	PROCEDIMIENTO	Páginas
	RECLAMOS DE USUARIOS A EMPRESAS MATRICULADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE HIDROCARBUROS POM-003-SRG	1 de 2

1. OBJETIVO.-

Establecer la metodología para la recepción de reclamos de los usuarios por problemas con las Empresas Matriculadas, para canalizarlos adecuadamente ante la Superintendencia de Hidrocarburos.

2. ALCANCE.-

Se aplicará a todos los reclamos o denuncias que tengan una relación directa entre el usuario y las Empresas Matriculadas por la Superintendencia de Hidrocarburos.


3. RESPONSABILIDADES.-

- ü Es responsabilidad de la Gerencia General, revisar y aprobar periódicamente éste procedimiento.
- ü Es responsabilidad del personal encargado del Dpto. de Atención al Cliente revisar periódicamente, proponer una mejora continua y hacer cumplir éste procedimiento.
- ü Es responsabilidad del personal encargado del Dpto. de Atención al Cliente llevar un registro ordenado de los reclamos, recibidos, canalizarlos adecuadamente ante la Superintendencia de Hidrocarburos, hacerle seguimiento y hacer conocer a todas las Empresas Matriculadas y usuarios, éste procedimiento.
- ü Es responsabilidad de todo el personal involucrado conocer y cumplir éste procedimiento.

4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.-

4.1 Recibido el reclamo o denuncia, Atención al Cliente informa que SERGAS no tiene atribuciones para sancionar a las empresas instaladoras, las mismas que obtienen su autorización de operación y matrícula de la Superintendencia de Hidrocarburos y, por tanto es a esa Institución a quien se debe formular la denuncia. Sin embargo, nosotros podemos guiar y canalizar la denuncia de nuestros clientes.

	ELABORADO	VERIFICADO	APROBADO	Fecha	Revisión
FIRMA				10-10-06	0
Nombre	Ing. José Pedro Lino H.	Ing. Rodolfo Ribera A.	Lic. Oscar Aguirre S.		
CARGO	Jefe de Op. Y Mtto.	Gerencia Ingeniería	Gerencia General		

	PROCEDIMIENTO	Páginas
	RECLAMOS DE USUARIOS A EMPRESAS MATRICULADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE HIDROCARBUROS POM-003-SRG	2 de 2

4.2 Atención al Cliente llama al número de reclamos de la Superintendencia 800-10-6006, informando que un cliente de SERGAS desea realizar una denuncia respecto a una empresa instaladora y pasa el teléfono al cliente.

4.3 Adicionalmente, ingresa a la página WEB de la Superintendencia: <http://www.superhid.gov.bo/> y llena el formulario de RECLAMOS EN LINEA de dicha página a nombre del cliente y lo envía a esa Institución, imprimiendo el formulario enviado. Una copia se entrega al cliente y otra la mantiene el responsable de Atención al Cliente, para efectuar el seguimiento correspondiente.

5. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.-

5.1 Asegurarse de que el usuario haya sido atendido según sus necesidades.

5.2 Asegurarse de que se haya completado el llenado y firmado el formulario respectivo.

5.3 Asegurarse de que se haya recibido el reclamo en la instancia correspondiente.

5.4 Verificar que la Empresa Matriculada tenga la acreditación en regla.

6. MEDIO AMBIENTE.-

6.1 Ordenar adecuadamente los registros de los reclamos recibidos.

6.2 Llevar una planilla de control para el seguimiento respectivo del reclamo y las acciones propuestas por la Superintendencia, para activar las medidas que correspondan desde nuestro alcance como Empresa Distribuidora.

7. DOCUMENTACIÓN DE RESPALDO.-

7.1 Formulario de RECLAMOS EN LÍNEA de la página web <http://www.superhid.gov.bo/>

7.2 Planilla de seguimiento al reclamo, archivo SERGAS.

	ELABORADO	VERIFICADO	APROBADO	Fecha	Revisión
FIRMA				10-10-06	0
Nombre	Ing. José Pedro Lino H.	Ing. Rodolfo Ribera A.	Lic. Oscar Aguirre S.		
CARGO	Jefe de Op. Y Mtto.	Gerencia Ingeniería	Gerencia General		