INSTITUTO DE CONSUMO

2019

III PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN

GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECLAMO Y RELACIONES CON EL CONSUMIDOR

Contacto

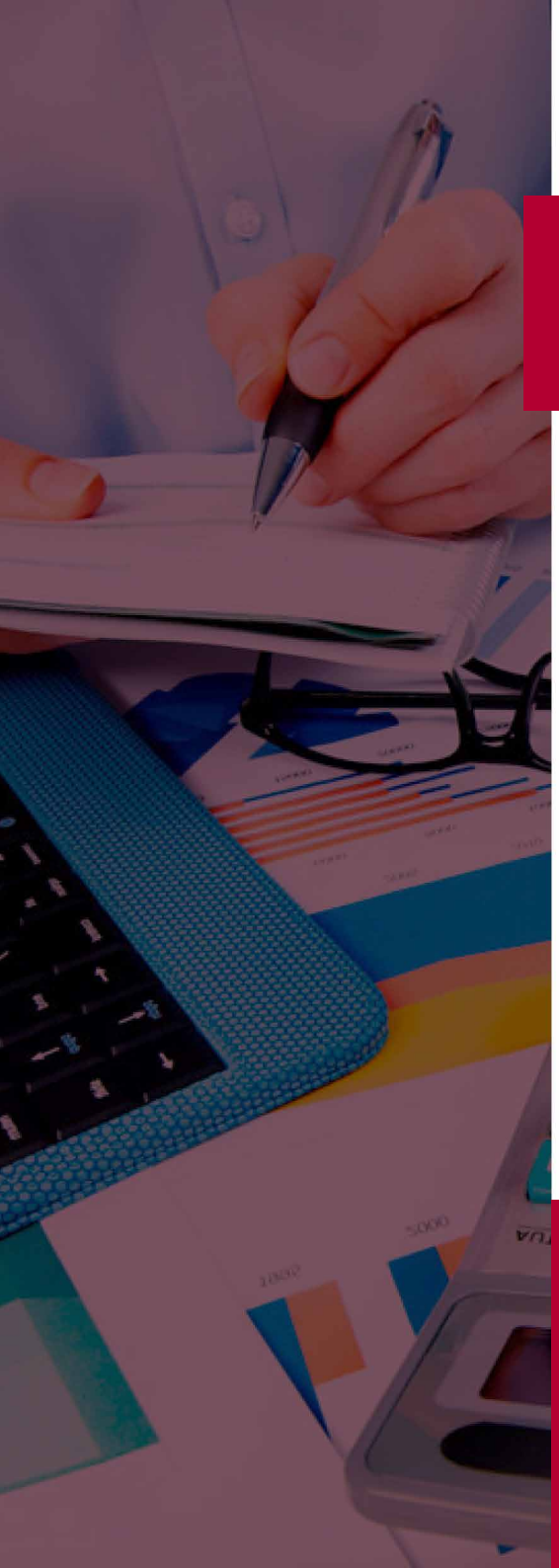
Instituto de Consumo

Mail: institutodeconsumo@usmp.pe

Teléfono: 460-3333 anexo 109

USMP UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS



III PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN

Gestión Estratégica del Reclamo y Relaciones con el Consumidor

PRESENTACIÓN

- Este es un programa orientado a fortalecer las capacidades y competitividad de las personas responsables de mantener y mejorar las relaciones con el cliente y la atención de los reclamos y quejas de los consumidores y usuarios.

DIRIGIDO A:

- Responsables de las áreas de atención del público, servicios al ciudadano, relaciones con el cliente, atención de las quejas y reclamos de entidades públicas y privadas.

PLAN DE ESTUDIOS

- El programa se divide en CUATRO módulos que hacen un total de 210 horas académicas que incluyen clases teóricas y talleres prácticos con expositores nacionales y extranjeros de sólida formación profesional y amplia experiencia.

PERIODO DE CLASES

02 de julio al 06 de Noviembre de 2019
Martes y Miércoles de 18:30 a 21:30 horas

LUGAR

USMP, Av. Brasil 1857 , Jesús María
Ingreso vehicular por Av. Mariátegui 1734 - 1740

MÓDULO I - ESTUDIOS DEL CONSUMIDOR

EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

La psicología del consumidor como fuente de insights. Cómo se usa el insights en el Marketing. De transacción económica a experiencia psicológica. De marketing de producto a marketing de personas. Nuevas tendencias en el proceso de oferta y demanda. Tipología de los consumidores.

LOS MOVIMIENTOS CIUDADANOS, SU PODER E INFLUENCIA

Sociedad civil y cambios sociales. Transformación de la sociedad peruana, el poder social en las redes, los emprendedores sociales. Las prácticas de la transformación.

