

**ANEXO 02**

**PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN, DIFUSIÓN Y ATENCIÓN DEL PROGRAMA**



**ABRIL - 2021**

# PROTOCOLO DE DIFUSIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DEL PROGRAMA AHORRO GNV

## CONTENIDO

<b>I. SOBRE EL PROTOCOLO DE DIFUSIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DEL PROGRAMA AHORRO GNV</b> .....	3
1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES .....	3
4. PARTICIPANTES DEL PROGRAMA AHORRO GNV .....	4
5. PROCESO DEL PROGRAMA AHORRO GNV .....	6
6. FUNCIONES DEL TALLER DE CONVERSIÓN DEL PROGRAMA AHORRO GNV .....	7
<b>II. PAUTAS PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN</b> .....	11
1. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	16
2. PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD .....	17
3. EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD .....	17
4. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD .....	17
<b>III. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</b> .....	18
1. VESTIMENTA .....	18
2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y EN LOS CANALES DE ATENCIÓN .....	18
3. MANEJO DE INCIDENCIAS O RECLAMOS .....	24
<b>IV. CONSIDERACIONES SOBRE LA IMAGEN DEL PROGRAMA</b> .....	25
1. IMAGEN INSTITUCIONAL .....	25
2. PENALIDADES .....	26

## PROTOCOLO DE DIFUSIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DEL PROGRAMA AHORRO GNV

### I. SOBRE EL PROTOCOLO DE DIFUSIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN DEL PROGRAMA AHORRO GNV

#### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos del Programa Ahorro GNV, para la correcta difusión del programa, así como una adecuada atención del Usuario, lo cual contribuirá en que se brinde un servicio de buena calidad y el Programa alcance sus objetivos.

#### 2. ALCANCE

El cumplimiento del presente Protocolo es responsabilidad de los Talleres de conversión a GNV que establezcan un convenio con el FISE y todos los agentes interesados en realizar la difusión del programa.

La aplicación de este Protocolo es obligatoria. Cualquier transgresión a lo establecido, el Taller de Conversión será sancionado y comunicado a la ciudadanía. Asimismo, el FISE podrá evaluar su correcta aplicación mediante encuestas al Beneficiario GNV 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) Lineamientos de Atención al Usuario.
- c) Consideraciones sobre la Imagen del programa.

Es importante mencionar que, el Programa Ahorro GNV está regido por los lineamientos y directrices del Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) y el Ministerio de Energía y Minas (MINEM).

#### 3. DEFINICIONES

- **Beneficiario GNV:** Es aquel propietario de un vehículo que cumple con los requisitos para ser beneficiario del Programa Ahorro GNV y ha firmado el documento "Condiciones para la devolución del financiamiento GNV".
- **Condiciones para la devolución del Financiamiento GNV:** Documento que suscribe el Beneficiario GNV para poder acceder al financiamiento del servicio de conversión vehicular en el cual se detallan los términos y condiciones para la devolución del Financiamiento GNV.
- **Taller de conversión a GNV:** Establecimiento de una persona natural o jurídica que cuenta con inscripción en el Sistema de Control de Carga de Gas Natural Vehicular, que suscribe convenio con el MINEM para prestar el Servicio de conversión vehicular para el Programa Ahorro GNV. El taller de conversión a GNV cuenta con autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones para realizar las actividades de conversión de vehículos a gas natural mediante la instalación de equipos para su funcionamiento con GNV.

- **Entidad Certificadora de Conversiones a GNV:** Persona natural o jurídica que cuenta con inscripción en el Sistema de Control de Carga de Gas Natural Vehicular y que suscribe convenio con el MINEM para prestar el Servicio de verificación y certificación para el Programa Ahorro GNV. La entidad certificadora en mención cuenta con autorización del Ministerio de Transporte y Comunicaciones para realizar la inspección de seguridad del vehículo convertido.
- **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:** Mezcla de hidrocarburos que se encuentran en fase gaseosa, compuesta principalmente por metano.
- **Gas Natural Vehicular (GNV):** Gas Natural empleado como combustible vehicular que se encuentre sometido a compresión para su posterior almacenamiento en cilindros de GNV. Este combustible es considerado como un producto diferente al Gas Natural que el Concesionario suministra por la Red de Distribución
- **Incidencia:** Acontecimiento relacionado a una situación anómala, evento de falla o que podría afectar el correcto funcionamiento del servicio ofrecido en el Programa Ahorro GNV.
- **Proveedor de Equipos Completos de Conversión - PEC:** Persona natural o jurídica con suficiente capacidad técnica, económica y financiera, que le permita responder frente a eventuales daños a terceros, a su vez provea del equipo completo para uso del GNV en vehículos, cumpliendo con los requisitos para la inscripción en el registro del Administrador del Sistema de Control de Carga de GNV.
- **Sistema de Control de Carga de GNV (SCCGNV):** Sistema computarizado que almacena información suministrada por todos los agentes relacionados con dicho sistema y que permite identificar si un vehículo está apto para cargar GNV.
- **Ministerio de Energía y Minas (MINEM):** Es la entidad encargada de administrar el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) y los programas energéticos implementados con estos recursos.
- **Programa Ahorro GNV:** También conocido como Ahorro GNV, tiene como objetivo que los propietarios de vehículos puedan acceder al combustible más económico y eco amigable con que cuenta el país a través de un financiamiento y/o descuento sobre el costo de la conversión a GNV de su vehículo.

