

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA BONOOGAS RESIDENCIAL

CONTENIDO

I.	SOBRE EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA BONOOGAS RESIDENCIAL	2
1.	OBJETIVO.....	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES.....	2
4.	FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA BONOOGAS.....	4
5.	PROCESO DEL PROGRAMA BONOOGAS.....	5
6.	FUNCIONES DE LA EMPRESA INSTALADORA DEL PROGRAMA BONOOGAS.....	7
II.	PAUTAS PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN	9
1.	PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.....	14
2.	PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	16
3.	EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	16
4.	EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	16
III.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	18
1.	VESTIMENTA.....	18
2.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y EN LOS CANALES DE ATENCIÓN	20
3.	MANEJO DE INCIDENCIAS	25
IV.	CÓDIGO DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL	31
1.	CÓDIGO DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL	31
2.	SANCIONES.....	32
V.	ANEXOS.....	33

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA BONO GAS RESIDENCIAL

I. SOBRE EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA BONO GAS RESIDENCIAL

1. OBJETIVO

Establecer el modelo de funcionamiento del Programa BonoGas Residencial, financiado por el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), así como los procesos básicos que garanticen la calidad del servicio y la atención que requieren los beneficiarios del programa.

2. ALCANCE

El cumplimiento del presente Protocolo es responsabilidad de las Empresas Instaladoras de Gas Natural que establezcan un convenio con el FISE.

La aplicación de este Protocolo es estrictamente obligatoria. Cualquier transgresión a lo establecido, será sancionado y comunicado a la ciudadanía. Asimismo, el FISE podrá evaluar su aplicación mediante encuestas al Usuario BonoGas y supervisión de campo.

Siendo un programa promovido por el Estado, el cual demanda una correcta imagen hacia el ciudadano, es pertinente mencionar que se han establecido:

- a) Pautas para la realización de actividades de Promoción y Difusión.
- b) Protocolo de Atención al Usuario.
- c) Código de Conducta e Imagen Institucional.

Es importante mencionar que el Programa BonoGas está regido por los lineamientos y directrices del Ministerio de Energía y Minas (Minem).

3. DEFINICIONES

- Concesionaria de Gas Natural: Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, establecida en el Perú conforme a las leyes peruanas, a quien se le ha otorgado la concesión para prestar el servicio de distribución de gas natural por red de ductos.

- Condiciones para la devolución del financiamiento BonoGas: Es el documento suscrito por el Usuario BonoGas y contiene las condiciones que debe cumplir para poder acceder al financiamiento que lo ayudará a acceder al servicio público de gas natural. Es importante mencionar que estas condiciones pueden variar a nivel de concesión.
- Coordinador de la Unidad de Apoyo a la Administración del FISE: Se refiere al encargado de la administración del Programa BonoGas.
- Empresa Instaladora BonoGas: Es aquella empresa instaladora que suscribe convenio con el Minem para prestar los servicios del Programa BonoGas.
- Empresa Instaladora de Gas Natural: Son personas naturales o jurídicas, registradas en el Registro de Instaladores de Gas Natural de Osinergmin, las cuales tienen la autorización para construir instalaciones de gas natural de acuerdo con las normas técnicas y legales vigentes.
- Fondo de Inclusión Social Energético (FISE): Se crea con la Ley N° 29852 en abril del año 2012 con el propósito de llevar energía menos contaminante a poblaciones más vulnerables en todo el país. Uno de sus fines es la masificación del uso del gas natural.
- Gas Natural: Es uno de los combustibles más limpios que existen. Puede ser utilizado en el hogar, transporte e industria debido a que es un combustible eficiente, limpio, seguro y económico.
- Gasodoméstico: Artefacto que funciona con gas natural o ha sido acondicionado para ser utilizado con este combustible. Por ejemplo: cocina, terma, secadora, etc.
- Incidencia: Acontecimiento relacionado a una situación anómala, evento de falla o que podría afectar el correcto funcionamiento del servicio ofrecido en el Programa BonoGas.
- Instalación BonoGas: Es aquella instalación de gas natural construida con el Programa BonoGas.
- Instalación Interna de Gas Natural: Conformado por la instalación que abarca desde la acometida hasta los gasodomésticos.
- Instalación Externa de Gas Natural: Conformado por la instalación que abarca desde la red externa de gas natural hasta la acometida.
- Ministerio de Energía y Minas (Minem): Es el ente encargado de administrar el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) y los programas energéticos implementados con estos recursos.
- Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin): Regula y supervisa a las empresas del sector eléctrico, hidrocarburos y minero, en beneficio del

desarrollo energético del país y la protección de tus derechos como usuario de servicios de energía eléctrica y gas natural.

- Programa BonoGas Residencial: También conocido como Programa BonoGas, tiene como objetivo que más familias peruanas puedan acceder al servicio de gas natural en su hogar a través de un financiamiento para acceder al gas natural.
- Servicio Público: Existen servicios básicos que son regulados por el Estado con el fin de asegurar la accesibilidad y cobertura. Estos servicios son denominados públicos, ya que se encuentran priorizados por estar referidos a servicios básicos (agua y alcantarillado, electricidad y gas natural, infraestructura de transporte de uso público y telecomunicaciones).¹
- Usuario BonoGas: Es aquella persona que cumple con los requisitos para ser beneficiario del Programa BonoGas y ha firmado las Condiciones para la devolución del financiamiento BonoGas. Si cumple con los requisitos, pero aún no ha firmado, se le considera Potencial Usuario BonoGas.

4. FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA BONO GAS

Para su correcto funcionamiento se cuenta con diferentes agentes que operan con una función específica:

- a) Ministerio de Energía y Minas (Minem): Es el ente encargado de administrar el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE). Brinda los lineamientos de actuación y determina los objetivos específicos del fondo.
- b) Empresa Instaladora BonoGas: Es aquella empresa instaladora que ha suscrito convenio con el MINEM para participar del Programa BonoGas Residencial.

También se consideran a las empresas instaladoras contratadas por el Concesionario de Distribución de Gas Natural.

- c) Beneficiario BonoGas Residencial: Es aquella persona que cumple con los requisitos para ser beneficiario del Programa BonoGas. Cumple con entregar los documentos necesarios a la Empresa Instaladora BonoGas y devuelve financiamiento otorgado por el programa a través de su recibo de consumo de gas natural.
- d) Concesionaria de Gas Natural: Tiene dos roles:
 - Como parte del Programa BonoGas: Si es que el Concesionario ha suscrito Convenio con el Minem, tiene a su cargo la prestación del Servicio Integral de Instalación Interna.

¹ Definición recogida de <https://www.consumidor.gob.pe/servicios-publicos>.

- Como Concesionario: La participación es necesaria pues son los únicos autorizados a realizar la construcción de instalación externa y habilitación del servicio; como en todas las instalaciones de gas natural que se construyen en el país.