MÓDULO II - ASPECTOS LEGALES DEL CONSUMO

NORMAS DE PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES

Política Nacional de Protección del Consumidor. El Sistema Nacional de Protección y Defensa del Consumidor. El Plan Nacional de Protección del Consumidor. Derechos y Obligaciones de los consumidores y proveedores. Régimen de garantías para productos y servicios. El contrato de consumo: métodos comerciales abusivos y métodos abusivos de cobranza.

PUBLICIDAD Y ETIQUETADO DE PRODUCTOS

Principios de la publicidad. Reglas de interpretación. Integración contractual y su efecto vinculante. Promociones comerciales. Manifestaciones ilícitas de la publicidad. Reglas para la publicidad comparativa. Publicidad dirigida a niños. Normas para el etiquetado de productos.

MÓDULO III - RELACIONES PROVEEDOR - CONSUMIDOR

BUENAS RELACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Gestión de la responsabilidad social empresarial, beneficios e implicancias. La ética empresarial. La RSE y la creación de valor. Liderazgo transformador. Como se mide la RSE. Empresa, sociedad y desarrollo. La energía social de las empresa “B”.

EL MANEJO APROPIADO DEL RECLAMO

Como tratar a los clientes en situaciones difíciles. La importancia del control emocional. Como convertir la queja en una oportunidad de mejora. Lo que nunca se debe hacer con el cliente.

RELACIONES CON EL CONSUMIDOR EN LA ERA DIGITAL

La contratación a distancia y el ciberespacio. Mecanismos e instrumentos para la protección del consumidor en el contexto internacional. Las dificultades y retos en el comercio transfronterizo. Mecanismos de solución de quejas en la era digital.

MÓDULO IV - LOS CONFLICTOS DE CONSUMO

ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.

Manejo de Crisis. Definición y caracterización de los conflictos y crisis. Importancia del mapeo previo de los riesgos y amenazas. Plan de crisis, detección, preparación y simulacro. El manejo profesional y oportuno de las crisis. Organización interna para el manejo de crisis. La activación del comité de crisis. La comunicación estratégica.

LAS DEFENSORIAS GREMIALES COMO MEDIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

La organización de los sistemas gremiales. Marco legal de intervención. Beneficios para los usuarios del sistema. Garantía de derechos y procedimientos. Experiencias en el sector bancario, seguros y automotriz.

SISTEMAS Y MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS

El ciclo del enojo del cliente. Libro de Reclamaciones, mediación, reclamación o denuncia administrativa. Arbitraje de consumo. Conflictos de consumo transfronterizos. Organización de un sistema eficiente de atención de reclamos. Sistemas de seguimiento y control. Reclamos individuales que pueden convertirse en conflictos colectivos – experiencias internacionales.

DOCENTES EXTRANJEROS

RICARDO MORISHITA WADA
Brasil

Abogado, Universidad Católica de São Paulo. Doctorando en Derecho UCSP. Profesor de Derecho del Consumidor - Centro Universitario de Brasilia - UniCEUB y Facultad de Derecho- Instituto Brasiliense de Derecho Público. Director de la Dirección Nacional de Protección y Defensa del Consumidor - Ministerio de Justicia (2003-2010).

JAIME LORENZINI
Chile

Abogado, Universidad de Chile. Fue parte del equipo redactor de las Reformas a la Ley de Protección al Consumidor del año 2004 y Jefe de Gabinete del Servicio Nacional del Consumidor. Profesor de Derecho del Consumidor de la Facultad de Derecho en la Universidad de Chile y en la Universidad de Valparaíso.

ANTONINO SERRA
Argentina

Abogado por Universidad de Buenos Aires. Responsable Global del Programa de Justicia y Protección del Consumidor de Consumers International. Encargado del Programa de Normas Técnicas- Oficina Central, Londres, de CI. Responsable de CI en el Grupo de Expertos de UNCTAD para la revisión de las Directrices de Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.

DOCENTES NACIONALES

JAIME DELGADO ZEGARRA

Abogado por la UNSA. Estudios de maestría en políticas y planificación en salud UNMSM. Postgrado en Derecho Público y Buen Gobierno PUCP. Pionero de la defensa del consumidor, autor e impulsor de las leyes de protección del consumidor. Ex congresista. Fundador de ASPEC. Director del Instituto de Consumo- USMP. Autor de numerosas publicaciones.

SONIA SOTO SILVA

Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Universidad de Lima. Magister en Dirección Comercial, Comunicación y Marketing, Instituto de Directivos de Empresa (España). Consultora y capacitadora de empresas en Perú Argentina, Chile, Colombia, Brasil. Especializada en liderazgo, equipos y clientes. Miembro del staff de docentes de E Class Perú – Universidad Adolfo Ibáñez.

