

# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN

DEL PROGRAMA BONO GAS RESIDENCIAL

**GAS NATURAL PARA MÁS HOGARES**



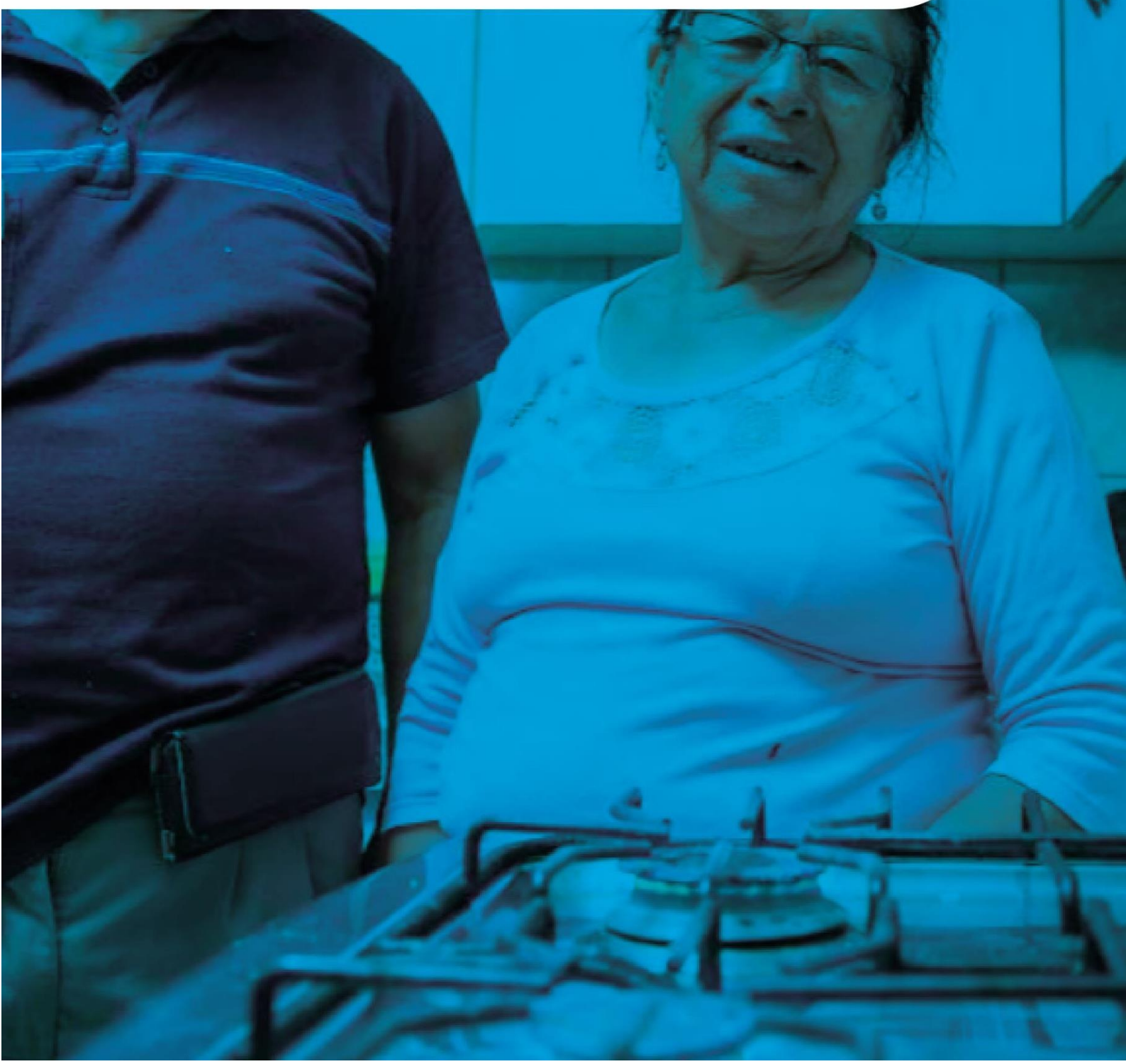
# PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA BONOGAS

## CONTENIDO

I.	SOBRE EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN .....	2
1.1.	OBJETIVO.....	2
1.2.	ALCANCE .....	2
1.3.	DEFINICIONES.....	2
1.4.	FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA .....	4
1.5.	PROCESO DEL PROGRAMA.....	5
1.6.	FUNCIONES DE LAS EMPRESAS .....	7
1.7.	LINEAMIENTOS PARA MONTANTES .....	10
1.8.	LINEAMIENTOS PARA USUARIOS NO RESIDENCIALES.....	15
II.	PAUTAS PARA ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN .....	18
2.1.	PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES .....	20
2.2.	PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD .....	22
2.3.	EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD .....	23
2.4.	EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD .....	23
III.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	26
3.1.	VESTIMENTA .....	26
3.2.	ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN .....	28
3.3.	MANEJO DE INCIDENCIAS .....	32
IV.	CÓDIGO DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL .....	38
V.	ANEXOS.....	42

# CAPITULO I

## SOBRE EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA BONOGAS RESIDENCIAL



## I. SOBRE EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DIFUSIÓN

### 1.1. OBJETIVO

Establecer el modelo de funcionamiento del Programa BonoGas, 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 BonoGas.

### 1.2. ALCANCE

El cumplimiento del presente Protocolo es responsabilidad de las Empresas Instaladoras GNR y el Concesionario de Gas Natural, que han suscrito Convenio con el Administrador del FISE. Es aplicable en todas las etapas y procesos del Programa BonoGas.

La aplicación de este Protocolo es estrictamente obligatoria. Cualquier transgresión a lo establecido, será sancionada conforme a lo señalado en el presente documento y lo establecido en el Convenio. Además, las mencionadas sanciones serán comunicadas a la ciudadanía a través de los medios de comunicación social que establezca el Administrador del FISE. Asimismo, el FISE podrá evaluar su aplicación mediante encuestas al Usuario BonoGas y supervisión de campo y/o gabinete.

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 BonoGas.
- c) Código de Conducta e Imagen Institucional.

Es importante mencionar que el Programa BonoGas se rige por lo establecido en el Convenio; así como en los procedimientos, lineamientos y directrices que apruebe el Ministerio de Energía y Minas (Minem).

### 1.3. 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.

- Concesionario GNR: Es aquella Concesionaria de Gas Natural que ha suscrito Convenio con el Minem para prestar los servicios del Programa BonoGas.
- 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. Este documento puede ser electrónico, de acuerdo con los lineamientos que el Administrador del FISE comunique.
- Administrador del FISE: Se refiere al Minem, representado por el Director General de Hidrocarburos, de conformidad con la delegación de facultades aprobada mediante Resolución Ministerial N° 231-2020-MINEM/DM.
- Empresa Instaladora GNR: Es aquella empresa instaladora que ha suscrito 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 (Osinerghin): 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: 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, de acuerdo con lo establecido en el Programa Anual de Promociones que aprueba el Minem.
- 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).<sup>1</sup>
- 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.

#### **1.4. FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA**

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 GNR: Es aquella empresa instaladora que ha suscrito convenio con el Minem para participar del Programa BonoGas.
- c) Usuario BonoGas: Es aquella persona que cumple con los requisitos para ser beneficiario del Programa BonoGas.
- d) Concesionaria de Gas Natural: Tiene dos roles:

---

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

- Como Concesionario GNR: Si es que el Concesionario ha suscrito Convenio con el Minem para la prestación del Servicio Integral de Instalación Interna. Las obligaciones del Concesionario que ha suscrito Convenio con el Administrador del FISE, deben ser cumplidas por sus empresas instaladoras contratistas.
- Como Concesionaria de Gas Natural: Está a cargo de la construcción de instalación externa y habilitación del servicio.

Asimismo, existen otros agentes que intervienen en el servicio público de gas natural, como el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin), 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; pero no forman parte del Programa BonoGas.

## **1.5. PROCESO DEL PROGRAMA**

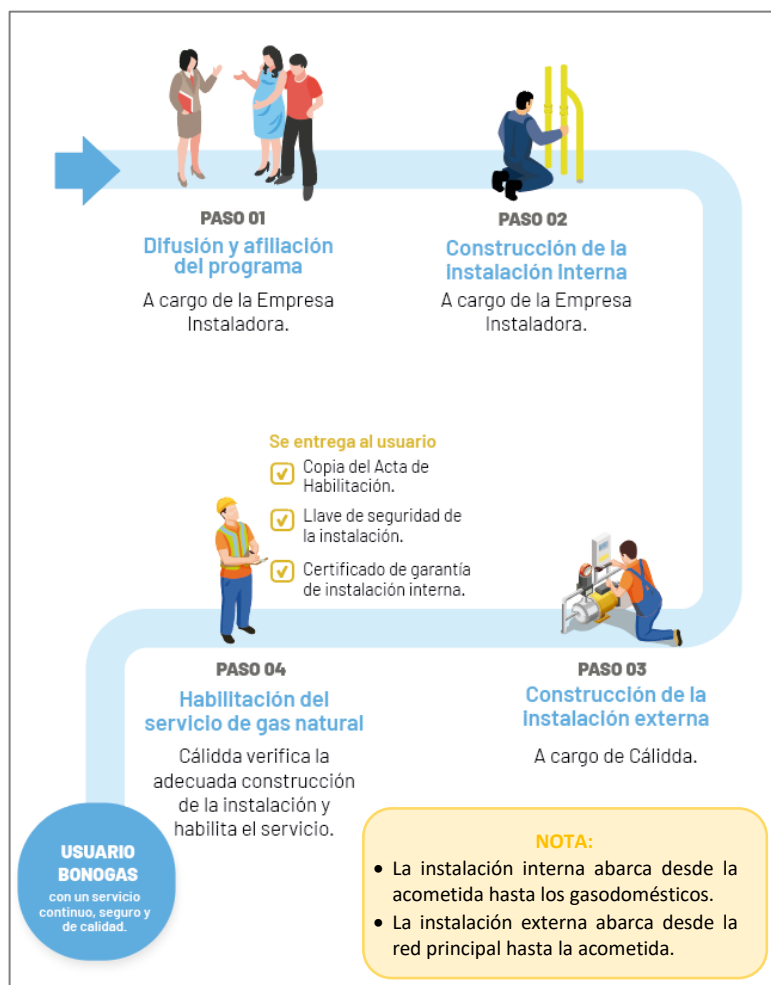
Para conocer un poco más del Programa BonoGas, a continuación, se explicará su funcionamiento, donde está involucrado el potencial Usuario BonoGas y el Usuario BonoGas.

- 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 GNR y el Concesionario GNR.
- 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 GNR y/o de las Empresas Instaladoras de Gas Natural contratadas por el Concesionario GNR en el marco del Programa 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 GNR y las Empresas Instaladoras de Gas Natural contratadas por el Concesionario GNR como parte de sus servicios dentro del Programa BonoGas, tales como, 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 GNR y/o Concesionario GNR 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





## 1.6. FUNCIONES DE LAS EMPRESAS

Dentro de los procesos mencionados en el numeral 5, la Empresa Instaladora GNR y/o Concesionario GNR que han suscrito convenio con el Administrador del FISE, deben cumplir ciertas funciones:

- a) Proceso de difusión y de venta del Programa BonoGas:
- Seguir las indicaciones de: i) Lineamientos para Actividades de Promoción y Difusión, ii) Protocolo de Atención y iii) Código de Conducta e Imagen Institucional.
  - Usar la información proporcionada por el Administrador 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 diseñado por el Administrador del FISE, debidamente llenado con los datos de la razón social de la empresa, número telefónico, correo electrónico y dirección de la oficina de atención al usuario; estos datos deben estar llenados de manera impresa. No podrá utilizarse otro material de difusión que haga referencia al Programa BonoGas sin la autorización previa del Administrador del FISE.
  - Explicar en qué consistirá el servicio que se ofrece con el Programa BonoGas, 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 BonoGas y acepta realizar la instalación interna con la empresa, el personal de la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario 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 de gas natural

Posterior a la firma de los documentos, la Empresa Instaladora GNR y/o Concesionario GNR:

- Recordar al Usuario BonoGas que la construcción de la instalación interna está a cargo de la Empresa Instaladora de Gas Natural incluida en el Registro de Instaladores de Gas Natural de Osinergmin.
- Recordar al Usuario BonoGas 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.

Cuando la Concesionaria de Gas Natural haya aprobado la solicitud de suministro, la Empresa Instaladora GNR o la Empresa Instaladora de Gas Natural contratada por el Concesionario GNR podrá realizar la instalación interna. En esta etapa realizará lo siguiente:

- Coordinar con el Usuario BonoGas la fecha para la construcción de la instalación interna.
- Proporcionar al Usuario BonoGas los datos del personal técnico que realizará la construcción de la instalación interna.
- Acudir a la construcción de la instalación interna debidamente identificados y equipados.
- 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 interna de gas natural

- Solicitar la cita de habilitación a la Concesionaria de Gas Natural, coordinando 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 Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR tienen 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 de la Garantía por la construcción de la instalación interna.

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

- Canal Presencial: Es necesario que la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR asigne un espacio especial dentro de sus oficinas, en el que 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 suscrito con el Administrador del 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 BonoGas.

- Canal Telefónico: Se deberá poner a disposición dos (02) números telefónicos (un teléfono fijo y un celular) exclusivos 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, como mínimo.
- 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.

## **1.7. LINEAMIENTOS PARA MONTANTES**

De acuerdo con lo que se establezca en el Programa Anual de Promociones, el Programa BonoGas cubrirá, sin cargo de devolución, el costo total de la línea montante (horizontal o vertical) necesarias para el suministro de gas natural en predios donde exista una agrupación de hogares colectivos (Multifamiliares o Quintas), ubicados en manzanas con estratos socioeconómico bajo, medio bajo y medio según el plano estratificado del INEI. Las etapas para considerar con:

### **ETAPA COMERCIAL**

La Empresa Instaladora GNR deberá presentar al Administrador del FISE, mediante correo electrónico al email: [operacionesgnr@minem.gob.pe](mailto:operacionesgnr@minem.gob.pe) la siguiente documentación:

- a) Carta de presentación de Proyecto, con los datos: empresa instaladora, nombre de proyecto (detallando el edificio o torre), dirección, cantidad de usuarios beneficiados, características de la instalación, IG3 responsable de presentar el Proyecto.
- b) Respuesta positiva de la Factibilidad de Suministro por edificio o torre.
- c) Inscripción de Registros Publico de la Junta de Propietarios vigente, de existir.
- d) Reglamento Interno, de existir.
- e) Documento suscrito por los propietarios del edificio con el porcentaje de aprobación necesaria para toma de decisiones establecido en el Reglamento Interno aceptando la ejecución de Proyecto con la empresa instaladora. En caso no exista Junta de Propietarios y/o reglamento interno, se deberá presentar un documento de aceptación firmada por el 50%+1 (mayoría simple) de propietarios dando su consentimiento de la ejecución del proyecto con la empresa instaladora.

De estar conforme, el Administrador del FISE, publicará en la página web del FISE ([www.fise.gob.pe](http://www.fise.gob.pe)) la aceptación del proyecto, con lo cual la empresa instaladora tendrá la exclusividad de ejecutar el proyecto y ninguna otra empresa instaladora podrá realizar alguna gestión comercial con los propietarios del edificio.

Con la publicación del Proyecto, la empresa instaladora tendrá un plazo máximo de 20 días hábiles para presentar por mesa de partes del Concesionario el proyecto de ingeniería de gas (PIG) y registrar dicho proyecto en el Portal de Habilitaciones de Osinergmin. En caso se incumpla con el plazo mencionado, la empresa instaladora perderá la exclusividad y el proyecto podrá ser presentado y ejecutado por otra Empresa Instaladora GNR.

Con la aprobación del PIG, la empresa instaladora puede presentar por mesa de partes del Concesionario el expediente con la documentación comercial que incluye los contratos de suministro suscritos, como mínimo el 50%+1 de propietarios del edificio, completa la información en Smartsheet y registra las solicitudes de suministro en el Portal de Habilitaciones de Osinergmin.

De acuerdo con lo establecido en la respuesta de la SFS, si el proyecto multifamiliar no cuenta con red frente al predio; con el SFS, el PIG y los contratos aprobados; el Concesionario aprueba la ejecución de las redes externas y asigna a una contratista encargada quien se encargara de solicitar el permiso municipal correspondiente.

En caso sea necesario el tendido de redes dentro del condominio, la Empresa Instaladora deberá realizar la gestión de **permisos y servidumbres** de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Concesionario. Sin la presentación de estos acuerdos y/o permisos (firmados notarialmente), el Concesionario no instalará los gabinetes ni ejecutará tuberías de conexión y/o redes dentro del Condominio.

#### **ETAPA DE CONSTRUCCIÓN:**

La Línea montante y centro de regulación primaria deberá ser diseñado cubrir la demanda del 100% de la totalidad de propietarios con tres puntos de suministro cada uno, sin importar que al inicio del proyecto no se conecten todos. Las tuberías para la montante deberán ser de cobre con diámetros de  $\frac{3}{4}$ ", 1  $\frac{1}{2}$ " y/o 2".

El diseño, construcción e instalación de las líneas montantes, así como la instalación de los centros de regulación y medición debe cumplir con lo estipulado en: i) Norma Técnica Peruana – NTP 111.011 "Gas Natural Seco. Sistema de tuberías para instalaciones internas residenciales y comerciales; ii) Reglamento Nacional de Edificaciones – EM:040 Instalaciones de Gas y ii) Norma Técnica de Edificación G.050 Seguridad durante la Construcción

**CENTRO DE REGULACIÓN PRIMARIA:** Deberá considerar el suministro e instalación de un gabinete S-22 y un regulador B25 (25 Sm<sup>3</sup>/h) o B50 (50 Sm<sup>3</sup>/h).

**LÍNEA MONTANTE:** Deberá considerar el suministro de una válvula de corte general y las características de los tramos mencionados en los párrafos siguientes:

- a) Válvula de Corte: Deberá considerar el suministro e instalación de una válvula de corte general para todo el edificio. La válvula deberá estar

alojada en una caja con tapa válvula para evitar su exposición o manipulación por personas ajenas al edificio.

- b) Línea Montante – Tramo A: Deberá considerar el suministro, instalación, pintado y prueba de hermeticidad de tuberías horizontal empotrada en el piso a una profundidad no menor a 5 cm (tránsito de personas) o 10 cm (tránsito de vehículos), la profundidad será medida desde el nivel de piso terminado al extremo superior de la tubería. La tubería deberá ser embutida dentro de una tubería de PVC para protegerla de corrosión y golpes (ver gráfico 1 y 2).
- c) Línea Montante – Tramo B: Deberá considerar el suministro, instalación, pintado y prueba de hermeticidad de tuberías verticales a la vista, teniendo en cuenta, el uso de equipos especiales para trabajos en altura (andamios o elevadores), equipos de protección personal (arnés de seguridad y línea de vida) así como todas las autorizaciones necesarias para realizar trabajos en altura (ver gráfico 1 y 2).
- d) Línea Montante – Tramo C: Deberá considerar el suministro, instalación, pintado y prueba de hermeticidad de tuberías a la vista, las cuales serán ancladas en paredes, pisos y/o techos (ver gráfico 1 y 2).

En el caso de ubicación de gabinetes en la azotea, por medidas de seguridad, la azotea debe contar con lo siguiente:

- a) Muros perimétricos o barandas con altura mínima de 1 metro en todo el recorrido de ubicación de los gabinetes. En caso de no existir, estos costos podrán ser cubiertos por los propietarios del edificio.
- b) La escalera de acceso a la azotea debe contar con todos los peldaños y en el caso la altura sea mayor a 1.8 metros, deberá tener una protección anticaída. En caso de no existir, estos costos podrán ser cubiertos por los propietarios del edificio.

Gráfico N° 1: Montante con centro de regulación y medición en azotea

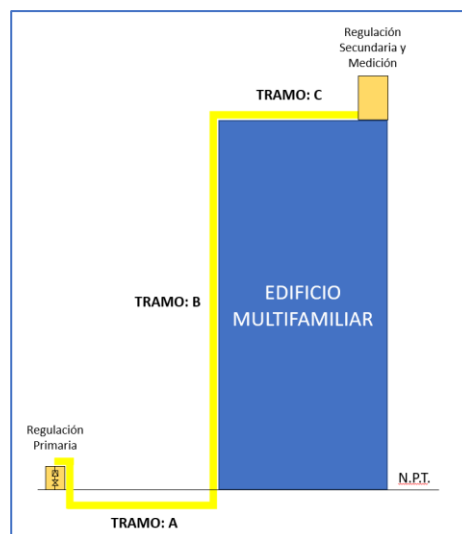
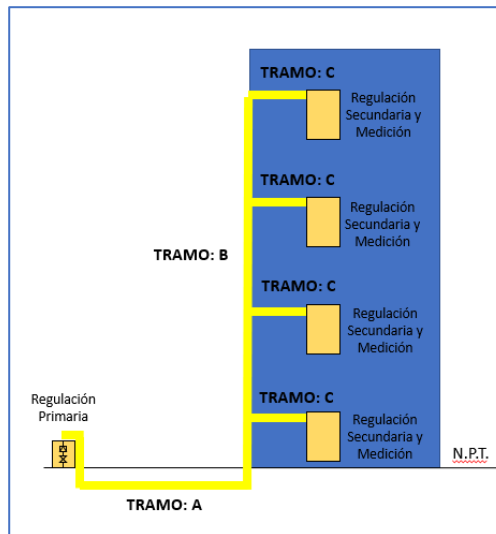


Gráfico N° 2: Montante con centro de regulación y medición en cada piso



Previo a la instalación de los gabinetes y construcción de la tubería de conexión, la empresa instaladora debe notificar bajo puerta la Comunicación de Inicio de Obras a todos los propietarios del edificio (haya o no haya firmado contrato).

Finalizada la construcción, la empresa instaladora debe solicitar la habilitación de la línea montante mediante el Procedimiento establecido por Concesionario. Para la habilitación de la línea montante el Proyecto en el portal de Osinergrmin estará en estado "08- Habilidad de Montante programada" y para programar la habilitación de los clientes, previamente el Proyecto tendrá que estar en el portal de Osinergrmin en estado "Montante habilitada".

### ETAPA DE LIQUIDACIÓN:

La liquidación se realizará de acuerdo con el Procedimiento de Desembolsos y Recaudación del Financiamiento FISE en el Marco de los Programas de Promoción de Suministros de Gas Natural, aprobado mediante Resolución Viceministerial N° 029-2020-MINEM-VMH

Posterior al registro de la habilitación de la montante en el Portal de Habilitaciones de Osinergrmin, la empresa instaladora deberá presentar al Administrador del FISE, mediante correo electrónico al email: [operacionessngr@minem.gob.pe](mailto:operacionessngr@minem.gob.pe) un informe con la valorización total de la línea montante anexando los planos conforme a obra con los metrajes y diámetros correspondientes.

La aprobación del costo total que será cubierto por el Administrador del FISE de acuerdo con el precio máximo unitario calculado por Osinergrmin para los siguientes componentes:

N°	Componentes:
1	Suministro e Instalación de centro de regulación primaria (Regulador B25)
2	Suministro e Instalación de centro de regulación primaria (Regulador B50)
3	Suministro e Instalación de válvula de corte general de 3/4"
4	Suministro e Instalación de válvula de corte general de 1 1/2"
5	Suministro e Instalación de válvula de corte general de 2"
6	Suministro e Instalación de tubería de Cu de 3/4" por metro lineal empotrado en piso (tramo A)
7	Suministro e Instalación de tubería de Cu de 1 1/2" por metro lineal empotrado en piso (tramo A)
8	Suministro e Instalación de tubería de Cu de 2" por metro lineal empotrado en piso (tramo A)
9	Suministro e Instalación de tubería de Cu de 3/4" por metro lineal a la vista con trabajos en altura (tramo B)
10	Suministro e Instalación de tubería de Cu de 1 1/2" por metro lineal a la vista con trabajos en altura (tramo B)
11	Suministro e Instalación de tubería de Cu de 2" por metro lineal a la vista con trabajos en altura (tramo B)
12	Suministro e Instalación de tubería de Cu de 3/4" por metro lineal a la vista sin trabajos en altura (tramo C)
13	Suministro e Instalación de tubería de Cu de 1 1/2" por metro lineal a la vista sin trabajos en altura (tramo C)
14	Suministro e Instalación de tubería de Cu de 2" por metro lineal a la vista sin trabajos en altura (tramo C)

El administrador del FISE podrá realizar visitas de campo para verificar la información contenida en el Informe de valorización.

De estar conforme, se registrará la información en el sistema Bonogas 2.0 y se elaborará el Programa de transferencia correspondiente.

Finalmente, en un plazo máximo de tres días hábiles contados desde la publicación del programa de transferencias en la web del FISE, se transferirá el monto aprobado en la respectiva resolución en las cuentas bancarias de la empresa instaladora.



## 1.8. LINEAMIENTOS PARA USUARIOS NO RESIDENCIALES

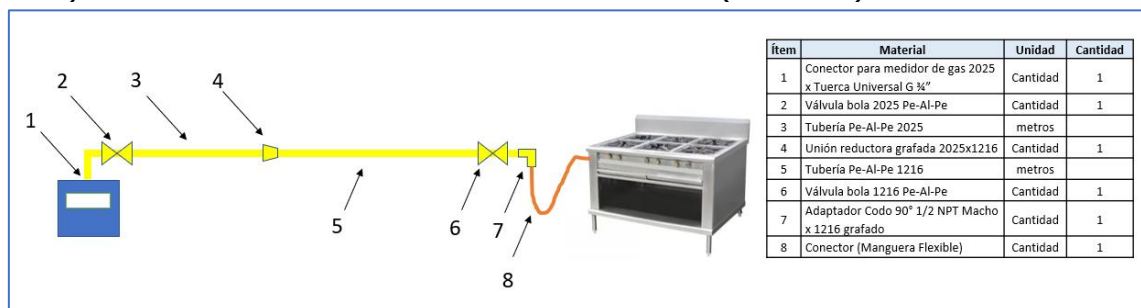
De acuerdo con lo que se establezca en el Programa Anual de Promociones, el Programa BonoGas cubrirá el costo total del derecho de conexión, Acometida y Servicio Integral de Instalación Interna de usuarios No Residenciales, siendo estos, Persona Natural o Jurídica reconocida como MYPE cuyo Consumo equivalente de gas natural no sea mayor a 300 m<sup>3</sup>/mes y artefactos con potencia no mayor a 60 kw en total.

El financiamiento se otorga sin considerar el estrato socioeconómico y deberá ser devuelto en su totalidad sin intereses hasta en 5 años y a través de los recibos de consumo de gas natural.

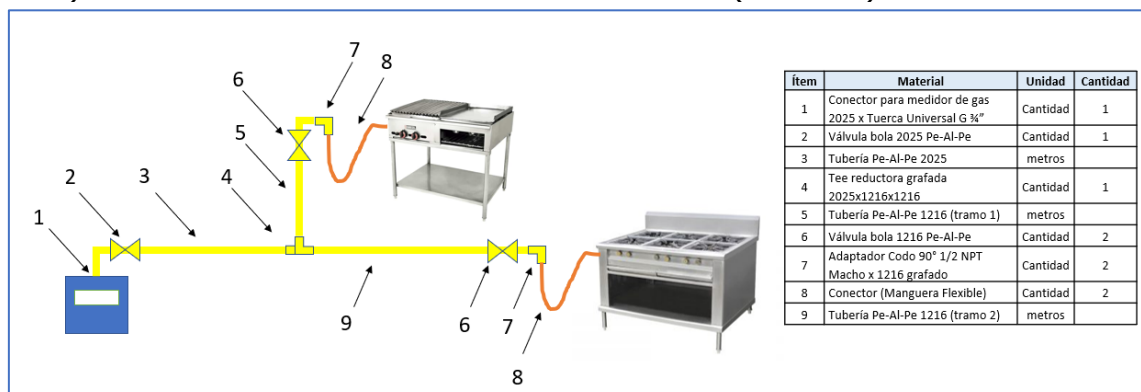
Los documentos necesarios para solicitar el suministro de gas natural, será establecido por el Concesionario de Distribución de gas natural, entre los cuales, no será requisito la Solicitud de Factibilidad de Suministro. El formato del Contrato de Suministro podrá ser entregado por el Concesionario y/o el Administrador del FISE.

El costo máximo por reconocer por el Servicio Integral de Instalación interna será determinado por Osinergmin, según alguna de las siguientes configuraciones:

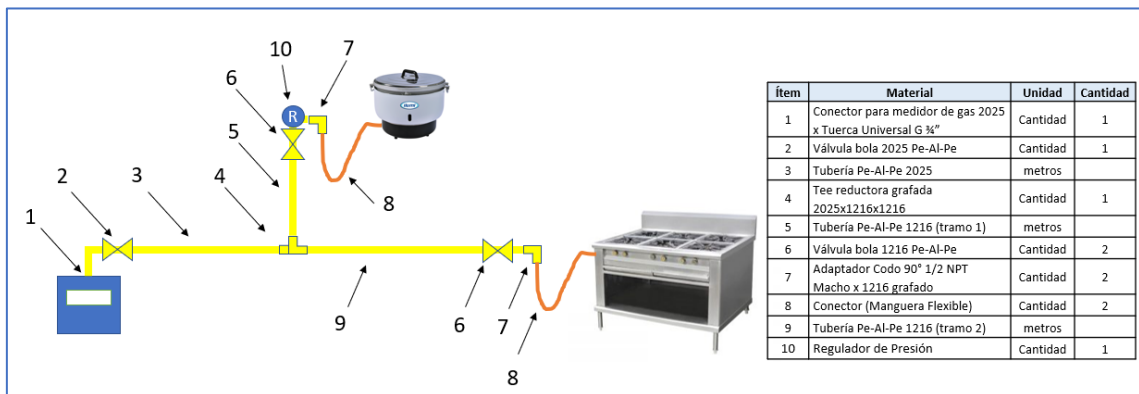
### a) Instalación interna con un Punto de Suministro (340 mbar):



### b) Instalación interna con dos Punto de Suministro (340 mbar):



c) Instalación interna con dos Punto de Suministro (23 y 340 mbar):



El formato de Condiciones de Financiamiento para usuarios No Residenciales y los Costos de Derecho de Conexión y Acometida serna publicados mensualmente en la web del FISE.

Los costos de Derecho de Conexión y Acometida varían cada mes, por lo tanto, el mes en que se suscriba el Contrato de Suministro deberá ser el mes en el que se registre la solicitud en el Portal de Habilitaciones.

El registro de la solicitud de suministro, instalación interna, acometida y habilitación, deberán ser registrados en el Portal de Habilitaciones según los lineamientos establecidos por Osinerghmin.

En caso, no se hayan establecidos diseños típicos de instalaciones internas, la Empresa Instaladora GNR deberá presentar al Concesionario un Proyecto de ingeniería de gas (PIG) según los lineamientos establecidos por el Concesionario y Osinerghmin.

Los Costos de Derecho de Conexión y Acometida serán liquidados al Concesionario y el Costo del Servicio Integral de Instalación Interna será liquidado a la Empresa Instaladora GNR semanalmente de acuerdo con el Procedimiento de Desembolsos y Recaudación del Financiamiento FISE en el Marco de los Programas de Promoción de Suministros de Gas Natural, aprobado mediante Resolución Viceministerial N° 029-2020-MINEM-VMH

# CAPITULO II

PAUTAS PARA LA  
REALIZACIÓN DE  
ACTIVIDADES DE  
PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN



## II. PAUTAS PARA ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

Cada Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR que suscribieron Convenio con el Administrador del FISE pueden ejecutar diversas actividades de comunicación para lograr la promoción y difusión del programa.

El desarrollo 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.

En caso las Empresas Instaladoras GNR y/o el Concesionario GNR que suscribieron Convenio con el Administrador del FISE, no cumplan con lo establecido en el presente documento, el Administrador del FISE procederá con la aplicación de la penalidad por haber incurrido en la siguiente actividad: "No cumplir con los lineamientos sobre la vestimenta para las actividades relacionadas al Programa, uso indebido de materiales de difusión y/o logos del Programa o utilizar el logo de otra empresa diferente", de conformidad con lo señalado en el Anexo 3 del Convenio.

Los tipos de actividades que podrán realizar son:

- Visita casa por casa.
- Volanteo.
- Perifoneo.
- 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 autorizadas previamente por el Administrador del FISE.