#### 4. PARTICIPANTES DEL PROGRAMA AHORRO GNV

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) **Fondo de Inclusión Social Energético (FISE):** A través de la recaudación económica de este fondo, es posible la implementación del Programa Ahorro GNV. Asimismo, se encarga de ejecutar el programa de acuerdo con los lineamientos del MINEM.
- c) **Beneficiario GNV:** Es aquella persona que cumple con los criterios y/o requisitos para ser beneficiario del Programa Ahorro GNV. Cumple con entregar la documentación necesaria al taller de conversión a GNV y devuelve el financiamiento, otorgado por el programa, a través de cualquiera de las modalidades de pago (mediante el SCCGNV y/o depósito bancario).
- d) **Taller de Conversión a GNV:** Es aquel taller de conversión a GNV inscrito en el SCCGNV que ha suscrito convenio con el MINEM para participar del Programa Ahorro GNV, su función dentro del Programa es brindar el Servicio de conversión vehicular a GNV a los Beneficiarios GNV.
- e) **La Entidad Certificadora de Conversiones a GNV:** Es aquella Certificadora de Conversiones inscrita en el SCCGNV que suscribió Convenio con el MINEM para participar del Programa Ahorro GNV, su función dentro del Programa es Brindar los Servicios de verificación de cumplimiento del convenio y certificación de las conversiones a GNV de los Beneficiarios del Programa.

**Fig. 01:** Agentes que participan en el Programa Ahorro GNV

Ministerio de Energía y Minas	Fondo de Inclusión Social Energético FISE	Taller de Conversión a GNV	Entidad Certificadora	Beneficiario GNV
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administra el FISE y brinda lineamientos de actuación del Programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecuta el Programa Ahorro GNV</li> <li>Convoca a talleres de conversión a GNV a participar en el Programa, y suscribe convenio con los talleres que cumplan con los requisitos establecidos.</li> <li>Convoca a Entidades Certificadoras a participar en el Programa y suscribe convenio con las Certificadoras que cumplan con los requisitos establecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suscribe convenio con el MINEM para participar del Programa</li> <li>Realiza difusión del Programa</li> <li>Registra solicitudes de financiamiento previa verificación de que cumplen con los requisitos de acceso al Programa</li> <li>Afiliación de Beneficiarios GNV</li> <li>Brinda información técnica sobre la conversión realizada</li> <li>Brinda servicio post conversión (atención de consultas sobre la conversión, reconocimiento de garantías, brinda servicios adicionales, de ser el caso)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suscribe convenio con el MINEM para participar del Programa</li> <li>Realiza la verificación en campo del cumplimiento del Convenio por parte de los talleres de conversión a GNV</li> <li>Realiza la inspección y certificación de los vehículos convertidos a GNV mediante el Financiamiento GNV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suscribe los documentos "Condiciones para la devolución del financiamiento GNV", declaración jurada y cronograma.</li> <li>Realiza la devolución del financiamiento mediante la carga de GNV a su vehículo o depósitos directos en la cuenta recaudadora.</li> </ul>

Asimismo, existen otros agentes que intervienen en las actividades de conversión vehicular a GNV, como la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas Carga y Mercancías (SUTRAN), que es la autoridad competente para supervisar, fiscalizar y sancionar a los talleres de conversión a GNV y Entidades Certificadoras por las conductas que califican como infracciones con relación a sus actividades autorizadas según su competencia. Sin embargo, es importante mencionar que no forma parte del Programa Ahorro GNV, pero cualquier potencial incumplimiento a la Directiva N° 001-2005-MTC/151, Normas técnicas peruanas y normativa vigente en la materia que sea detectado durante la supervisión se pone en conocimiento de la SUTRAN para que proceda conforme a su competencia.

<sup>1</sup> Aprobada por la Resolución Directoral N° 3990-2005-MTC-15 y sus modificatorias, elevada a rango de Decreto Supremo por el artículo 2 del Decreto Supremo N° 016-2008-MTC

## 5. PROCESO DEL PROGRAMA AHORRO GNV

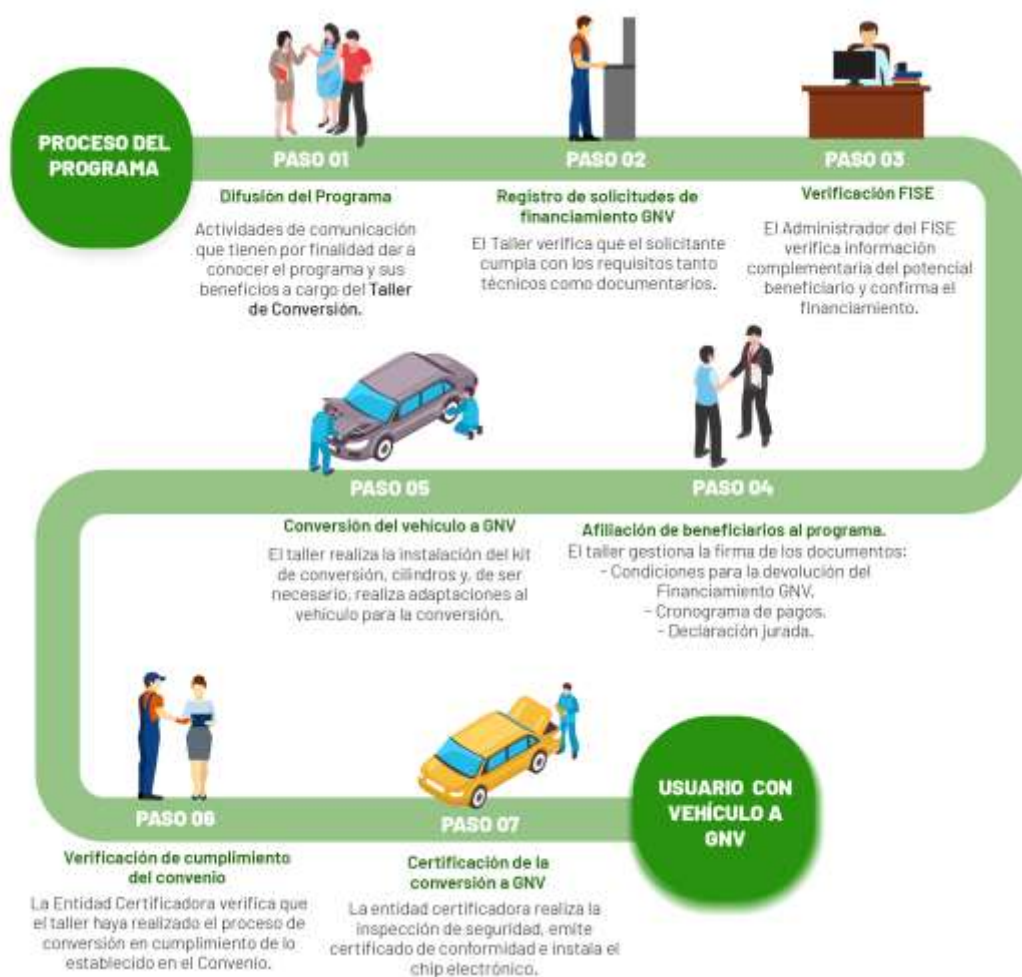
Para conocer un poco más a detalle el programa, a continuación, se explicarán el funcionamiento del Programa Ahorro GNV, donde está involucrado los diferentes agentes mencionados anteriormente, así como los Potenciales Beneficiarios GNV:

- a) **Etapas de difusión del Programa Ahorro GNV:** Son las actividades que tienen por finalidad dar a conocer el programa, los beneficios de éste, así como de los beneficios del gas natural y de la conversión vehicular a GNV. Son actividades realizadas por los Talleres de Conversión a GNV, el FISE, el Ministerio de Energía y Minas, así como otras entidades del sector interesadas en coadyuvar a la masificación del gas natural vehicular que sean autorizadas por el FISE y/o MINEM.
- b) **Etapas de Registro de solicitudes de Financiamiento GNV:** Realizado por los Talleres de conversión a GNV, actividad que consiste en verificar mediante la revisión de documentos correspondientes que el potencial beneficiario del Programa cumpla con todos los criterios y requisitos establecidos en el Programa Anual de Promociones para acceder al Financiamiento GNV. Cabe mencionar que en cumplimiento de la normativa vigente el vehículo debe pasar una pre-inspección técnica, la cual es realizada por el Taller de conversión a GNV antes de registrar la solicitud de financiamiento.
- c) **Etapas de afiliación de beneficiarios al Programa Ahorro GNV:** Realizada por el Taller de conversión a GNV una vez que se verifica que quien solicita el financiamiento cumple con todos los requisitos de acceso al programa, comprende las actividades vinculadas a gestionar la suscripción del documento de Condiciones para la devolución del Financiamiento GNV, firma del cronograma de pagos, firma de la declaración jurada u otros documentos que determine el Administrador del FISE; asimismo, cabe precisar que para proceder a la afiliación el Administrador del FISE debe confirmar la asignación del financiamiento luego la información del potencial beneficiario.
- d) **Etapas de conversión del vehículo a GNV:** Comprende las actividades de instalación de los componentes del kit de conversión, la instalación de los cilindros y, de ser necesario, adaptaciones al vehículo para la conversión. Esta acción es responsabilidad del Taller de conversión a GNV que participa del Programa y es ejecutada en cumplimiento de la normativa vigente como taller autorizado por el MTC.
- e) **Etapas de verificación de cumplimiento del Convenio:** Ejecutada por la Entidad Certificadora de Conversiones a GNV quien verifica que cada conversión a GNV realizada por el taller de conversión sea realizada en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Convenio suscrito por este con el Administrador del FISE. Cabe mencionar que aparte el Administrador del FISE realiza la supervisión del programa de manera directa o mediante una empresa que designe, a efectos de verificar el cumplimiento de los convenios suscritos por el Administrador del FISE con talleres y certificadoras.
- f) **Etapas de Certificación de la conversión:** A cargo de la Entidad Certificadora de Conversiones a GNV que designe el Administrador del FISE, la cual realiza la inspección de seguridad a los vehículos convertidos, emite el Certificado de conformidad del vehículo con combustión de GNV e instala el chip electrónico u otro dispositivo de control de carga aprobado por el MTC, conforme a su competencia como Entidad Certificadora autorizada por el MTC.

- g) **Etapas de post venta:** Comprende la atención de consultas por parte del Taller respecto al servicio de conversión vehicular relacionadas a observaciones y/o fallas en el sistema de conversión, a la aplicación de las garantías otorgadas y a la realización de los servicios adicionales que podría haber ofrecido el taller de conversión, de ser el caso. Asimismo, El Administrador del FISE o quien este designe, realiza la atención de consultas respecto al financiamiento, tales como información sobre la deuda pendiente de pago, medios de pago, refinanciamientos, entre otros.

Es importante tener en cuenta que la atención por parte del Taller de Conversión a GNV deberá realizarse durante todas las etapas del proceso descrito; es decir, desde la Etapa de difusión del Programa Ahorro GNV hasta finalizar las garantías otorgadas en virtud al servicio de conversión vehicular.

**Fig. 02:** Proceso del Programa Ahorro GNV



## 6. FUNCIONES DEL TALLER DE CONVERSIÓN DEL PROGRAMA AHORRO GNV

Dentro de los procesos mencionados en el numeral 5, el Taller de Conversión a GNV debe cumplir ciertas funciones:

- a) Proceso de difusión del Programa Ahorro GNV:

- El taller puede realizar actividades de difusión en eventos, calles, motor shows, grifos, estacionamientos, carwash, entre otros, siempre y cuando utilice el diseño y los formatos establecidos por el Administrador del FISE para el material de difusión, los que se encontrarán publicados en la página web del FISE para ser descargados. El material de difusión es elaborado a costo del taller.
- El taller, de forma obligatoria, elaborará a su costo y exhibirá en su oficina de atención al cliente el siguiente material de difusión diseñado por el Administrador FISE:
  - Volantes
  - Afiches
  - Banner
  - Díptico o Tríptico
  - Otros que determine el FISE.
- El personal encargado de brindar información al potencial beneficiario que se apersona al taller de conversión, debe informar sobre el Programa usando el material informativo del Programa (Díptico o Tríptico), como herramienta de soporte para esta actividad; así como seguir el orden de ideas que tiene el material.
- El taller en sus instalaciones informará a los potenciales beneficiarios sobre: ventajas de convertir su auto a GNV, la conversión vehicular a GNV y el financiamiento del Programa Ahorro GNV. Asimismo, debe comunicar al beneficiario que en la página web del FISE ([fise.gob.pe](http://fise.gob.pe)) puede encontrar información detallada del Programa y del FISE.
- El taller debe capacitar a su personal de atención al cliente sobre conversiones vehiculares a GNV, a fin de que estos manejen información técnica sobre las características e implicancias de la conversión, y puedan absolver dudas o responder a mitos sobre la conversión manifestada por los usuarios, de esta manera comunicar adecuadamente sobre los beneficios del GNV e incentivar a la conversión.
- El Administrador del FISE capacitará al personal de atención al cliente de los talleres de conversión sobre el financiamiento del Programa Ahorro GNV cuando estos lo requieran, de esta manera informen adecuadamente sobre el Programa y sus beneficios a los potenciales beneficiarios.
- El taller de conversión a GNV no puede ofrecer un precio del servicio de conversión vehicular distinto si el cliente realiza el pago en efectivo y no mediante el financiamiento del Programa.
- Informar adecuadamente en qué consiste la pre-inspección del vehículo para la conversión.
- Proporcionar los datos de contacto del taller de conversión (página web, correo electrónico, teléfono, dirección y horario de atención) para atención de consultas.
- En caso el potencial beneficiario consulte sobre las tecnologías de GNV y GLP, el taller debe brindar información de manera objetiva sobre ambas tecnologías, no debe direccionar la decisión del potencial beneficiario hacia



alguna de las tecnologías y debe informar claramente todas las ventajas del gas natural. Cabe mencionar que el Programa promueve la masificación del gas natural.

b) Proceso de registro de solicitudes de financiamiento:

- Una vez que el potencial beneficiario fue informado sobre la conversión a GNV y el Financiamiento del Programa, y este manifiesta su voluntad de acceder al Programa, el personal de atención al cliente del taller debe informar más a detalle sobre el proceso de conversión (detalles de cada una de las etapas del proceso y consideraciones a tener en cuenta para cada una de ellas).
- El taller de conversión recibe la documentación pertinente y verifica que el solicitante cumple con los requisitos establecidos en el Programa Anual de Promociones para acceder al Programa, de estar todo conforme registra la solicitud de financiamiento en el Sistema FISE GNV e informa al solicitante que se registró su solicitud y que debe esperar a que el Administrador del FISE verifique información complementaria del solicitante y confirme mediante el Sistema FISE GNV la asignación del financiamiento.

c) Proceso de afiliación al Programa Ahorro GNV:

- La afiliación de un Beneficiario GNV procede una vez que el Administrador del FISE confirma la asignación del financiamiento mediante el Sistema FISE GNV, lo cual debe ser comunicado por el taller de conversión al Beneficiario GNV para que proceda a suscribir la documentación correspondiente para la afiliación.
- El Beneficiario GNV se apersona a suscribir los siguientes documentos:
  - ✓ Condiciones para la devolución del financiamiento GNV
  - ✓ Cronograma de pagos del financiamiento
  - ✓ Declaración jurada
  - ✓ Otros que determine el Administrador del FISE
- Para la firma de los documentos, el Taller de conversión a GNV deberá:
  - ✓ Recordar al Beneficiario GNV que una vez finalizada la conversión se colocará en la parte trasera del vehículo la calcomanía o emblema del Programa.
  - ✓ Recordar al Beneficiario GNV que la inspección de seguridad y certificación de la conversión es realizada por otra empresa que es una Entidad Certificadora autorizada por el MTC.
- El taller de conversión debe acordar con el Beneficiario GNV la fecha y hora en que se internará el vehículo para la conversión, informa el tiempo estimado que tomará el proceso de conversión y certificación del vehículo.
- El Taller acuerda con la Entidad certificadora el lugar, fecha y hora para que realice la certificación de la conversión, considerando que debe ser programada de manera que se ejecute inmediatamente al finalizar la conversión, procurando que el proceso sea eficiente y demande un tiempo y uso de recursos adecuado. Cumplir en entregar el vehículo a su propietario dentro del tiempo comunicado a este.

d) Proceso de conversión a GNV del vehículo:

- El vehículo es ingresado al taller de conversión para que el personal técnico realice la conversión del vehículo a GNV, en caso el Beneficiario GNV lo requiera se le debe permitir presenciar el proceso de conversión, teniendo en cuenta las medidas de seguridad para evitar contagios por COVID.
- El taller de conversión debe informar a la Entidad Certificadora asignada por el Administrador del FISE el inicio de la conversión de un vehículo y confirmar con este la fecha y hora para la verificación y certificación de la conversión acordada.

e) Proceso de Verificación y Certificación de la conversión:

- Una vez que finaliza el proceso de conversión el Taller debe comunicar a la Entidad certificadora para que realice los servicios de verificación y certificación, los cuales deben ser realizadas conforme a la fecha, hora y lugar acordados entre el taller y la entidad certificadora.
- La Entidad certificadora primero realiza la verificación del cumplimiento de las obligaciones del taller en el marco del Convenio que suscribió con el Administrador del FISE, para tal fin el taller debe brindar todas las facilidades para que realice esta verificación, en caso de detectar alguna observación la certificadora no realizará certificaciones de conversiones del taller hasta que se levante la observación.
- La Entidad certificadora realiza las actividades del servicio de certificación consistente en la inspección de seguridad, emisión de certificado de conformidad e instale y active el chip electrónico u otro dispositivo de control de carga aprobado por el MTC, en caso el Beneficiario lo solicite puede estar presente durante la certificación y el personal de la certificadora puede absolver cualquier consulta del Beneficiario GNV bajo el ámbito de sus competencias.
- Una vez convertido y certificado el vehículo el taller entrega el vehículo a su propietario, dando todas las recomendaciones técnicas respecto al uso del vehículo con GNV y provee toda la información de contacto para la atención de consultas o reclamos post venta; asimismo, entrega al Beneficiario GNV las garantías del servicio de conversión y de los equipos de conversión.

f) Proceso de post venta:

El taller de conversión a GNV tiene la obligación atender las consultas, incidencias y/o reclamos con relación a la conversión del vehículo. Cabe mencionar que el taller debe atender consultas durante todas las etapas del proceso; es decir, desde la afiliación hasta el vencimiento de la Garantía.

Para la atención de todos los procesos descritos, el taller deberá poner a disposición de los usuarios, diferentes plataformas de atención, como:

- Canal Presencial: Es importante que el taller cuente con una oficina donde pueda brindar información, atender consultas y/o reclamos a los beneficiarios e interesados del Programa.

La oficina para la atención de los usuarios debe contar con el espacio y mobiliario necesario para realizar una atención adecuada, debiéndose prever que la atención normalmente es a dos personas, no se debe atender personas paradas o en condiciones que no brinden buena imagen al Programa; asimismo, el orden y limpieza de la oficina es importante para mantener la buena imagen del Programa.

Es importante recordar que el taller debe dar todas las facilidades a su personal para la correcta atención de los usuarios, como acceso a computadora con registro de atención de consultas e incidencias, base de datos de Beneficiarios, estado de atención de cada cliente, así como útiles de oficina y material informativo del programa.

Por otro lado, el cartel del frontis del taller debe incluir el logo del Programa establecido por el Administrador del FISE, con la finalidad de que los potenciales beneficiarios identifiquen fácilmente que el taller participa del Programa Ahorro GNV.

- Canal Telefónico: Se deberá poner a disposición un número telefónico para la atención de usuarios del Programa, este número debe difundirse a través de todas las comunicaciones y difusión que realice el taller, también será publicado en el Portal web del FISE. La atención a través de este canal deberá ser como mínimo desde las 9:00 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 Beneficiario GNV, esta dirección de correo electrónico deberá difundirse a través de todas las comunicaciones y difusión que realice el taller, también será publicado en el Portal web del FISE. La atención a través de este canal deberá ser como mínimo desde las 9:00 am hasta las 5:00 pm de lunes a viernes.

Para la correcta y rápida atención de usuarios, la empresa deberá elaborar un banco de preguntas y respuestas más frecuentes realizadas por los usuarios, de manera que su personal realice una atención de buena calidad.

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

Cada Taller de Conversión 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 estas, las cuales tiene la finalidad de uniformizar mensajes, estandarizar materiales gráficos y, sobre todo, asegurar el cuidado de la imagen e identidad del Programa Ahorro GNV.

Los tipos de actividades que podrán realizar, son:

- Volanteo en zonas de mayor afluencia de vehículos, como semáforos y grifos, debiendo previamente gestionar la autorización que se requiera.
- Perifoneo en zonas de mayor afluencia de personas, tal como un motor show, ferias de GNV, entre otros.
- Envío masivo de información a través de medios virtuales.
- Reuniones con grupos de interés, tal como asociaciones de taxistas.

En caso se detecte la necesidad de implementar nuevas actividades de promoción y difusión, éstas serán coordinadas y aprobadas por el Administrador del Programa Ahorro GNV. Asimismo, nuevas actividades pueden ser propuestas por los talleres de conversión o agentes interesados en difundir el programa, el Administrador del programa evalúa y aprueba las mismas.

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
Volanteo en zonas de mayor afluencia de vehículos o personas	Es aquella actividad donde se transita de manera peatonal en las zonas de mayor afluencia por los potenciales beneficiarios, tales como semáforos, garitas de peaje, ferias 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. En caso de realizar volanteo en espacios privados, como el caso de las estaciones de gas natural, se debe gestionar la autorización de los propietarios.	- Volantes. - Spots publicitarios grabados.  De acuerdo con la organización de horarios y ubicación: - Banderolas de identificación. - Banner de identificación. - Herramientas de comunicación a distancia como altavoces, megáfonos, entre otros.  Otros artículos necesarios: hojas, lapiceros, entre otros.	Protocolo de Atención en Campo	- ¿Qué es el Programa Ahorro GNV? - Beneficios de la conversión vehicular a GNV. - Beneficios del Programa Ahorro GNV. - Monto del Financiamiento. - Modalidades de devolución del financiamiento - Requisitos para acceder al Programa Ahorro GNV. - Documentos que debe entregar el potencial Beneficiario GNV. - Documentos que debe firmar el potencial Beneficiario GNV.
Perifoneo en zonas de mayor afluencia de vehículos y personas	Es aquella actividad donde se puede establecer un módulo de información en las zonas de mayor afluencia por los potenciales beneficiarios, tal como un grifo, ferias automotrices, 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. En caso de realizar volanteo en espacios	- Volantes. - Spots publicitarios grabados.  De acuerdo con la organización de horarios y ubicación: - Banderolas de identificación. - Banner de identificación. - Herramientas de comunicación a distancia como altavoces, megáfonos, entre otros.	Protocolo de Atención en Campo	Adicionalmente:  - Componentes principales de un equipo de conversión y consideraciones para la

<p>Envío masivo de información a través de medios virtuales</p>	<p>Es aquella difusión de información a través de la página web de la empresa y correo electrónico.</p> <p>Se debe brindar información de la empresa, el programa, horarios de atención al usuario, entre otras, que puedan ser de interés al público.</p>	<p>privados, como el caso de las estaciones de gas natural, se debe gestionar la autorización de los propietarios.</p> <p>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.</p> <p>El mensaje SMS debe ser previamente validado por el Administrador del FISE</p> <p>Se recomienda, hacer uso del SMS hasta 2 veces al mes.</p>	<p>Otros artículos necesarios: hojas, lapiceros, entre otros. Con la finalidad que cada empresa mantenga un mismo estilo, se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar las gráficas del Programa Ahorro GNV.</li> </ul> <p>Utilizar los mensajes establecidos por el Administrador del Programa.</p>	<p>Protocolo de Atención Virtual</p>	<p>instalación de los mismos.</p>
<p>Reuniones con grupos de interés</p>	<p>Los Talleres de conversión, en forma individual o en conjunto con otros talleres, podrán reunirse con asociaciones de taxistas, empresas privadas, instituciones públicas, que implica convocar a una mayor cantidad de personas para difundir el programa y/o</p>	<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Volantes.</li> <li>- Spots publicitarios grabados.</li> <li>- Mesas o pequeños mostradores publicitarios.</li> <li>- Banderolas de identificación.</li> <li>- Banner de identificación.</li> <li>- Herramientas de comunicación a distancia como altavoces, megáfonos, entre otros.</li> </ul>	<p>Protocolo de Atención en Campo</p>	

	absolver dudas y consultas.	envíe el cronograma de actividades.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sillas, para el descanso del personal.</li><li>- Presentaciones digitales (PPT), aprobada por el Administrador FISE.</li><li>- Otros artículos necesarios: hojas, lapiceros, entre otros.</li></ul>		
--	-----------------------------	-------------------------------------	---	--	--

Para la realización de actividades de comunicación para la difusión y promoción del Programa, es necesario seguir los siguientes pasos:

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

## 1. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Antes de cada actividad, debe existir una previa coordinación con el administrador del Programa Ahorro GNV, con la finalidad de informar las actividades a realizar y los mensajes y/o material gráfico a utilizar en estas. Para ello, deberán enviar al inicio de cada mes el **Formato Actividades de Difusión**.

Este formato será revisado por el Administrador del programa, 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 y/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	
					Si	No		Propia iniciativa
01	Reuniones con grupo de interés	Domingo 31/05/2021	03:00 pm	Calle Los Lirios 182, Urb El bosque, Los Olivos.  Local de la Asociación Taxi seguro	Sí.	Asociación Taxi seguro	Por iniciativa propia fue propuesta a la Asociación Taxi Seguro	Volantes Ahorro GNV  Banner Ahorro GNV  Presentación Ahorro GNV

#### A) MATERIALES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA AHORRO GNV

El diseño y formato de los materiales gráficos y audiovisuales autorizados para la difusión y promoción del programa serán proporcionados por el administrador del Programa Ahorro GNV. Es importante mencionar que el taller puede proponer nuevo material de difusión y/o modificaciones al diseño del material de difusión, estas propuestas serán evaluadas y aprobadas por el Administrador del FISE, el taller debe prever que estas propuestas deben ser solicitadas con una anticipación mínima de diez (10) días hábiles previos a su aplicación en actividades de comunicación.



Los materiales en mención serán compartidos por el administrador del programa a través de un repositorio digital, el cual se encontrará siempre actualizado. El material gráfico es elaborado o impreso a costo del taller o empresa interesada en realizar la difusión y promoción del Programa.

#### B) MENSAJES DEL PROGRAMA AHORRO GNV:

Los mensajes principales que deberán transmitir los Talleres de Conversión que participan del Programa Ahorro GNV, serán compartidos por el administrador del programa a través de un repositorio digital, el cual se encontrará siempre actualizado. Los temas que se abarcarán son:

- ¿Qué es el Programa Ahorro GNV?
- Beneficios del Programa Ahorro GNV.
- Monto del Financiamiento.
- Beneficios del gas natural vehicular.
- Requisitos para acceder al Programa Ahorro GNV.
- Garantías otorgadas por el servicio de conversión a GNV.
- Documentos que debe entregar el potencial Beneficiario GNV.
- Documentos que debe firmar el potencial Beneficiario GNV.

## 2. PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

El taller de conversión a GNV debe preparar el material de difusión a utilizar, prepara correos o cartas de invitación a reuniones, elabora programas de reunión, así como capacita al personal sobre los temas a difundir para brindar la información correcta y veraz, que incentive adecuadamente a la conversión a GNV.

Asimismo, si es necesario, deberá gestionar la autorización pertinente para la realización de actividades que involucren el uso de instalaciones privadas, como sucede en el caso de grifos, garitas de peaje.

Por otro lado, el Taller de conversión a GNV deberá asegurarse que el personal a cargo de la actividad cuente con el material de difusión pertinente.

En esta etapa es importante realizar una correcta planificación y tomar las medidas necesarias para salvaguardar la seguridad y bienestar de su personal.

## 3. EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Durante la ejecución de la actividad, el Taller de conversión a GNV debe garantizar la atención de calidad al potencial beneficiario. Por lo que se debe emplear un trato cordial, respetuoso no solo al ciudadano, sino también a otros Talleres de conversión a GNV.

Durante esta etapa se debe Aplicar los lineamientos de Atención, el cuál será desarrollado en el **Capítulo III**.

Finalmente, es importante que durante esta etapa se realice el registro fotográfico o audiovisual de las actividades, los cuales ayudarán 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 a la administración FISE. Este reporte debe evaluar la actividad realizada por lo que debe contener información tal como indicadores y/o encuestas para conocer la efectividad de la actividad, los problemas presentados y las recomendaciones para mejorar las próximas actividades.

Esta evaluación será enviada al administrador del programa, según la periodicidad que determine, con la finalidad de conocer los resultados y ver el archivo fotográfico o audiovisual obtenido.

El reporte deberá contener como mínimo:

- 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.

### **III. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Estos lineamientos tienen como objetivo garantizar la atención de calidad al potencial beneficiario y al Beneficiario GNV. Por ello, los talleres de conversión a GNV, como parte de los agentes vinculados al programa, deben emplear un trato cordial, respetuoso, diligente y orientado al ciudadano.

#### **1. VESTIMENTA**

El personal de atención al cliente debe contar con una vestimenta que debe estar limpia, sin daños, u otros que dañen la imagen y reputación del Programa, mientras que los técnicos encargados de la conversión deben llevar una vestimenta adecuada para sus actividades técnicas mecánicas. Recordemos que todo lo que ve el cliente debe brindar un aspecto formal y profesional de su empresa y del Programa Ahorro GNV.

#### **2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA LAS ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y EN LOS CANALES DE ATENCIÓN**

El personal del taller debe estar preparado para brindar un asesoramiento de calidad respecto al Programa Ahorro GNV, orientar y gestionar las consultas de los usuarios. Además, debe tener en cuenta que 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 por el taller.

Los tipos de atención que se debe implementar son:

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

Cuando el personal realice la difusión, deben cumplir las siguientes indicaciones:

- Explicar de forma clara el funcionamiento del Programa Ahorro GNV, soportándose en el volante del Programa, sin dejar de mencionar las ideas fuerza de los beneficios que éste brinda:
  - ✓ Uso de un combustible más económico y seguro.
  - ✓ Financiamiento sin intereses.
  - ✓ No se realiza ningún pago para acceder al Financiamiento GNV
  - ✓ Sistema de devolución del financiamiento mediante la carga de GNV en el Vehículo.
  - ✓ El servicio incluye garantía de conversión y de equipos.

- 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. Se debe incentivar adecuadamente al cliente a la conversión a GNV mediante la entrega de información precisa y de fácil entendimiento para captar su interés.
- Dejar los datos del personal que le brindó la información y los datos de contacto del Taller de conversión a GNV, 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 (mitos sobre la conversión a GNV). No cortar. No interrumpir aprovechando las pausas. Simplemente esperar que la persona brinde tiempo para dar respuesta e indicar que para consultas técnicas puede comunicarse con el taller o apersonarse a sus oficinas.
- No anticipar, no suponer lo que el otro va a decir con gestos.
- Una vez que se haya finalizado la entrega de información, continuar la conversación unos minutos más buscando una despedida cordial y amable.
- Finalizada la entrega de información, es importante escribir los datos de la persona que se atendió y alguna duda o consulta que no haya sido mapeada por el programa para prever una respuesta adecuada futura e incluirlo en su batería de preguntas.

b) Protocolo para la atención presencial (oficina en el taller):

Cuando el potencial beneficiario acuda a la oficina de atención del Taller de conversión, en su mayoría de veces, será porque no posee información detallada del programa y tiene dudas o también cuando desee presentar un reclamo sobre el servicio.



Se 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 volante que recibió, en el contacto vía telefónica, por la página web del programa o cualquier otro medio por el que conoce el programa.

En caso el usuario no conoce sobre la tecnología GNV y se apersona para recibir información al respecto y evaluar la viabilidad de realizar la conversión, el taller debe informar sobre los beneficios y ventajas de la tecnología de la manera más clara y precisa, de tal manera que el potencial beneficiario realice una valoración adecuada de la conversión vehicular a GNV.

Tome en cuenta las siguientes indicaciones:

- Presentarse aseado, con vestimenta adecuada para atender al público.
- 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.

- Explicar de forma clara el funcionamiento del Programa Ahorro GNV, soportándose principalmente en el Dúptico o Tríptico autorizado, sin dejar de mencionar todos los beneficios que éste brinda:
  - ✓ Uso de un combustible más económico y seguro.
  - ✓ La baja fluctuación del precio de gas natural al no ser un producto importado, mientras que demás combustibles tienen mayor fluctuación al ser importados.
  - ✓ Financiamiento sin intereses y con un descuento para las regiones que así se determine para el Programa.
  - ✓ No se realiza ningún pago para acceder al Financiamiento GNV
  - ✓ Sistema de devolución del financiamiento mediante la carga de GNV en el Vehículo, lo cual facilita un pago progresivo del financiamiento.
  - ✓ El servicio incluye la entrega de garantía por el servicio de conversión y por los equipos instalados.
  - ✓ Contar con la garantía de ingresar a un programa del Ministerio de Energía y Minas.
  - ✓ La entrega de servicios adicionales, en caso el taller haya agregado estos al servicio de conversión vehicular para ser más competitivo en el mercado.
  
- Escuchar con atención a la persona y contestar a sus preguntas cuantas veces sea necesario, con paciencia claridad.
- Establecer una relación y clima de interés mutuo. Se debe incentivar adecuadamente al cliente a la conversión a GNV mediante la entrega de información precisa y de fácil entendimiento para captar su interés.
- Empatizar, ponerse en el lugar del otro. Habitualmente, las personas aprovechan la ocasión para expresar su disconformidad sobre diferentes aspectos (mitos sobre la conversión a GNV). No cortar. No interrumpir aprovechando las pausas. Simplemente esperar que la persona brinde tiempo para dar respuesta y absolver objetivamente toda consulta relacionada al Programa o la conversión a GNV, en ese sentido el taller cuenta con una batería de preguntas sobre el Programa y la conversión, de esta manera su personal se encontrará bien preparado en su rol informativo. En caso de una consulta de complejidad técnica sobre la conversión pedir al usuario permitir un momento para que venga el especialista a absolver su duda.
- Informar al ciudadano que todas las actividades relacionadas a la conversión a GNV es supervisada por la SUTRAN y todo el procedimiento relacionado al Programa Ahorro GNV es supervisado por el Ministerio de Energía y Minas.
- Una vez que se haya finalizado la entrega de información, continuar la conversación unos minutos más buscando una despedida cordial y amable.
- Finalizada la entrega de información, es importante escribir los datos de la persona que se atendió y alguna duda o consulta que no haya sido mapeada por el programa para prever una respuesta adecuada futura e incluirlo en su batería de preguntas.
- 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 el taller de conversión, en su mayoría de veces, será porque posee información previa del Programa Ahorro GNV y desea respuestas rápidas y claras a consultas específicas.



- Responder en la brevedad posible el teléfono y así evitar que el usuario realice varias llamadas para contactar con el taller.
- Saludar de forma cortés a quien llama de la siguiente forma: buenos días o buenas tardes, se comunica con el Taller "nombre" ¿cómo lo puedo ayudar?".
- No realizar otras tareas al mismo tiempo que se está atendiendo una llamada.
- Escuchar atentamente lo que el usuario o beneficiario GNV 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 y evitar generar más dudas en el usuario.
- 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 o reclamo sobre la conversión a GNV, 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 3 días hábiles.
- Despedirse de forma cortés y agradecer al cliente por haberse comunicado: "Muchas gracias por comunicarse con nosotros señor(a)".

