

## FORO INTERNACIONAL – NUEVO MARCO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2016

5 de Julio de 2016, Hotel Bogotá Marriott

**8:30-9:00**

**Registro**

**9:00-9:15**

**Ceremonia de apertura: Palabras de bienvenida e introducción**

Germán Darío Arias Pimiento, Director Ejecutivo, CRC.

**9:15-10:00**

**Política regulatoria y economía del comportamiento: Presentación del estudio de la OCDE – “Proteger a los consumidores mediante el análisis del comportamiento: Regulación del mercado de las comunicaciones en Colombia” – ASUNTOS GENERALES Y METODOLÓGICOS.**

Filippo Cavassini, Analista de Políticas, OCDE

Esta sesión presentará el contexto general para la discusión de la introducción de la economía del comportamiento en el desarrollo de políticas regulatorias y la metodología que desarrolló la OCDE para apoyar el trabajo realizado por la CRC en el desarrollo de un nuevo régimen de protección al usuario.

**10:00-10:30**

**Receso para café**

**10:30-11:30**

**Aplicar las ciencias del comportamiento para generar políticas de comunicaciones: MEDIOS DE ATENCIÓN**

Filippo Cavassini, Analista de Políticas, OCDE

Héber Manuel Delgado-Medrano, Asociado Senior Associate, Ideas42

Antonio Silva, Asesor del Equipo de Programas Internacionales, The Behavioural Insight Teams

El objetivo de esta sesión es presentar el análisis de los medios de atención que proveen los operadores para los usuarios, en relación con los retos y las oportunidades para crear un mejor ambiente para los usuarios con el propósito de identificar los incentivos y condiciones que permitirán mejorar los mecanismos de servicio al cliente.

Al final de cada sesión habrá un diálogo entre los expertos de la OCDE y los participantes, basándose en preguntas relacionadas con las

recomendaciones clave identificadas en el estudio de la OCDE sobre esta temática específica.

**11:30-12:30**

**Aplicar las ciencias del comportamiento para generar políticas de comunicaciones: EL PRINCIPIO DE LA INFORMACIÓN Y LAS OFERTAS EMPAQUETADAS**

Filippo Cavassini, Analista de Políticas, OCDE  
Antonio Silva, Asesor del Equipo de Programas Internacionales, The Behavioural Insight Teams  
Héber Manuel Delgado-Medrano, Asociado Senior, Ideas42

Esta sesión presentará el análisis y las recomendaciones desarrollados por la OCDE para apoyar la definición de un nuevo marco de protección al consumidor en Colombia, en relación con el entrega, recepción y uso de la información y el empaquetamiento de servicios de comunicaciones. Al final de cada sesión habrá un diálogo entre los expertos de la OCDE y los participantes, basándose en preguntas relacionadas con las recomendaciones clave identificadas en el estudio de la OCDE sobre los dos temas antes referidos.

**12:30–1:30**

**Almuerzo Libre**

**1:30–2:15**

**Aplicar las ciencias del comportamiento para generar políticas de comunicaciones: LA GESTION DEL CONSUMO DE LOS USUARIOS**

Filippo Cavassini, Analista de Políticas, OCDE  
Héber Manuel Delgado-Medrano, Asociado Senior, ideas42  
Antonio Silva, Asesor del Equipo de Programas Internacionales, The Behavioural Insight Teams

Esta sesión presentará el objetivo, el alcance y la metodología desarrollada por la OCDE para apoyar el desarrollo de recomendaciones para crear un ambiente e incentivos para mejorar los mecanismos de servicio al cliente.

Al final de cada sesión habrá un diálogo entre los expertos de la OCDE y los participantes, basándose en preguntas relacionadas con las recomendaciones clave identificadas en el estudio de la OCDE sobre la gestión del consumo de los usuarios.

Síganos en:

**2:15-3:15                      Aplicar las ciencias del comportamiento en la discusión de la propuesta del Nuevo Marco de Protección al Consumidor**

María del Pilar Torres, Coordinadora – Regulación para la Protección de los Usuarios, CRC

**3:15–3:45                      Receso para café**

**3:45-4:45                      Panel: LA ECONOMÍA DEL COMPORTAMIENTO Y LA POLÍTICA REGULATORIA DE LAS COMUNICACIONES**

Moderador: CRC

Antonio Silva, Asesor del Equipo de Programas Internacionales, The Behavioural Insight Teams

Héber Manuel Delgado-Medrano, Asociado Senior, ideas42

Filippo Cavassini, Analista de Políticas, OCDE

Para concluir, el panel final se referirá a los aspectos estructurales de las recomendaciones realizadas por la OCDE y cómo estas recomendaciones pueden reflejarse y adoptarse en el marco del nuevo régimen de protección a los usuarios de servicios de comunicaciones. También, se abordarán los aspectos que se identifiquen como relevantes para los participantes, según el desarrollo de las sesiones del Foro. La sesión de conclusión será moderada por la CRC.

**4:45–5:00                      Ceremonia de cierre**

Germán Darío Arias Pimienta, Director Ejecutivo, CRC.

Síguenos en: