



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ANH

DIRECCIÓN GENERAL DE REGULACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y REDES DE GAS NATURAL (DGRCR)
UNIDAD DE DEFENSA AL CONSUMIDOR (ODECO)



Procedimiento para la Evaluación de Reportes Mensuales de ODECO Distrital

Código: ODECO-R00-P04	Versión: 0	Aprobado con: RA-ANH-DJ-UGJN N° 0153/2021, 14/09/2021	Página: 1	Atribución: N/A
-----------------------	------------	---	-----------	-----------------

Objetivo: Establecer tareas, plazos y responsables para la evaluación de las actividades de las ODECO Distrital que reportan a través de los informes mensuales.

Normativa:
 - Ley N° 453, de 4/12/2013, Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores.
 - Decreto Supremo N° 2130, 24/08/2014, Reglamento a la Ley N° 453.
 - Decreto Supremo N° 2337, de 22/04/2015, Reglamento Especifico de la Ley N° 453, para el sector de Hidrocarburos y Energía.

N°	TAREAS	Plazo Días Hábiles 17	RESPONSABLES					
			Personal ODECO Nacional	Jefe ODECO	Director DGRCR	Director Distrital	Personal ODECO Distrital	Director DDT
1	Emite Instructivo dirigido a las Direcciones Distritales, estableciendo el plazo para la presentación de informes mensuales y solicitando el reporte del estado, acciones, recomendaciones, entre otros de: - Reclamaciones directas - Reclamaciones administrativas - Atenciones por seguridad y riesgo - Encuestas de Satisfacción - Denuncias - Actividades de Información y Prevención - Otro <i>Nota 1: Los informes deben estar respaldados por los reportes del SIRECO (Si corresponde).</i>	(*)	●					
2	Toma conocimiento, firma el Instructivo y difunde via correo electrónico al Personal ODECO Distrital con copia a los Directores Distritales y al Director DGRCR para su conocimiento.	1		●				
3	Toma conocimiento, e instruye al Personal ODECO Distrital su cumplimiento.	1				●		
4	Elabora los informe mensuales según corresponda y de acuerdo al plazo establecido en el instructivo, y remite via el Director Distrital al Director DGRCR.	(*)				●	●	
5	Toma conocimiento y remite al Jefe ODECO para su atención.	1		●				
6	Instruye al Personal ODECO Nacional la consolidación de información de las Direcciones Distritales y elaboración de informe mensual.	1		●				
7	Consolida la información, evalúa las acciones realizadas y emite Informe mensual y remite al DGRCR vía el Jefe ODECO.	10	●	●				
8	Toma conocimiento, revisa el informe y remite al Jefe ODECO para su atención de acuerdo a recomendaciones.	1		●				
9	Instruye al Personal ODECO Nacional la remisión de una copia del informe a las Direcciones Distritales y al Director DDT para conocimiento y/o atención de recomendaciones.	1		●				
10	Remite una copia del informe a las Direcciones Distritales y al Director DDT para conocimiento y/o atención de recomendaciones.	1	●				●	

Nota: El personal ODECO Nacional debe realizar el seguimiento correspondiente a que el Personal ODECO Distrital cumpla con las acciones recomendadas.