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 en horario de atención al usuario.
- Hacer uso de mensajes estandarizados y aplicar el banco de preguntas y respuestas 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 O RECLAMOS

Para el manejo de incidencias, como consecuencia de reclamos, quejas o insatisfacción del servicio, debemos seguir las siguientes 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 quizá no estemos de acuerdo).
- Mostrar que tiene interés en su caso y que no es una molestia.
- Mantenerse abierto: recordar que un Beneficiario GNV 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 Beneficiario GNV 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 empresa o taller 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 Beneficiario GNV puede pasar por diferentes situaciones que influyen en el comportamiento y actitud que tienen hacia el personal de atención al cliente, tales como:

- Sus expectativas no se satisfacen mediante el servicio que recibe.
- Se encuentra disgustado con el servicio que le brindaron y podría asumir que usted lo va a atender mal.
- 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 el Taller de conversión a GNV deberá atender los problemas con el Servicio de conversión a GNV ofrecido dentro de los límites del Programa Ahorro GNV. En esta situación, se debe anotar la atención en el Registro de atención de Consultas, reclamos y/o Incidencias.

En caso la solución no esté dentro de la competencia del Taller de conversión, orientar al Beneficiario GNV para que registre su reclamo en las entidades correspondientes, como:

- Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) del MINEM: Problemas con el documento Condiciones para la devolución del Financiamiento GNV con Recursos del FISE, consulta de deuda pendiente de pago, consulta sobre reprogramaciones de cronogramas de pagos y todo tema que esté relacionado al financiamiento en sí

Si tuviera alguna queja como las mencionadas anteriormente, se le deberá explicar que se trasladará la queja a la Administración del Programa Ahorro GNV, la cual es manejada por el Fondo de Inclusión Social Energético del Ministerio de Energía y Minas.

- Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías - SUTRAN: En caso la incidencia o reclamo por la conversión ya fue atendido por el taller y el beneficiario insiste en que se debe volver a revisar su caso, se debe informar al Beneficiario que el organismo competente en la materia es la SUTRAN y debe dirigirse a esta.

#### **IV. CONSIDERACIONES SOBRE LA IMAGEN DEL PROGRAMA**

##### **1. IMAGEN INSTITUCIONAL**

Las siguientes consideraciones deben ser aplicadas de manera obligatoria por todos los talleres y certificadoras que participan del programa, sin excepción. El incumpliendo de las siguientes obligaciones será sancionado por el Administrador del Programa Ahorro GNV.

###### **a) Presentarse y vestir de manera apropiada:**

En todo momento, llevar una vestimenta limpia, debiendo estar el personal debidamente arreglado con la ropa planchada para el desarrollo de los trabajos vinculados a la difusión del Programa Ahorro GNV. Además, el taller o certificador debe brindar a su personal un fotocheck el cual siempre debe ser siempre portado por estos.

**b) Brindar información veraz:**

Proporcionar información veraz de manera sencilla y transparente del Programa Ahorro GNV y el Taller de conversión a GNV. Es importante recordar, que se deberá explicar claramente los beneficios que incluye el "**Servicio de conversión vehicular**" acordado en el Convenio suscrito con el Administrador del FISE. Asimismo, ser estricto el cumplimiento de los servicios adicionales sin costo que el taller agregue como parte del Servicio de conversión vehicular en aras de ser más competitivo en el mercado GNV, en caso el taller así lo haya determinado por conveniente.

**c) Brindar un servicio de calidad:** Desde el primer contacto con el cliente, el taller de conversión a GNV debe estar enfocado en ofrecer un servicio completo y de calidad. Además de ello, debe asegurarse que el Beneficiario GNV tenga claro las implicancias de la conversión y no existan conflictos o disconformidades luego de la conversión (problemas sobre el lugar y espacio que ocupan los cilindros, las condiciones de las garantías ofrecidas, molestia por la instalación de la calcomanía del Programa, entre otros).

**d) Realizar la promoción y difusión del programa de acuerdo con los lineamientos:**

Los Talleres de conversión deberán hacer uso de los diseños y formatos de material de difusión para la promoción del programa que apruebe el Administrador del FISE, así como la difusión de los mensajes establecidos. Estos no podrán ser modificados por la Empresa bajo ningún motivo.

Los talleres de conversión a GNV deberán cumplir con proporcionar al usuario los volantes, trípticos y documentos de difusión aprobados y autorizados por el Programa Ahorro GNV, los cuales deberán contener de manera impresa, los datos completos del taller de conversión, tales como razón social, números telefónicos fijos de los locales de atención a usuarios y otros números telefónicos de las personas que laboran en la empresa encargadas de la atención de consultas y reclamos.

**e) Entrega de documentos con datos completos y de lectura clara:** Se deberá proporcionar al Beneficiario GNV los documentos "Condiciones para la devolución del Financiamiento GNV", Cronograma de pagos y declaración jurada, completamente llenados, con los datos del usuario, dirección y con fecha de afiliación consignadas de manera clara y veraz. Asimismo, se debe explicar claramente al usuario la finalidad y contenido de información de cada documento, de esta manera el usuario leerá cada uno de ellos antes de firmarlos y se evitará reclamos a futuro por desconocimiento de información respecto al financiamiento o conversión a GNV.

## **2. PENALIDADES**

Cualquier incumplimiento a los lineamientos sobre la Imagen Institucional será sancionado por el Administrador del Programa Ahorro GNV, teniendo en cuenta los acuerdos establecidos en el Convenio de FISE.

Las suspensiones e inhabilitaciones serán comunicadas a través de la página web del Programa Ahorro GNV y medios de comunicación internos con empresas instaladoras.

<b>Incumplimiento de:</b>	<b>Penalidad</b>
a) Presentarse y vestir de manera apropiada	Suspensión por 2 semanas
b) Brindar información veraz	Suspensión por 2 semanas
c) Brindar un servicio de calidad	Suspensión por 2 semanas
d) Realizar la promoción y difusión del programa de acuerdo con los lineamientos de atención al usuario	Suspensión por 1 semana
e) Entrega de documentos con datos completos y de lectura clara	Suspensión por 1 mes
f) Informar el contenido sobre la finalidad y contenido de cada uno de los documentos que el Beneficiario GNV suscribirá	Suspensión por 2 semanas