ANAHI CHAVEZ RUESTA

Abogada de la UNMSM, Magister en Regulación por la UPC. Oficial de Asuntos Económicos en materia de consumidor y competencia para la Conferencia de Naciones Unidas para el Comercio y Desarrollo UNCTAD. Ex Directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Líder en la elaboración de las primeras Políticas y Plan Nacional de Protección del Consumidor y responsable de la implementación del Arbitraje de Consumo y del Sistema de Alertas de Productos Riesgosos. Ex Directora General de Concesiones en Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

LUIS DIÉZ CANSECO NÚÑEZ

Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Magíster y Visiting Scholar en la George Washington University Law School. Profesor en las Escuelas de Postgrado de la PUCP, Universidad del Pacífico y UPC. Ex Presidente del Tribunal de Justicia de la Comunidad Andina, Coordinador General del Programa de Competitividad de la Presidencia del Consejo de Ministros y el Banco Mundial, Vocal de la Sala de Defensa de la Competencia del INDECOPI.

CRISTINA QUIÑONES DAVILA

MBA, psicóloga del consumidor y publicista. CEO de Consumer Truth, consultora especializada en Insights & Estrategia. Fue Directora de Proyectos Senior de Arellano Marketing, Conferencista Internacional. Profesora de Postgrado en ESAN Graduate School of Business. Autora del Libro "Desnudando la Mente del Consumidor: Consumer Insights en el Marketing".

GIANCARLO YABAR CAMARGO

Mg. en Gestión Empresarial. Lic. Psicología del Consumo de ESAN . Participó en un Programa Internacional de Emprendimiento e innovación en La Salle Universitat Ramon Llull -Campus Barcelona. Actualmente es Consultor Insights & Estrategia. Desarrolló estrategias de productos/servicios centradas en el consumidor para clientes como Redondo Alimentos, Grupo Gloria y PepsiCo – CBC (Ecuador). Direcciona proyectos de Innovación para compañías internacionales y nacionales como: PepsiCo – CBC (Ecuador), Grupo ISM (República Dominicana), Redondos alimentos, Mead & Johnson Perú, Grupo Gloria, entre otros.

DOCENTES NACIONALES

BALTAZAR CARAVEDO

Doctorado en Sociología PUCP, Magister en Ciencias Sociales PUCP, Bachiller en Economía PUCP. Presidente de Sistema B Perú. Fue Director del Centro de Liderazgo de la Universidad del Pacífico. Presidente Ejecutivo Seguimiento, Análisis y Evaluación para el Desarrollo (SASE). Vicepresidente de SASE Consultores. Autor de numerosos libros y otras publicaciones.

IVAN ORMACHEA CHOQUE

Abogado PUCP. Maestría en Relaciones Internacionales, especialización en Resolución de Conflictos, Maxwell School of Citizenship and Public Affairs Syracuse University, Syracuse NY. Maestría en Estudios de Género, PUCP. Programa Internacional Avanzado en Resolución de Conflictos Universidad de Uppsala, Suecia. Presidente del Consorcio Pro-Diálogo.

EVA CESPEDES CORREA

Ingeniero Industrial PUCP. Magíster en Administración de Negocios de ESAN. Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor (2005-2008) Directora Municipal de Comercialización y Defensa al Consumidor de la Municipalidad de Lima (1998 – 2002) Actualmente es Directora del Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC.

VIAJE INTERNACIONAL DE ESTUDIO

Al finalizar el Programa, los participantes podrán asistir a un viaje de estudios de una semana en Brasil (02 al 06 de diciembre de 2019) organizado en coordinación con el Centro Universitario de Brasil – UniCEUB, con el objetivo de intercambiar información, conocimientos y experiencias en materia de consumo con académicos y especialistas en el tema, así como conocer el funcionamiento del Sistema Brasilero de Protección del Consumidor y hacer visitas a dependencias públicas y entidades privadas de interés. Cada participante asumirá los costos del viaje y estadía.

COSTOS DEL PROGRAMA

Matrícula:	S/. 200.00
5 cuotas mensuales de S/. 800:	S/. 4, 000.00
Total:	S/. 4, 200.00

10 % de descuento (5 cuotas de S/. 720.00) para egresados de la USMP y para grupos de 3 o más inscritos.

CRONOGRAMA

Postulaciones (envío de ficha):	Hasta el 14 de junio
Entrevista personal:	Desde el 17 al 21 de junio
Entrega de resultados:	25 de junio
Inicio de clases:	02 de julio
Final de clases:	06 de noviembre
Viaje de estudios (Brasi):	02 al 06 de diciembre

INFORMES E INSCRIPCIONES

Mail: institutodeconsumo@usmp.pe /
Teléfono: 460-3333 anexo 109

USMP
UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

INSTITUTO DE CONSUMO

Contacto

Instituto de Consumo
Mail: institutodeconsumo@usmp.pe
Teléfono: 460-3333 anexo 109