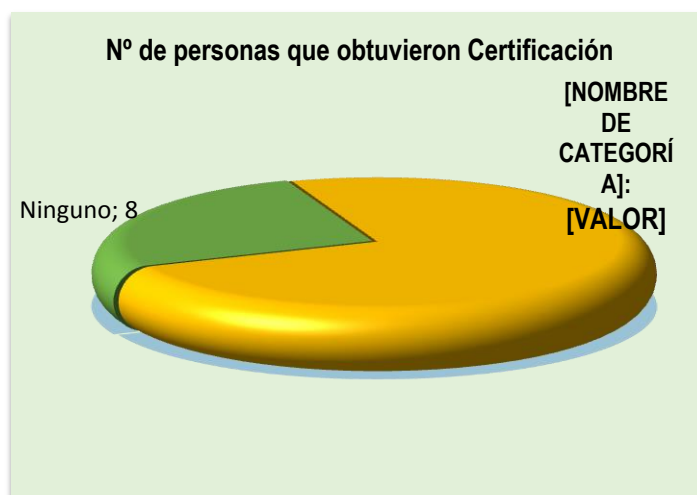
Finalmente, el resultado de las encuestas de satisfacción practicadas a los participantes del III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor, acerca del contenido pedagógico, el nivel de comunicación del docente/alumno, la calidad del servicio de tutoría brindado y el soporte virtual que acompañó el programa, comprendiendo la accesibilidad y uso de la plataforma virtual, arrojó un promedio de valoración muy satisfactorio, y se refleja en el siguiente gráfico:



## 2.6 Resultados pedagógicos obtenidos

### 2.6.1 Calificaciones y certificación de los participantes

Como resultado final III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor “Campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas” se ha obtenido 31 funcionarios capacitados de las agencias miembros de Compal, provenientes de nueve países de la región americana, de acuerdo con el siguiente detalle:



## 2.6.2 Réplicas internacionales

En cuanto al efecto multiplicador del III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor, la cantidad absoluta de participantes que participaron se mantuvo en los niveles de años anteriores, con el resultado este año de un total de 461 asistentes a las réplicas.

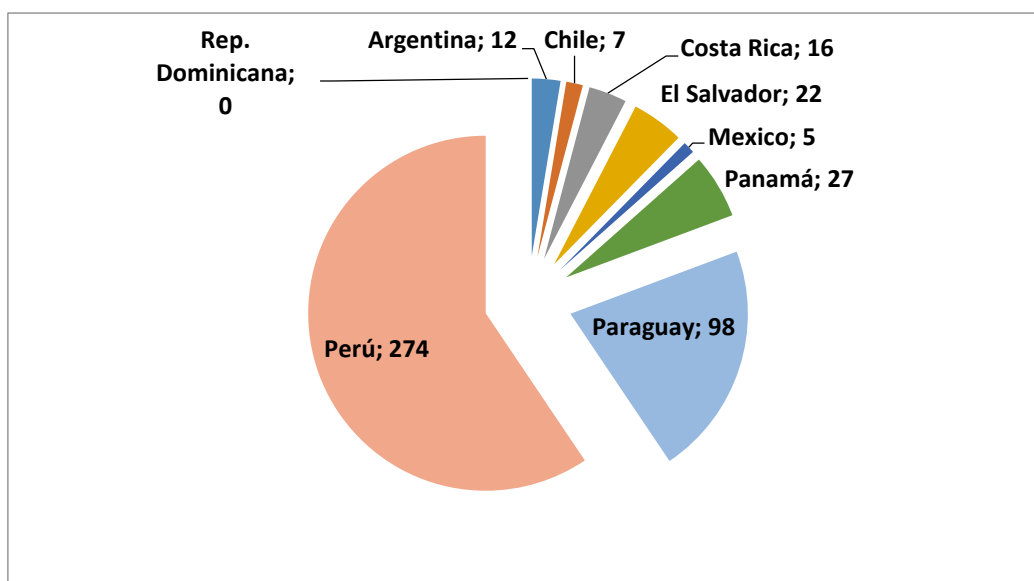
En la tabla y gráfico siguientes puede apreciarse en detalle, la cantidad de participantes (público objetivo) que asistió a las réplicas ofrecidas por cada uno de los participantes del III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor.

Este público fue diverso; en algunos casos se trató de ofrecer la réplica a funcionarios, profesionales o técnicos de la propia organización del participante, y en otros casos se ofreció la réplica a estudiantes univesitarios o estudiantes de educación básica.

Número de asistentes a las réplicas por país

País	Nº de asistentes a las réplicas
Argentina	12
Chile	7

Costa Rica	16
El Salvador	22
México	5
Panamá	27
Paraguay	98
Perú	274
Rep. Dominicana	0
<b>Total</b>	<b>461</b>



### 3. CONCLUSIONES

- En III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor “Campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas”, se ha cumplido con el desarrollo de los contenidos temáticos necesarios para conocer los aspectos más importantes de los principios e instituciones jurídicas esenciales que definen las campañas de educación al consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas.
- A lo largo del desarrollo del programa se analizaron los principios e instituciones existentes en diferentes jurisdicciones que han establecido mecanismos de educación al consumidor y buenas prácticas comerciales, así como se identificaron y analizaron los principales mecanismos de resolución de conflictos, especialmente en el contexto de la sociedad de la información y de las redes sociales con el alcance de la aplicación de las Directrices para la Protección al Consumidor de las Naciones Unidas para la educación del consumidor y buenas prácticas comerciales.
- Participaron en el Programa 31 funcionarios, provenientes de nueve países de la Región: Argentina (01), Costa Rica (01), Chile (01), El Salvador (01), México (01), Panamá (02), Paraguay (02), Perú (20) y República Dominicana (02).
- En la evaluación de entrada y salida -aplicada durante la fase presencial- se evidencia el incremento en el aprendizaje del tema, en un promedio de 2.5 puntos.

- La organización del curso cumplió con las expectativas de los alumnos. La valoración que los participantes han brindado a través de la encuesta de satisfacción aplicada sobre los siguientes aspectos: 1) los contenidos temáticos, b) desempeño docente y c) organización general del Programa de formación, es de MUY BUENO (calificación máxima).
- El efecto multiplicador del III Programa de Formación Especializada en Protección al Consumidor "Campañas de educación para el consumidor y de cumplimiento voluntario para empresas", ha sido en 461 asistentes a las réplicas en los nueve países participantes.