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folletos.</li> <li>- Volantes.</li> </ul> <p>Otros artículos necesarios: hojas, lapiceros, entre otros.</p>	Protocolo de Atención en Campo	<p>¿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.</p>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folletos.</li> <li>- Volantes.</li> <li>- Spots publicitarios grabados.</li> </ul> <p>De acuerdo con la organización de horarios y ubicación:</p>	Protocolo de Atención en Campo	
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.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pequeñas carpas para protección del personal.</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> <li>- Sillas para el descanso del personal.</li> </ul>	Protocolo de Atención en Campo	
Envío masivo de información a través de medios virtuales	<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>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>Se recomienda, hacer uso del SMS hasta 2 veces al mes.</p>	<p>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 BonoGas.</li> </ul> <p>Utilizar los mensajes establecidos por el Administrador del Programa.</p>	Protocolo de Atención Virtual	<p>Adicionalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Componentes de una instalación de gas natural.</li> </ul>
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"> <li>- Folletos.</li> <li>- Volantes.</li> <li>- Spots publicitarios grabados.</li> <li>- Pequeñas carpas para protección del personal.</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> <li>- Sillas, para el descanso del personal.</li> <li>- Presentaciones digitales (PPT).</li> </ul> <p>Otros artículos necesarios: hojas, lapiceros, entre otros.</p>	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



## 2.1. PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Antes de cada actividad, debe existir una previa coordinación con el Administrador del FISE, 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 Administrador 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 ACTIVIDAD 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
					Sí	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.	Asociación Vecinal El Bosque  Empresa Instaladora GNR o Concesionario Los rápidos  Empresa Instaladora GNR o Concesionario Conexiones Seguras	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 Administrador del FISE. Es importante mencionar que no se aceptará la creación de nuevo material por parte de la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR, y, en el caso se requiera de nuevos materiales de difusión, deberán ser solicitados al Administrador del FISE con diez (10) días calendarios de anticipación. Asimismo, las Empresas Instaladoras GNR y/o el Concesionario GNR pueden proponer materiales de difusión y/o cartas de presentación de su personal al Administrador del FISE, quien previa evaluación, podrá autorizar su uso. Cabe mencionar que, todos los materiales de difusión y/o cartas de presentación autorizados por el Administrador del FISE serán publicados en el Portal Web del FISE para uso de cualquier Empresa Instaladora GNR y/o Concesionario GNR que han suscrito convenio con el Administrador del FISE.

Los materiales en mención serán compartidos por el Administrador del FISE a través de un repositorio digital, el cual se encontrará siempre actualizado en el Portal Web del FISE (<http://www.fise.gob.pe/programa-nuevos-suministros-gnr-folleteria.html>).

## **B) MENSAJES DEL PROGRAMA BONO GAS:**

Los mensajes que deberán transmitir las Empresas Instaladoras GNR y/o el Concesionario GNR, serán compartidos por el Administrador del FISE a través de un repositorio digital, el cual se encontrará siempre actualizado en el Portal Web del FISE. 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.

## **2.2. PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD**

La Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR deben preparar los materiales informativos a utilizar, preparar 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 GNR y/o el Concesionario GNR deberán asegurarse que el personal tenga a su disposición la vestimenta y fotocheck de identificación del Programa BonoGas.

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



## 2.3. EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Durante la ejecución de la actividad, la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR deben 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 GNR.

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.

## 2.4. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Finalizada cada actividad, se debe elaborar un reporte con el objetivo de informar al Administrador 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 Administrador 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.

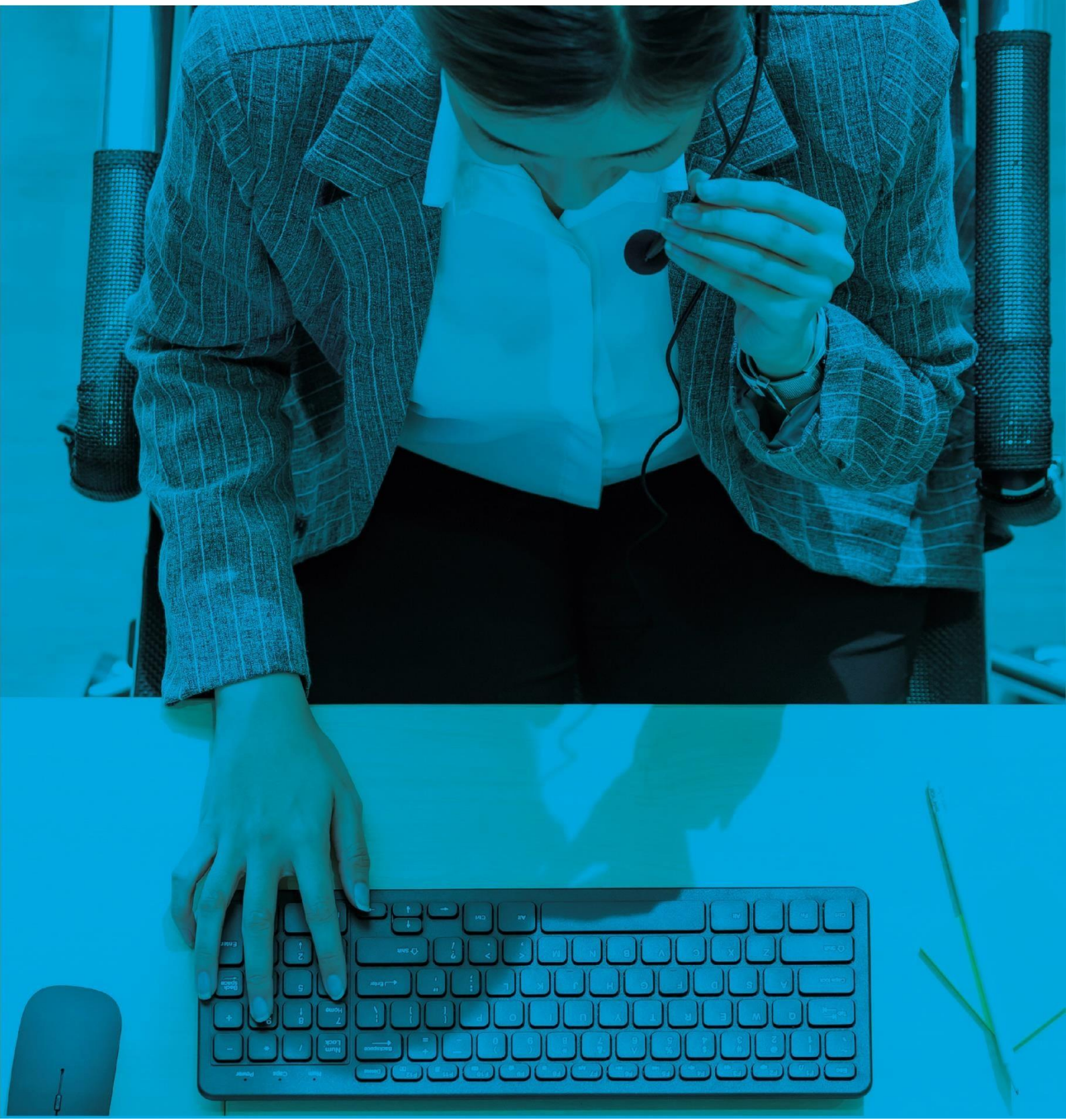
Tabla 02: Indicadores a utilizar por tipo de actividad de difusión

	<b>Tipo de actividad</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Medición</b>	<b>Instrumento</b>
01	Visita casa por casa	Dar a conocer la aplicación del Programa Bonogas en la zona	Nivel de percepción y afiliación	Porcentaje (%) de casas visitadas que recuerdan al Programa Bonogas . 1) 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. 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. Porcentaje (%) de personas encuestadas que conocen el Programa Bonogas .	Encuestas de percepción aplicadas antes y después de la reunión

# CAPITULO III

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO



### III. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

#### 3.1. VESTIMENTA

Toda vestimenta debe estar limpia, sin daños u otros detalles que afecten la imagen y reputación del Programa. Se debe tomar en cuenta que todo lo que ve el Usuario BonoGas debe brindar un aspecto formal y profesional de su empresa y del Programa BonoGas.