Asimismo, existen otros agentes que intervienen en el servicio público de gas natural, como el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), el cual tiene como función supervisar los aspectos técnicos y de seguridad de toda construcción de gas natural, así como la continuidad de este servicio público.

Sin embargo, es importante mencionar que no forma parte del Programa BonoGas Residencial. Para conocer los aspectos de supervisión, revisar el Anexo 01.

5. PROCESO DEL PROGRAMA BONO GAS

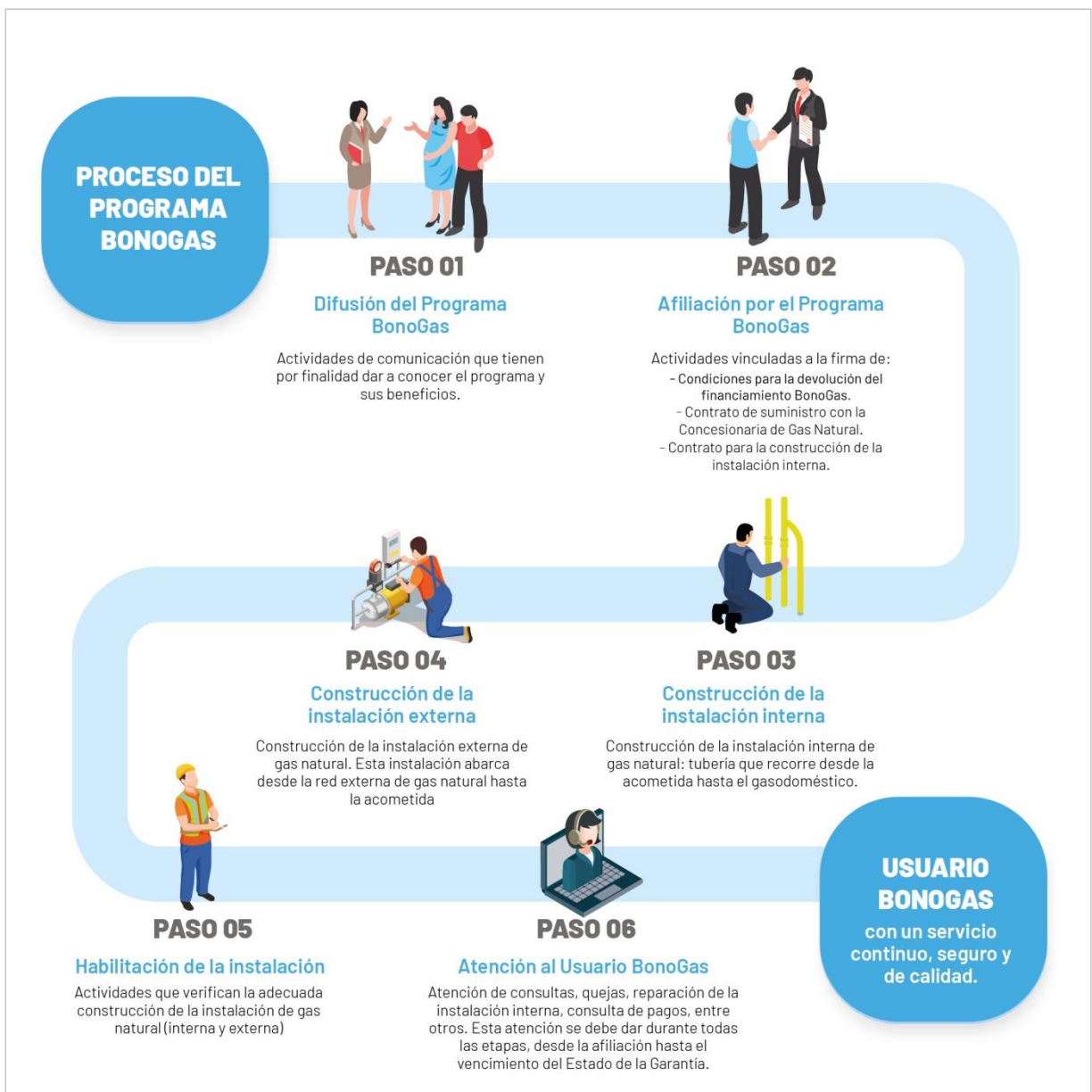
Para conocer un poco más del programa, a continuación, se explicará el funcionamiento del Programa BonoGas, donde está involucrado el Usuario y Potencial Usuario BonoGas.

- a) Etapa de difusión del Programa BonoGas: Son las actividades de comunicación que tienen por finalidad dar a conocer el programa y los beneficios de éste. Son actividades realizadas por las Empresas Instaladoras BonoGas.
- b) Etapa de afiliación por el Programa BonoGas: Comprende las actividades vinculadas a la firma del documento de Condiciones para la devolución del Financiamiento BonoGas para ingresar al Programa. Dentro de este proceso también se considera la firma de contrato de suministro con la Concesionaria de Gas Natural de la zona y la firma de contrato para la construcción de la instalación interna.
- c) Etapa de construcción de la instalación interna: Comprende las actividades de construcción de la instalación interna de gas natural; es decir, la instalación de la tubería que recorre desde la acometida hasta el gasodoméstico. Esta acción es responsabilidad de la Empresa Instaladora BonoGas.
- d) Etapa de construcción de la instalación externa: Son las actividades involucradas en la construcción de la instalación externa de gas natural, abarca desde la red externa de gas natural hasta la acometida. Esta actividad es responsabilidad de la Concesionaria de Gas Natural de la zona.
- e) Etapa de habilitación de la instalación: Comprende las actividades que verifican la adecuada construcción de la instalación de gas natural (interna y externa). Esta acción es responsabilidad de la Concesionaria de Gas Natural de la zona.

- f) Etapa de post venta BonoGas: Comprende las actividades que brinda la Empresa Instaladora BonoGas como parte de sus servicios dentro del programa: consultas de su instalación de gas natural, atención de quejas relacionadas con la construcción de la instalación interna, así como su reparación, consulta de pagos, entre otros. Este servicio debe ser brindado hasta el vencimiento del Certificado de Garantía (03 años).

Es importante tener en cuenta que la atención por parte de la Empresa Instaladora BonoGas deberá realizarse durante todas las etapas del proceso descrito; es decir, desde la Etapa de difusión del Programa BonoGas o hasta finalizar los 03 años de garantía de la instalación.

Fig. 01: Funcionamiento del Programa BonoGas Residencial



6. FUNCIONES DE LA EMPRESA INSTALADORA DEL PROGRAMA BONO GAS

Dentro de los procesos mencionados en el numeral 5, la Empresa Instaladora debe cumplir ciertas funciones:

a) Proceso de difusión y de venta del Programa BonoGas:

- Seguir las indicaciones de: i) Lineamiento para Actividades de Promoción y Difusión, ii) Protocolo de Atención y iii) Código de Conducta e Imagen Institucional.
- Usar la información proporcionada por el Coordinador de la Unidad de Apoyo a la Administración del FISE con la finalidad de determinar la ubicación de los Potenciales Usuarios BonoGas.
- Llevar impreso el documento *Condiciones para la devolución del Financiamiento BonoGas* y el contrato de instalación interna.
- Llevar el material de difusión del Programa BonoGas.
- Explicar en qué consistirá el servicio que se ofrece con el programa, informar sobre el financiamiento, devolución del financiamiento y los beneficios del gas natural en el hogar.
- Indicar cuáles son las condiciones de la vivienda para la instalación de gas natural y si el cliente cumple con ellas.
- Recoger los datos del Potencial Usuario BonoGas para mantener comunicación con él.
- Proporcionar los datos de contacto de la empresa (página web, correo electrónico, teléfono, dirección y horario de atención) para atención de las consultas.

Si el Potencial Usuario BonoGas está interesado en el financiamiento del programa y acepta realizar la instalación interna con la empresa, el Asesor Comercial deberá:

- Informar respecto a las características del proceso de instalación interna (recorrido de la tubería de la instalación interna, tipo de instalación empotrada o a la vista, construcción de un desconfinamiento para que pueda ingresar mayor aire, adaptación de la cocina, therma o secadora o si requiere de la compra de nuevos gasodomésticos).
- Informar cuál es el trámite y los plazos establecidos para su atención.
- Indicar cuáles son los documentos que debe entregar.
- Indicar qué documentos firmará el Usuario BonoGas y en qué consiste cada uno.

b) Proceso de construcción de la instalación interna BonoGas

Posterior a la firma de los documentos, la Empresa Instaladora BonoGas deberá:

- Recordar al beneficiario que la construcción de la instalación interna está a cargo de la Empresa Instaladora.
- Recordar al beneficiario que la construcción de la Instalación externa (acometida y tuberías de conexión de gas natural) está a cargo de la concesionaria de gas natural de la zona y los plazos para la construcción de éste.

Cuando el Concesionario haya aprobado la solicitud de suministro, la Empresa Instaladora BonoGas podrá realizar la instalación interna. En esta etapa realizará lo siguiente:

- Coordinar la fecha para la construcción de la instalación interna.
- Proporcionar los datos del personal técnico que realizará la construcción de la instalación interna.
- Acudir a la construcción de la instalación interna debidamente identificado y equipado, así como todo el personal que lo acompaña.
- El Técnico Instalador de Gas Natural deberá explicar al responsable del hogar las actividades que realizará dentro de la vivienda para construir la instalación interna y el recorrido de la tubería, el cual podrá ser empotrada o a la vista.
- Construir la instalación interna.
- El Técnico Instalador de Gas Natural deberá dejar el lugar del mismo modo cómo se encontraba al inicio, en lo que se refiere a limpieza y disposición de los residuos generados.
- Capacitar respecto a los cuidados de la instalación de gas natural.

c) Proceso de habilitación de instalación BonoGas

La Empresa Instaladora deberá:

- Solicitar la cita de habilitación al Concesionario y coordinar la fecha y hora.
- Informar al Usuario BonoGas la fecha de la habilitación.
- Contactar al Usuario BonoGas para proporcionarle los datos del personal que estará presente en la habilitación.
- Entregar al Usuario BonoGas el Certificado de garantía de la instalación interna que es por un periodo de 3 años, desde la fecha de habilitación del suministro.
- Asegurarse que el Usuario BonoGas tenga los datos de la empresa (página web, correo electrónico, teléfono, dirección y horario de atención) para que pueda comunicarse ante cualquier consulta o reclamo de la instalación interna.

d) Proceso de Atención al Usuario BonoGas

La empresa tiene la obligación de brindar atención de consultas, quejas, reparación de la instalación interna, consulta de pagos, entre otros. Esta atención se debe dar durante todas las etapas del proceso; es decir, desde la afiliación hasta el vencimiento del Estado de la Garantía.

Para ello, deberá poner a disposición de los usuarios, diferentes plataformas de atención, como:

- Canal Presencial: Es importante que la empresa asigne un espacio especial dentro de sus oficinas, donde pueda brindar la atención oportuna y tener un acercamiento al cliente con todas las herramientas necesarias. La atención de este canal se realizará de acuerdo con lo establecido en el Convenio FISE. El local deberá estar correctamente identificado de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Protocolo de Atención y Difusión del Programa, lo cual incluye señalar el nombre y la dirección de la empresa.

Es importante recordar que se deben dar todas las facilidades para una correcta atención, como acceso a computadora con registro de atención de consultas e incidencias, base de datos de clientes, estado de atención de cada cliente, datos de los instaladores de la empresa, datos de los Asesores Comerciales, así como útiles de oficina y material informativo del programa.

- Canal Telefónico: Se deberá poner a disposición dos (02) números telefónicos exclusivo para la atención de Usuarios BonoGas, los cuales deberán difundirse a través de todas las comunicaciones. Esta atención deberá ser desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm de lunes a viernes.
- Canal Correo Electrónico: Se deberá hacer uso de un correo corporativo exclusivo para la atención del Usuario BonoGas. La atención de este canal deberá ser desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm de lunes a viernes.
- Canal Whatsapp: Está permitida la atención de consultas e incidencias por este medio, sin embargo, se debe contar con la autorización del Usuario BonoGas o indicarle que éste debe iniciar la conversación por este medio, con la finalidad de no invadir el espacio del Usuario BonoGas. La atención de este canal deberá ser desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm de lunes a viernes.

Para la correcta y rápida atención, la empresa deberá elaborar un banco de respuestas rápidas de las preguntas más frecuentes de los ciudadanos. Las pautas de atención a los usuarios pueden verse en el Capítulo III.

II. PAUTAS PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

Cada Empresa Instaladora BonoGas puede ejecutar diversas actividades de comunicación para lograr la promoción y difusión del programa.

La realización de estas actividades, debe hacerse teniendo en cuenta las Pautas para la realización de actividades de Promoción y Difusión, el Protocolo de Atención al Usuario y el Código de Conducta e Imagen Institucional, con la finalidad de uniformizar mensajes, materiales gráficos y, sobre todo, para mostrar respeto por la imagen del Programa BonoGas.

Los tipos de actividades que podrán realizar, son:

- Visita casa por casa
- Volanteo en zonas de mayor afluencia de personas
- Perifoneo en zonas de mayor afluencia de personas
- Envío masivo de información a través de medios virtuales
- Reuniones con grupos de interés

En el caso, se detecte la necesidad de implementar nuevas actividades de promoción y difusión, éstas serán coordinadas y notificadas por el Administrador del Programa BonoGas.

Dentro de las actividades de promoción y difusión, se contempla:

Tabla 01: Tipos de Actividades de Promoción y Difusión

Tipo de actividad	¿En qué consiste la actividad?	Requiere trámites o permisos	Materiales que se pueden utilizar	Tipo de Protocolo	Mensajes que se pueden utilizar
Visita casa por casa	Es aquella visita a las viviendas potencialmente beneficiarias con la finalidad de tener una comunicación más personalizada y directa.	No	- Folletos. - Volantes. Otros artículos necesarios: hojas, lapiceros, entre otros.	Protocolo de Atención en Campo	- ¿Qué es el Programa BonoGas? - Beneficios del Programa BonoGas. - Monto del Financiamiento. - Segundo y tercer punto de conexión.
Volanteo en zonas de mayor afluencia de personas	Es aquella visita donde se transita de manera peatonal en las zonas de mayor afluencia por los potenciales beneficiarios, con la finalidad de tener una comunicación más abierta y con mayor alcance.	Si se hace uso de herramientas de comunicación a distancia, es importante realizar las coordinaciones previas con la Municipalidad del Distrito, con la finalidad de no alterar la tranquilidad de la zona.	- Folletos. - Volantes. - Spots publicitarios grabados. De acuerdo con la organización de horarios y ubicación: - Pequeñas carpas para protección del personal. - Mesas o pequeños mostradores publicitarios.	Protocolo de Atención en Campo	- Beneficios del gas natural para el hogar. - Requisitos para acceder al Programa BonoGas. - Afiliación: Cuando cuenta con redes de gas natural. - Afiliación: Cuando no cuenta con redes de gas natural.
Perifoneo en zonas de mayor afluencia de personas	Es aquella visita con transporte vehicular o peatonal a las zonas de mayor afluencia por los potenciales beneficiarios, con la finalidad de tener una comunicación más abierta y con mayor alcance.		- Banderolas de identificación. - Banner de identificación. - Herramientas de comunicación a distancia como altavoces, megáfonos, entre otros. - Sillas para el descanso del personal.	Protocolo de Atención en Campo	- Documentos que debe entregar el potencial Usuario BonoGas. - Documentos que debe firmar el potencial Usuario BonoGas.

			Otros artículos necesarios: hojas, lapiceros, entre otros.		Adicionalmente:
Envío masivo de información a través de medios virtuales	Es aquella difusión de información a través de la página web de la empresa y correo electrónico. Se debe brindar información de la empresa, el programa, horarios de atención al usuario, entre otras, que puedan ser de interés al público.	Para la difusión a través de SMS, se debe tener en cuenta que la información enviada no debe ser extensa y no debe realizarse de manera constante, ya que puede ser calificado como SPAM. Se recomienda, hacer uso del SMS hasta 2 veces al mes.	Con la finalidad que cada empresa mantenga un mismo estilo, se deberá: <ul style="list-style-type: none">- Utilizar las gráficas del Programa BonoGas.- Utilizar los mensajes establecidos por el Administrador del Programa.	Protocolo de Atención Virtual	- Componentes de una instalación de gas natural.
Reuniones con grupos de interés	Las Empresas, en forma individual o en conjunto con otras Empresas Instaladoras BonoGas, podrán reunirse con los dirigentes, asociaciones y autoridades locales y convocar a una mayor cantidad de personas para difundir el programa y/o absolver dudas y consultas.	Es muy importante que, para esta actividad, se evalúe el escenario social, con la finalidad de identificar problemas o incidentes que puedan afectar la normal ejecución de la actividad. Esto podrá ser analizado por la administración del programa, cuando se envíe el cronograma de actividades.	<ul style="list-style-type: none">- Folletos.- Volantes.- Spots publicitarios grabados.- Pequeñas carpas para protección del personal.- Mesas o pequeños mostradores publicitarios.- Banderolas de identificación.- Banner de identificación.- Herramientas de comunicación a distancia como altavoces, megáfonos, entre otros.- Sillas, para el descanso del personal.- Presentaciones digitales (PPT). Otros artículos necesarios: hojas, lapiceros, entre otros.	Protocolo de Atención en Campo	

Para la realización de actividades, es necesario seguir los siguientes pasos:

- Paso 01: Planificación
- Paso 02: Preparación
- Paso 03: Ejecución
- Paso 04: Evaluación

Fig. 02: Etapas para realizar una actividad de promoción y difusión



1. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Antes de cada actividad, debe existir una previa coordinación con los administradores del Programa BonoGas, con la finalidad de informar los mensajes y/o material gráfico a utilizar. Para ello, deberán enviar al inicio de cada mes el **Formato Actividades de Difusión**.

Este formato será revisado por el Coordinador de la Unidad de Apoyo a la Administración del FISE, con la finalidad de asegurarse de la correcta aplicación de lineamientos y, si lo cree conveniente, acudir a la ejecución de dicha actividad para fines de supervisión, participación o registro fotográfico.

Formato 01: Actividades de Difusión.

N° DE ACTIVIDAD	DATOS DE LA ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN							DATOS DE LAS HERRAMIENTAS A UTILIZAR	
	Tipo de actividad	Día	Hora	Ubicación Exacta	¿Participan otros agentes, quiénes?		Motivo de la actividad		Tipos de herramientas a utilizar Descripción de cantidad
					Si	No	Propia iniciativa	Solicitada	
01	Reuniones con grupo de interés	Domingo 31/05/2020	03:00 pm	Calle Los Lirios 182, Urb El bosque, Los Olivos. Local de la Asociación vecinal El Bosque	Sí.		Fue solicitada por la Asociación Vecinal El Bosque		Folletos BonoGas: 1 millar Banner BonoGas Presentación BonoGas

A) MATERIALES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA BONO GAS

Los materiales gráficos y audiovisuales serán proporcionados por el Coordinador de la Unidad de Apoyo a la Administración del FISE. Es importante mencionar que no se aceptará la creación de nuevo material, por parte de las empresas, y, en el caso se requiera de nuevos materiales de difusión, deberán ser solicitados con anticipación al administrador del programa.

Los materiales en mención serán compartidos por el Coordinador de la Unidad de Apoyo a la Administración del FISE a través de un repositorio digital, el cual se encontrará siempre actualizado.

B) MENSAJES DEL PROGRAMA BONO GAS:

Los mensajes que deberán transmitir las Empresas Instaladoras BonoGas, serán compartidos por el Coordinador de la Unidad de Apoyo a la Administración del FISE a través de un repositorio digital, el cual se encontrará siempre actualizado. Los temas que abarcarán son:

- ¿Qué es el Programa BonoGas?
- Beneficios del Programa BonoGas.
- Monto del Financiamiento.

- Segundo y tercer punto de conexión.
- Beneficios del gas natural para el hogar.
- Requisitos para acceder al Programa BonoGas.
- Afiliación cuando cuenta con redes de gas natural.
- Afiliación cuando no cuenta con redes de gas natural.
- Documentos que debe entregar el potencial Usuario BonoGas.
- Documentos que debe firmar el potencial Usuario BonoGas.

Temas adicionales:

- Componentes de una instalación de gas natural.

2. PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

La Empresa Instaladora BonoGas debe preparar los materiales informativos a utilizar, prepara invitaciones a reuniones, elaborar programas de reunión, así como capacitar al personal sobre los temas a difundir para brindar la información correcta y veraz.

Asimismo, si es necesario, deberá gestionar los permisos municipales para la realización de actividades que involucren el uso de megáfonos, equipos de sonido, micrófonos, entre otros, ello con el fin de no perturbar la tranquilidad de la zona.

Por otro lado, la Empresa Instaladora BonoGas deberá asegurarse que el personal tenga a su disposición la vestimenta y fotocheck de identificación del programa.

En esta etapa es importante realizar una correcta planificación y tomar las medidas necesarias para salvaguardar la seguridad y bienestar de su personal, así como de las personas a visitar.

3. EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Durante la ejecución de la actividad, la Empresa Instaladora BonoGas debe garantizar la atención de calidad al Usuario BonoGas, por lo que se debe emplear un trato cordial y respetuoso no solo al ciudadano sino también a otras Empresas Instaladoras BonoGas.

Durante esta etapa se debe Aplicar el Protocolo de Atención y cumplir con el Código de Conducta e Imagen Institucional, los cuales serán desarrollados en el **Capítulo III y Capítulo IV**.

Finalmente, es importante que durante esta etapa se realice el registro fotográfico o audiovisual de las actividades, el cual ayudará a evidenciar la ejecución de la difusión.

4. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Finalizada cada actividad, se debe elaborar un reporte con el objetivo de informar al Coordinador de la Unidad de Apoyo a la Administración del FISE. Asimismo, se debe acompañar el reporte de la evaluación de indicadores y/o encuestas para conocer la efectividad de su aplicación, los problemas presentados y las recomendaciones para mejorar las próximas actividades.

Esta evaluación será enviada al Coordinador de la Unidad de Apoyo a la Administración del FISE, según la periodicidad que determine, con la finalidad de conocer los resultados y ver el archivo fotográfico o audiovisual obtenido.

El reporte deberá contener:

- Fecha de visita, hora, lugar y personal que asistió.
- Problemas presentados.
- Sugerencias y/o comentarios para la mejora de la actividad.
- Indicar si se utilizaron materiales.
- Incluir archivos fotográficos y/o audiovisual
- Indicadores de la actividad.

Tabla 02: Indicadores a utilizar por tipo de actividad de difusión

	Tipo de actividad	Objetivo	Indicador	Medición	Instrumento
01	Visita casa por casa	Dar a conocer la aplicación del programa Bonogas en la zona	Nivel de percepción y afiliación	1) Porcentaje (%) de casas visitadas que recuerdan al programa Bonogas 2) Porcentaje (%) de casas afiliadas.	1) Encuestas telefónicas 2) Lista de casas visitadas y lista de casas afiliadas
02	Volanteo en zonas de mayor afluencia de personas	Dar a conocer la aplicación del programa Bonogas en la zona	Nivel de percepción y afiliación	1) N° de volantes repartidos 2) N° de casas de la zona/distrito afiliadas. 3) Porcentaje (%) de casas visitadas que recuerdan al programa Bonogas	1) Lista de casas visitadas y lista de casas afiliadas
03	Perifoneo en zonas de mayor afluencia de personas	Dar a conocer la aplicación del programa Bonogas en la zona	Nivel de percepción	1) N° de volantes repartidos 2) N° de casas de la zona/distrito afiliadas. 3) Porcentaje (%) de personas encuestadas que afirman saber del programa en su zona.	Encuesta presencial (durante la actividad)
04	Envío masivo de información a través de medios virtuales	Proporcionar información sobre el programa BonoGas	Efectividad de la comunicación	1) N° de comunicaciones enviadas. 2) N° de personas que se comunicaron con la empresa, a raíz de la comunicación	Encuesta luego de la comunicación de la persona con la empresa
05	Reuniones con grupo de interés	Proporcionar información sobre el programa BonoGas	Nivel de conocimiento	1) N° de reuniones realizadas 2) Registro de asistentes 3) Porcentaje (%) de personas encuestadas que conocen el programa	Encuestas de percepción aplicadas antes y después de la reunión

III. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Este protocolo tiene como objetivo garantizar la atención de calidad al Usuario BonoGas. Por ello, las Empresas Instaladoras BonoGas, como parte de los agentes vinculados al programa, deben emplear un trato cordial, respetuoso, diligente y orientado al ciudadano.

1. VESTIMENTA

Toda vestimenta debe estar limpia, sin daños, u otros que dañen la imagen y reputación del programa. Recordemos que todo lo que ve el usuario debe brindar un aspecto formal y profesional de su empresa y del Programa BonoGas.

Para la atención a los beneficiarios y potenciales beneficiarios BonoGas, el personal de la Empresa Instaladora está obligado a utilizar:

- Uso visible de fotocheck de identificación de la Empresa Instaladora BonoGas, según se ha establecido.

Fig. 03: Fotocheck de identificación



- Uso de chaleco con los datos de la Empresa Instaladora según, lo establecido para Instaladores y Asesores Comerciales.

Fig. 04: Chaleco de identificación



- Vestimenta apropiada para la atención y trabajo:
 - ✓ Oficina: Pantalón, camisa y zapatos.
 - ✓ Campo: Pantalón de mezclilla (no jeans desgarrados u short), polo, zapatillas.

Fig. 05: Polo de Identificación



2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN

Debemos estar preparados para brindar un asesoramiento de calidad respecto al Programa BonoGas, orientar y gestionar las consultas de los usuarios. Además, debe tener en cuenta que usted es la unidad administrativa y de gestión que tiene encomendada, la labor de recepción, tramitación, gestión y análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones.

Para todas las actividades, el personal deberá presentarse aseado, con el uniforme asignado y la credencial en lugar visible.

Los tipos de atención que se debe implementar son:

a) Protocolo para las actividades de difusión y promoción en campo:

Cuando el personal deba acudir a las viviendas de los Usuarios o Potenciales Usuarios BonoGas, deben cumplir las siguientes indicaciones:

- Tocar la puerta o el timbre de manera tranquila.
- Saludar, presentarse y preguntar amablemente si desean ser beneficiarios del Programa BonoGas, ofrecido por el Estado Peruano: “Buenos días-Buenas tardes. Somos de la Empresa Instaladora “nombre” y trabajamos en el Programa BonoGas que brinda el Estado. El objetivo del programa es otorgar un financiamiento sin intereses para conectarse al gas natural y puedan tener un ahorro en el hogar. ¿Está interesada/o en ser beneficiario del programa?”
- Explicar de forma clara el funcionamiento del Programa BonoGas, ayudado del folleto autorizado, sin dejar de mencionar todos los beneficios que éste brinda:

- ✓ Uso de un combustible más económico y seguro.
 - ✓ Financiamiento sin intereses.
 - ✓ No se necesita hacer pagos hasta después de un mes de consumo del gas natural (no hay cuota inicial).
 - ✓ Cuotas mínimas (plazo de 10 años para el pago).
 - ✓ Contar con la garantía de ingresar a un programa del Ministerio de Energía y Minas.
- Escuchar con atención a la persona y contestar a sus preguntas cuantas veces sea necesario, con paciencia y claridad.
 - Establecer una relación y clima de interés mutuo. Al cliente le debe interesar los beneficios del programa y a la Empresa Instaladora que se ingrese al programa a través de él.
 - Dejar los datos del personal que la ha visitado y los datos de contacto de la Empresa Instaladora, indicándole que puede comunicarse para cualquier duda o consulta.
 - Empatizar, ponerse en el lugar del otro. Habitualmente, las personas aprovechan la ocasión para expresar su disconformidad sobre diferentes aspectos de su relación con las autoridades (deficiente recolección de residuos, calles en mal estado, etc.). No cortar. No interrumpir aprovechando las pausas. Simplemente se debe decir que se comprende su reclamo pero que lamentablemente nuestra función no está relacionada con los problemas que el entrevistado expone. Sin embargo, con relación a todas las actividades que impliquen en el Programa BonoGas, será supervisado por el Osinergmin y el Ministerio de Energía y Minas.
 - No anticipar, no suponer lo que el otro va a decir con gestos.
 - Una vez que se haya finalizado con la visita, sostener la conversación unos minutos más buscando una despedida cordial y amable.
 - Ya dejada la propiedad, es importante escribir los datos de la persona y alguna duda o consulta que no haya sido mapeada por el programa.

b) Protocolo para la atención presencial (oficina):

Cuando el cliente acuda a la oficina de atención de la Empresa Instaladora BonoGas, en su mayoría de veces, será porque posee información previa del programa, pero todavía tiene dudas o desea presentar una queja sobre el servicio.



Debe tener presente que, al acudir a una oficina de atención, el usuario está denotando que desea un trato personalizado y con respuestas inmediatas a su problema. Asimismo, es muy probable que no ha encontrado las

respuestas que necesita en el Asesor Comercial, vía telefónica o por la página web del programa.

Tome en cuenta las siguientes indicaciones:

- Presentarse aseado, con el uniforme asignado y la credencial en lugar visible.
- Saludar al cliente de forma amable “Buenos días o buenas tardes, ¿cómo lo puedo ayudar?”.
- Sonreír de forma natural al atender al usuario. Ello nos hará empáticos y podremos denotar confianza y seguridad.
- Mantener una actitud calmada y positiva frente al cliente, incluso cuando éste se encuentre un poco exaltado.
- Ser cortés al momento de responder a las consultas del usuario.
- Recordemos hacer un uso adecuado del vocabulario en todo momento.
- Ingresar la atención al Registro de atención de Consultas e Incidencias. Con ello se podrá hacer el debido seguimiento y reporte al Ministerio de Energía y Minas.
- Si el ciudadano presenta una incidencia, se deberá indicar el código de atención para que el cliente pueda hacerle seguimiento. Asimismo, debe indicarle el tiempo de atención no debe exceder de 5 días hábiles.
- Despedirse de forma cortés “Gracias por venir, que tenga un buen día”.

c) Protocolo para la atención vía telefónica:

Cuando el cliente se comunice vía telefónica con la Empresa Instaladora, en su mayoría de veces, será porque posee información previa del Programa BonoGas y desea respuestas rápidas y claras a consultas específicas.



- Responder inmediatamente al sonido del teléfono.
- Saludar de forma cortés a quien llama de la siguiente forma: buenos días o buenas tardes, se comunica con la Empresa Instaladora “nombre” ¿cómo lo puedo ayudar?”.
- No realizar otras tareas al mismo tiempo que se está atendiendo una llamada.
- Escuchar atentamente lo que el usuario tiene que decir. Debe evitar interrupciones y dejarlo en espera.
- Hablar claro, pausado y fuerte para dar información de lo que específicamente ha solicitado la persona.
- Mostrarse dispuesto y servicial. No confrontar al usuario, debemos brindar soluciones.
- Ingresar la atención al Registro de atención de Consultas e Incidencias. Con ello se podrá hacer el debido seguimiento y reporte al Ministerio de Energía y Minas.

- Si el ciudadano presenta una incidencia, se deberá indicar el código de atención para que el cliente pueda hacerle seguimiento. Asimismo, debe indicarle el tiempo de atención no debe exceder de 5 días hábiles.
- Despedirse de forma cortés y agradecer al cliente por haberse comunicado: “Muchas gracias por comunicarse con nosotros señor”.

d) Protocolo para la atención a través de correo electrónico

Toda comunicación a través de correo electrónico, mensaje de texto (SMS) o aplicación de mensajería instantánea, debe realizarse de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- Escribir correctamente, cuidando la ortografía y gramática, con la finalidad de brindar un mensaje comprensible.
- Mantener un trato cordial y respetuoso.
- Enviar y responder mensajes solo horario de atención al usuario.
- Hacer uso de mensajes estandarizados y
- Tener un banco de respuestas cortas a las consultas más frecuentes.
- No saturar con mensajes y/o correos electrónicos a los usuarios, ya que puede generar molestias.

3. MANEJO DE INCIDENCIAS

Para el manejo de incidencias, como consecuencia de reclamos, quejas o insatisfacción del servicio, debemos seguir las indicaciones:

- Ser empático, es decir ponerse en el lugar del usuario-cliente para lograr empatía y saber cómo éste se siente en ese momento (aunque no estemos de acuerdo).
- Mostrar que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- Mantenerse abierto: recordar que un ciudadano(a) alterado muchas veces no logra expresar con claridad su problema, se confunde o no usa las palabras adecuadas.
- No interrumpir antes de que termine de explicarle su problema con exactitud; escuchar y preguntar todo lo necesario para comprender e identificar el nudo del problema.
- Aunque la persona grite, incluso que se exceda en las palabras, no tratar de calmarlo con frases como: “no grite” o “cálmese por favor”. Dejar que se exprese y pensar que no es contra uno su enojo, sino contra la institución.
- Errores frecuentes en esta etapa:
 - ✓ Pedir al ciudadano que se calme.
 - ✓ Buscar excusas, intentando explicar por qué ocurrió dicha situación.
 - ✓ Discutir sobre quién tiene la razón.
 - ✓ Alterarse, subir la voz, hacer otras cosas mientras el ciudadano manifiesta su molestia.
- Demostrar interés, anotar los puntos relevantes y recapitular sobre lo dicho a partir de las notas. Es necesario que el cliente se sienta escuchado, de esa forma sentirá que su situación está “en buenas manos”. Utilizar frases como: “Entiendo su problema” o “Comprendo que es importante o urgente para usted...”
- Asumir el problema planteado por el ciudadano como propio.
- En caso de ser necesario, pedir disculpas. Aceptar errores no quita autoridad, sino que ofrece confianza y responsabilidad en la tarea. Aunque no haya sido su error, usted se está disculpando a nombre de la institución y no en forma personal, por lo tanto, tampoco responsabilice a terceros.
- Tratar de buscar una solución de común acuerdo, ofrecer al ciudadano(a) servirle en todo lo que esté al alcance, aun así, la solución de su problema no refiera directamente a su ámbito.
- Ser preciso, las respuestas evasivas, poco claras, dilatan el problema y no ayudan a mejorar el estado de ánimo del (de la) ciudadano(a).
- Cumplir lo prometido. Cuando se establece un acuerdo, y se ofrece una respuesta o plazos, es necesario cumplir lo prometido, a fin de prevenir la generación de un problema mayor.

Recordemos que el ciudadano puede pasar por diferentes situaciones que influyen en el comportamiento y actitud que tienen hacia el personal de atención al cliente.

- Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
- Se encuentra disgustado con otro Asesor de Servicio que le atendió mal y asume que usted lo va a atender de la misma forma.
- Está cansado o agobiado por su situación y siente que nadie lo ayuda.
- Se siente víctima de las circunstancias generales, “siempre me atienden así...”.
- Siente que, si no reacciona en forma brusca, no lo van a atender.
- Siempre recibe promesas que no se cumplen.
- Se le trata con indiferencia y falta de cortesía (actitudes de desagrado y/o prejuicios).
- Primero se le dice una cosa y luego otra.
- No es escuchado.
- Se le dio una respuesta rápida, pero deficiente.
- Se le avergüenza por sus reclamos o por algo que ha hecho en forma incorrecta.
- Se le agredió y se discute con él.
- No se tiene experiencia en manejar el tipo de situación que presenta, de forma rápida y precisa

Recordemos que la Empresa Instaladora deberá atender los problemas con la Instalación Interna y del servicio ofrecido dentro de los límites del Programa BonoGas. En esta situación, se debe anotar la atención en el Registro de atención de Consultas e Incidencias.

En caso la solución no esté dentro de la competencia de la Empresa Instaladora, orientar al ciudadano para que registre su reclamo en las entidades correspondientes, como:

- Concesionaria de gas natural: Si la queja estuviera relacionada al concesionario, se le deberá explicar al cliente que nos encontramos fuera de la competencia de esas actividades, por lo que debe presentar su inconformidad en la concesionaria, para ello le indicaremos los datos de la concesionaria de la zona, así como el de Osinergmin.

De manera adicional, se le recibirá el reclamo y se trasladará al MINEM para que en su calidad de administrador del FISE traslade el reclamo al Concesionario, de esta manera el usuario no requiere ir a las oficinas del concesionario o de Osinergmin. Para ello, deberá llenar el un formato de Solicitud de atención de reclamos de la Concesionaria.

Este formato deberá ser completado y enviado al correo de la concesionaria, con copia al Programa BonoGas. Asimismo, deberá hacer seguimiento de su atención oportuna.

- MINEM: Problemas con el servicio involucrado dentro del Programa BonoGas, como: firma de Condiciones de Financiamiento con Recursos del FISE, consulta de Empresas Instaladoras BonoGas, entre otros.

Si tuviera alguna queja respecto a las condiciones del programa, se le deberá explicar que se trasladará la queja a la Administración del Programa BonoGas, la cual es manejada por el Fondo de Inclusión Social Energético del Ministerio de Energía y Minas.

- Osinergmin: En el caso de reclamos que deban ser atendidos por los Concesionarios, el usuario debe puede presentar recurso de apelación respecto de la resolución que le comunique el Concesionario en respuesta a su reclamo. En el caso que la Empresa Instaladora no hubiera atendido alguna queja del usuario con relación al servicio de construcción de la instalación interna, el usuario puede presentar denuncia ante el Osinergmin, para que este realice las investigaciones pertinentes y de ser el caso imponga la sanción correspondiente contra la empresa instaladora y el instalador que no atendió la queja.

A) INDICADORES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN:

La Empresa Instaladora BonoGas de forma optativo podrá aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios del Programa.

La medición de la satisfacción permitirá adaptar y mejorar de manera continua el servicio ofrecido dentro del Programa BonoGas. La aplicación de la encuesta se podrá realizar de acuerdo con el contexto:

- Encuesta Rápida: luego de cada atención de consulta o incidencias, se deberá aplicar una a conformada por una (01) pregunta.
- Encuesta Especial: finalizada la construcción de la instalación interna, se deberá aplicar una encuesta de cinco (05) preguntas.

Tabla 03: Encuestas de satisfacción al Usuario BonoGas

Indicador	Descripción	Fórmula	¿Cómo nos ayuda?
Nivel de respuesta	Mide la capacidad de atención del personal.	Número de consultas atendidas en un día / Número de consultas recibidas en un día.	Saber si nuestro personal está lo suficientemente capacitado para la atención y conocer los temas más consultados por el ciudadano. Esto último será de interés para la formulación de nuevos mensajes y comunicaciones a clientes a través de medios de comunicación masivos.
Cobertura	Mide el uso de los canales de atención al servicio del cliente.	Número de atenciones por tipo de comunicación / Número de atenciones realizadas	Conocer cuáles son los medios de atención que prefiere usar el cliente, con el fin de potenciar la calidad de atención de los más usados.
Atención de quejas	Mide el número de quejas recibidas por tipo de entidad responsable.	Número de quejas por tipo de entidad / Número de quejas recibidas	Conocer cuáles son los problemas más frecuentes y quiénes son los responsables de ellos, lo cual impactará en el incremento y focalización de supervisión.
Tiempo de respuesta	Mide el tiempo de respuesta de las comunicaciones.	Número de tiempo de atención	Determinar cuánto es el tiempo de atención en respuesta para los clientes.
Eficacia	Mide el tiempo de la solución de la queja/solicitud.	Número de tiempo de atención	Determinar cuánto demora la solución de problemas de los ciudadanos.
Satisfacción del cliente	Mide el nivel de satisfacción del cliente con el trabajo realizado por la Empresa Instaladora	Encuesta	Conocer si estamos realizando un buen trabajo en beneficio del ciudadano, si somos claros con nuestros mensajes y/o si nos caracteriza la amabilidad en la atención.

Tabla 04: Encuestas de satisfacción al Usuario BonoGas

Encuesta rápida	
<p>1) ¿Cómo califica la atención del personal?</p> <p>Muy bueno / Bueno / Regular / Malo / Muy Malo</p>	
Encuesta especial	
<p>1) ¿Cómo califica la atención del personal de ventas?</p> <p>Muy bueno / Bueno / Regular / Malo / Muy Malo</p> <p>2) ¿Cómo califica el trabajo de construcción de su instalación interna?</p> <p>Muy bueno / Bueno / Regular / Malo / Muy Malo</p> <p>3) ¿Cómo califica la atención recibida (vestimenta, lenguaje y comportamiento)?</p> <p>Muy bueno / Bueno / Regular / Malo / Muy Malo</p>	<p>4) ¿Se le entregó material informativo y/o los datos de contacto de la empresa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Sí, me entregaron material informativo y los datos de contacto. <input type="radio"/> Solo me entregaron informativo. <input type="radio"/> Solo me entregaron los datos de la empresa. <p>5) El Programa BonoGas, al que usted ha ingresado, es dirigido por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Empresa Instaladora BonoGas. <input type="radio"/> Ministerio de Energía y Minas. <input type="radio"/> Municipalidad de mi zona. <input type="radio"/> Concesionaria de mi zona. <input type="radio"/> Otros: _____

IV. CÓDIGO DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

1. CÓDIGO DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

- a) Leer y aplicar el documento LINEAMIENTOS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA BONO GAS RESIDENCIAL:
Todo el personal de la Empresa Instaladora deberá leer el presente documento y aplicar todas las recomendaciones, indicaciones y forma de trabajo señaladas, las cuales están establecidas como condicionantes para formar parte del Programa BonoGas.
- b) Presentarse y vestir de manera apropiada:
En todo momento, llevar el uniforme limpio, debidamente arreglado, planchado para el desarrollo de los trabajos vinculados al Programa BonoGas. Además, el personal debe portar siempre la identificación personal, así como el fotocheck de la Empresa Instaladora.
- c) Comportamiento íntegro:
Las Empresas Instaladoras BonoGas que han suscrito convenio con el Minem o a través del Concesionario, forman parte del programa, por lo cual, son la carta de presentación del programa ante la ciudadanía. En ese sentido, deben comportarse de acuerdo con los lineamientos brindados en el presente documento, con la finalidad de mostrar una imagen adecuada y ejemplar hacia la población.
- d) Brindar información veraz:
Proporcionar información veraz de manera sencilla y transparente del Programa BonoGas y la Empresa Instaladora.
Ofrecer los beneficios incluidos dentro del “**Servicio Integral de Instalación de Gas Natural**” especificado para la zona de concesión u otros servicios que se establezca en el Programa Anual de Promociones vigente.
- e) Participar de una competencia sana:
Ofrecer sus servicios, como parte del Programa BonoGas, aduciendo todos los beneficios que ofrece vuestra empresa. No mencionar, comparar o hablar sobre otras empresas instaladoras de gas natural y/o sus actividades.
- f) Respetar las características del mercado del Programa BonoGas:
Ofrecer sus servicios donde existan redes de gas natural construidas, casas con material noble, entre otras. **En zonas donde se ha proyectado la construcción de redes de gas natural, solo se podrá realizar difusión del programa, más no ventas.**
- g) Conocer el perfil del cliente: Antes de hacer firmar el documento Condiciones para la devolución del financiamiento BonoGas, la Empresa Instaladora BonoGas debe asegurarse que no existan conflictos para la construcción de la instalación de gas

natural (problemas con familiares, problemas con otros propietarios, viviendas en litigio, entre otros).

- h) Respetar y exigir respeto entre Empresas Instaladoras BonoGas: Está prohibido cualquier comportamiento o situación que genere un ambiente de trabajo intimidante, hostil, humillante u ofensivo.
- i) Brindar un servicio de calidad: Desde el primer contacto con el cliente, la Empresa Instaladora debe estar enfocada en ofrecer un servicio completo y de calidad.
- j) Realizar la promoción y difusión del programa de acuerdo con los lineamientos: Las Empresas Instaladoras BonoGas deberán hacer uso de los modelos de material gráfico para la promoción del programa, así como la difusión de los mensajes establecidos. Estos no podrán ser modificados por la Empresa bajo ningún motivo

2. SANCIONES

Cualquier incumplimiento al Código de Conducta e Imagen Institucional será sancionado teniendo en cuenta los acuerdos establecidos en el Convenio de FISE.

Las sanciones serán difundidas a través de la página web del Programa BonoGas y medios de comunicación internos con empresas instaladoras.

V. ANEXOS

Anexo 01:

Sobre el Osinergmin y su intervención en el Programa BonoGas

El regulador supervisa a cualquier empresa instaladora de gas natural, indistintamente si pertenece o no al Programa BonoGas. Entre los aspectos² más importantes que supervisa, se encuentran:

- Inscripción en el Registro de Instaladores de Osinergmin de la empresa y sus instaladores de gas natural.
- Identificación del instalador a través de su carné de Instalador otorgado por el Osinergmin.
- Realizar la construcción de la Instalación conforme a las normas técnicas y de seguridad indicadas por el Instituto Nacional de Calidad (INACAL).
- Entrega de un certificado de garantía, por un plazo de tres años, de la instalación interna de gas natural.
- Pago de una póliza de seguridad civil extracontractual, de acuerdo con la categoría de instalador.

De igual manera, el regulador se encarga de la supervisión de las actividades de la concesionaria de gas natural. Entre las actividades que supervisa, se pueden mencionar:

- Construcción de la instalación externa, conformada por la tubería de conexión y acometida (contiene el regulador y el medidor de gas natural) dentro de los plazos normados y de acuerdo con las normas técnicas y de seguridad indicadas por el Osinergmin.
- Realización de las pruebas de seguridad para garantizar que la construcción de la instalación es conforme y no se presenta fallas.
- Ejecución de la habilitación dentro de los plazos normados para la apertura del servicio de gas natural.
- Capacitación al usuario de gas natural.
- Continuidad del servicio las 24 horas de los 7 días de la semana.
- Entrega puntual del recibo de gas natural.
- Medición correcta del consumo de gas natural.
- Servicio de atención al cliente de manera regular y ante emergencias.
- Revisión de la instalación de gas natural, cada 5 años.

² Para conocer más aspectos de supervisión revisar la RCD N° 030-2016-OS/CD del Osinergmin.