Para la atención a los Usuarios BonoGas y potenciales Usuarios BonoGas, el personal de la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR está obligado a:

- Uso visible de fotocheck de identificación de la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR, según se ha establecido.

Fig. 03: Fotocheck de Identificación



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

Fig 04: Chaleco de Identificación



- Vestimenta apropiada para la atención y el trabajo:

Oficina: Pantalón, camisa y zapatos.

Campo: Pantalón de mezclilla (no jeans desgarrados u short), polo, zapatillas.

Fig. 05: Polo de Identificación (opcional)



### 3.2. ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN Y CANALES DE ATENCIÓN

El personal de la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR deben estar preparados para brindar un asesoramiento de calidad respecto al Programa BonoGas , orientar y gestionar las consultas de los Usuarios BonoGas. Además, se debe tener en cuenta que el personal 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 desea ser beneficiario 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, apoyándose en el 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 realizó la visita 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 GNR y/o el Concesionario, 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 BonoGas está denotando que desea un trato personalizado y con respuestas inmediatas a su problema. Asimismo, es muy probable que no haya 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 debe indicar el código de atención para que el cliente pueda hacerle seguimiento. Asimismo, se debe indicar el tiempo de atención que 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 GNR y/o el Concesionario GNR, 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 GNR y/o el Concesionario GNR ("nombre"), ¿cómo lo puedo ayudar?.
- No realizar otras tareas al mismo tiempo que se está atendiendo una llamada.
- Escuchar atentamente lo que el Usuario BonoGas 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 BonoGas, 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 debe indicar el código de atención para que el cliente pueda hacerle seguimiento. Asimismo, se debe indicar el tiempo de atención que no debe exceder de 5 días hábiles.
- Despedirse de forma cortés y agradecer al Usuario BonoGas por haberse comunicado: "Muchas gracias por comunicarse con nosotros".
- La Empresa Instaladora GNR y Concesionario GNR deben brindar información completa del Programa BonoGas al Usuario BonoGas o Potencial Usuario BonoGas. En caso se identifique que la empresa no brindo información completa o exacta del Programa BonoGas y a causa de ello el Potencial Usuario BonoGas no accedió al Programa BonoGas, el



Administrador del FISE podrá resolver el Convenio, debido a la afectación de la imagen del Programa BonoGas. De manera excepcional, el Administrador del FISE puede decidir no resolver el Convenio siempre que la empresa voluntariamente y antes que el Administrador del FISE comunique su intención de resolver el Convenio, devuelve el dinero que el Potencial Usuario BonoGas no debió pagar o le condona la deuda.

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 (en horario de atención al usuario).
- Hacer uso de mensajes estandarizados.
- 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.

Formato 02: Cuadro de Registro de Atención de Consultas e Incidencias BonoGas

N° DE ATENCIÓN	DATOS DEL USUARIO BONOGAS (TITULAR)						DATOS DE LA CONSULTA O INCIDENCIA			
	Apellido	Nombre	DNI	Teléfono	Ubicación (calle, distrito, referencias)	N° de contrato de suministro o (si se cuenta)	Tipo de atención: • Consulta • Incidencia	Temas: • Financiamiento • Requisitos para BonoGas • Instalación Interna • Desmorte.....	Descripción	
ABC-01	Manrique	María	12345678	123456789	Calle Lima 123, Comas. (Altura de la cdra 1 de Av. Universitaria)	-	Incidencia	Recojo de desmorte	El 15.05.2020 terminaron de construir la instalación interna y no botaron el desmorte originado.	1
ABC-02										

ABC-03										
--------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### 3.3. 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.
- 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 se refiera directamente a su ámbito.
- Ser preciso. Las respuestas evasivas y 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 tiene 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 GNR y/o la Empresa Instaladora de Gas Natural contratada por el Concesionario GNR, 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 GNR y/o Empresa Instaladora de Gas Natural contratada por el Concesionario GNR, orientar al ciudadano para que registre su reclamo en las entidades correspondientes, como:

- Concesionario de Gas Natural: Si la queja estuviera relacionada a obligaciones del Concesionario, se deberá explicar al cliente que no somos competentes, por lo que debe presentar su inconformidad al Concesionario, para ello le indicaremos los datos del Concesionario de la zona, así como el de Osinergmin.

De manera adicional, se le recibirá el reclamo y se trasladará al Administrador del FISE para que lo traslade al Concesionario; a fin que, el Usuario BonoGas no acuda a las oficinas del Concesionario o del Osinergmin. Para ello, deberá llenar el un formato de Solicitud de atención de reclamos del Concesionario.

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, firma de Condiciones de Financiamiento con Recursos del FISE, consulta de Empresas Instaladoras GNR o Empresas Instaladoras de Gas Natural contratadas por el Concesionario GNR, entre otros.

Si tuviera alguna queja respecto a las condiciones del Programa BonoGas, se le deberá explicar que se trasladará la queja al Administrador del FISE.

- Osinergmin: En el caso de reclamos para su atención por parte de los Concesionarios, el Usuario BonoGas 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 GNR y/o la Empresa Instaladora de Gas Natural contratada por el Concesionario no hubiera atendido alguna queja del Usuario BonoGas, con relación al servicio de construcción de la instalación interna, el Usuario BonoGas 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 GNR y/o la Empresa Instaladora de Gas Natural contratada por el Concesionario GNR que no atendió la queja.

#### Formato 03: Solicitud de atención de reclamos de la Concesionaria

N° DE RECLAMO  (Nomenclatura EI-Nombre de la Empresa- Número de reclamo)	DATOS DEL USUARIO BONOGAS (TITULAR)						DATOS DEL RECLAMO		
	Apellido	Nombre	DNI	Teléfono	Ubicación (calle, distrito, referencias)	N° de contrato de suministro (si se cuenta)	Tipo de Problema: • Aprobación de contrato de suministro • Instalación externa • Habilitación	Descripción del problema	Fecha de reclamo
EI-ABC-01	Manrique	María	12345678	123456789	Calle Lima 123, Comas. (Altura de la cdra 1 de Av. Universitaria)	-	Aprobación de contrato de suministro	El día 02.05.2020 se ingresó el expediente N°1234656 para aprobación del contrato. Han pasado 2 días hábiles, los cuales son establecidos por la normativa y no se cuenta con el documento aprobado. La empresa	05.05.2020

								tampoco ha emitido observaciones o alguna comunicación al respecto.	
EI-ABC-02									
EI-ABC-03									

#### A) INDICADORES DE LOS CANALES DE ATENCIÓN:

La Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario GNR, de forma optativa, podrá aplicar encuestas de satisfacción a los Usuarios BonoGas.

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 encuesta que incluya 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	
1)	<p>¿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"> <li>○ Sí, me entregaron material informativo y los datos de contacto.</li> <li>○ Solo me entregaron informativo.</li> <li>○ Solo me entregaron los datos de la empresa.</li> </ul> <p>5) El Programa BonoGas, al que usted ha ingresado, es dirigido por: o Empresa Instaladora GNR y/o Concesionario. o Ministerio de Energía y Minas. o Municipalidad de mi zona. o Concesionaria de mi zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Otros: _____</li> </ul>

# CAPITULO IV

## CÓDIGO DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL



## IV. CÓDIGO DE CONDUCTA E IMAGEN INSTITUCIONAL

### 4.1. OBLIGACIONES

El presente código de conducta debe ser aplicado de manera obligatoria por las Empresas Instaladoras GNR y Concesionarios GNR que han suscrito Convenio con el Administrador del FISE. El incumpliendo de las siguientes obligaciones será sancionado por el Administrador del FISE con la resolución del Convenio. De manera excepcional, el Administrador del FISE aplicará otro tipo de sanciones en casos no muy graves que se detallan en el numeral 2.

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

En todo momento, llevar el uniforme limpio y debidamente ordenado 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 GNR o Empresas Instaladora de Gas Natural contratista del Concesionario.

**b) Tener un comportamiento íntegro y participar de una competencia sana:**

Está prohibido mencionar, comparar o hablar sobre otras empresas instaladoras de gas natural y/o sus actividades. Está prohibido cualquier comportamiento o situación que genere un ambiente de trabajo intimidante, hostil, humillante u ofensivo.

**c) Brindar información veraz:**

Proporcionar información veraz de manera sencilla y transparente del Programa BonoGas y de la empresa. Es importante recordar, que se deberá ofrecer los beneficios incluidos dentro del "**Servicio Integral de Instalación de Gas Natural**" u otros servicios relacionados, incluidos en el Programa Anual de Promociones, especificado para la zona de concesión.

Las Empresas Instaladoras GNR y Concesionarios GNR son responsables de que su personal brinde la información completa y exacta del Programa BonoGas. En caso, se omita brindar información del Programa BonoGas y a causa de ello el Potencial Usuario BonoGas no accede al Programa, el Administrador del FISE procederá con la resolución del Convenio por haberse afectado la imagen del Programa BonoGas.

**d) Brindar un servicio de calidad:** Desde el primer contacto con el cliente, la Empresa Instaladora GNR y/o el Concesionario deben estar enfocados en ofrecer un servicio completo y de calidad. Además de ello, la empresa 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).



- e) Realizar la promoción y difusión del Programa BonoGas, de acuerdo con los lineamientos:** Las Empresas Instaladoras GNR y Empresas Instaladoras de Gas Natural contratadas por el Concesionario deberán hacer uso de los modelos de material gráfico para la promoción del Programa BonoGas, así como la difusión de los mensajes establecidos. Estos no podrán ser modificados por la empresa bajo ningún motivo.

Las Empresas deberán cumplir con proporcionar al Usuario BonoGas los volantes y trípticos aprobados y autorizados por el Administrador del FISE, los cuales deberán contener de manera impresa, los datos completos de las Empresas Instaladoras, tales como razón social, números telefónicos fijos de los locales de atención a usuarios, dirección del local de atención a los usuarios y correo electrónico de la empresa. De manera opcional, se puede incluir otros números telefónicos de las personas que laboran en la empresa encargadas de la atención de consultas y reclamos.

Las Empresas Instaladoras GNR y Empresas Instaladoras de Gas Natural contratadas por el Concesionario deben dar atención inmediata al Usuario BonoGas acerca del servicio que brindan.

- f) Entrega de documentos con datos completos y de lectura clara:** Se deberá proporcionar al Usuario BonoGas los contratos de suministros y el formato de Condiciones de devolución del financiamiento BonoGas, completamente llenados, con los datos del usuario, dirección y con fecha de afiliación consignadas de manera clara y veraz.

#### 4.2. SANCIONES

Cualquier incumplimiento al Código de Conducta e Imagen Institucional será sancionado por el Administrador del Programa BonoGas con la resolución del Convenio, salvo lo señalado en el literal f) del numeral 1 precedente, cuya sanción se detalla en el Anexo 3 del Convenio.

Excepcionalmente, el incumplimiento a las conductas y/o actividades detalladas en el cuadro tendrán las siguientes sanciones.

Las sanciones serán comunicadas mediante oficio y se publicarán en la página web del Programa BonoGas.

<b>Incumplimientos</b>	<b>N° de veces que incurre en incumplimiento</b>	<b>Sanción</b>
a) NO tener un comportamiento íntegro y NO	<b>1</b>	Llamada de atención a través de correo electrónico.
	<b>2</b>	Suspensión de ventas hasta 1 mes.

participar de una competencia sana.	<b>3</b>	Suspensión de ventas hasta 3 meses.
b) NO brindar información completa y/o veraz del Programa BonoGas.	<b>1</b>	Llamada de atención a través de correo electrónico.
	<b>2</b>	Suspensión de ventas hasta 1 mes.
	<b>3</b>	Suspensión de ventas hasta 3 meses.
c) NO entregar los documentos al Usuario BonoGas o potencial Usuario BonoGas con datos completos y de lectura clara.	<b>1</b>	Llamada de atención a través de correo electrónico.
	<b>2</b>	Suspensión de ventas hasta 1 mes.
	<b>3</b>	Suspensión de ventas hasta 3 meses.

Los incumplimientos a las conductas y/o actividades señaladas en el cuadro precedente se probarán con los siguientes medios:

- a) Documentos que evidencien el incumplimiento.
- b) Testimoniales de los Usuarios BonoGas y/o potenciales Usuarios BonoGas.
- c) Actas de supervisión en campo del Administrador del FISE.
- d) Información registrada en el Portal de Habilitaciones.

En el caso que solo se cuente con testimoniales, el Administrador del FISE aplicará las sanciones si es que se cuenta como mínimo con 3 testimoniales, siempre que haya coherencia y consistencia entre las versiones.

Cuando el incumplimiento "NO brindar información completa y/o veraz del Programa BonoGas", dio lugar a que el Potencial Usuario BonoGas no acceda al Programa BonoGas, el Administrador del FISE aplicará la resolución del Convenio; salvo que la Empresa Instaladora GNR y/o Concesionario GNR, con sus propios recursos, haya devuelto o condonado el pago que realizó o debe realizar el usuario por no haber sido beneficiado con el Programa BonoGas.

# CAPITULO V

## ANEXOS



## 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 aspectos<sup>2</sup> 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.

---

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