



PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O  
CAMBIO DE DISTRIBUIDOR O COMERCIALIZADOR  
MINORISTA

Versión

1


Código

P-SGC-ABC-01

PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE  
BIENES Y/O CAMBIO DE DISTRIBUIDOR O  
COMERCIALIZADOR MINORISTA

Documento Controlado

<b>Responsable del Proceso:</b> Servicio al cliente / Asesor comercial	<b>Aprobó:</b> Coordinador Comercial	<b>Ubicación del documento:</b> PC/Gestión de calidad/Gestión Comercial
---	---	--

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O CAMBIO DE DISTRIBUIDOR O COMERCIALIZADOR MINORISTA</b>	Versión	1
		Código	P-SGC-ABC-01

### 1. OBJETIVO

Establecer todos los lineamientos para el aseguramiento de atención oportuna al requerimiento de adquisición de cilindros de gas propano o tanque estacionario o por el contrario cuando el usuario requiera de un cambio de distribuidor o comercializador de suministro de gas propano.

### 2. ALCANCE

Dando cumplimiento a la resolución de la CREG 080 de 2019 y a la Ley 1712 de 2014 de los prestadores de servicios públicos de energía y gas combustible.

### 3. DEFINICIONES

Las definiciones necesarias en este procedimiento se encuentran en el anexo **A-SGC-RGC-01** REGLAS GENERALES DEL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO.

### 4. CONDICIONES GENERALES

1. COLOMBOGAS SAS ESP cuenta con zonas de influencia para atención de usuarios de gas propano en la línea de cilindros y suministro a granel en tanques estacionarios en algunos municipios del Departamento de Cundinamarca, Boyacá y barrios de Bogotá D.C.
- 2.


#### Causas de retiro de tanque o cilindro por parte de la EMPRESA

##### ADMINISTRATIVOS

1. Por tanquear el tanque estacionario de nuestra propiedad con otra distribuidora.
3. Por falta de pago en facturas a crédito donde ya venció el plazo establecido de acuerdos de pago.

##### TÈCNICAS


4. Por condiciones o actos inseguros técnicos de riesgo en la instalación o equipos.
6. Manipulación inapropiada del tanque estacionario o cilindro.
5. Funcionamiento inseguro del tanque estacionario o cilindro. (en este caso será reemplazado por otro tanque o cilindro).

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O CAMBIO DE DISTRIBUIDOR O COMERCIALIZADOR MINORISTA</b>	Versión	1
		Código	P-SGC-ABC-01

**5.DESARROLLO**

**5.1 ADQUISICIÓN AL USUARIO DE CILINDROS DE MARCA COLOMBOGAS**


QUE	QUIEN	COMO	REGISTRO
<b>Adquisición de cilindro(s) marca COLOMBOGAS</b>	Usuario	Solicita la adquisición de un cilindro vía telefónica, whatsapp o personalmente al conductor y/o auxiliar asignados a la zona.	
	Persona autorizada	Informa a la empresa de la solicitud y analizan la viabilidad de realizar la entrega del cilindro, si es necesario se realiza visita comercial en las instalaciones del usuario.	Visita clientes potenciales
	Auxiliar de servicio al cliente o asesor	En un término de dos(2) días hábiles se da respuesta telefónica al usuario.	
	Auxiliar de servicio al cliente o asesor comercial	<p>Si se accede a la entrega del cilindro se solicita al usuario:</p> <p>*Datos para el registro nombre, número de cédula, teléfono, dirección donde va a ser utilizado el/los cilindros.</p> <p>*En algunos casos se solicita al usuario acondicionamiento de las instalaciones del gas, se acuerda visita de revisión y se da plazo establecido.</p> <p>*Presenta al cliente vía correo electrónico o presencial formato de las condiciones del contrato de servicios públicos de condiciones uniformes suministrado en cilindros o se informa al usuario de la publicación en la página web de la empresa.</p> <p>*Se acuerda fecha de entrega y firma del contrato manuscrita o digital.</p> <p><b>*Con depósito de garantía:</b> El usuario entregara a la empresa el valor por cilindro entregado de acuerdo a la última publicación realizada en el periódico, cumpliendo la cláusula sexta del contrato de condiciones uniformes.</p> <p><b>*Sin depósito de garantía:</b> El usuario no entrega a la empresa ningún valor monetario por cilindro entregado dejando la cláusula sexta del contrato de condiciones uniformes en valor de cero pesos.</p>	Visita clientes potenciales

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O CAMBIO DE DISTRIBUIDOR O COMERCIALIZADOR MINORISTA</b>	<b>Versión</b>	<b>1</b>
		<b>Código</b>	<b>P-SGC-ABC-01</b>

<b>Adquisición de cilindro(s) marca COLOMBOGAS</b>	<p>Revisar acondicionamiento técnico acordado de las instalaciones, se solicita al cliente el cumplimiento de todas las clausulas legales, técnicas y de exclusividad estipuladas en el contrato de condiciones uniformes de cilindros.</p> <p>La empresa se compromete al cumplimiento del total de las clausulas estipuladas en el contrato de condiciones uniformes de cilindros.</p> <p>Y a los procedimientos de servicio al cliente, atención de quejas y reclamos y distribución de cilindros, también publicados en la página web, <a href="http://www.colombogas.com">www.colombogas.com</a></p>	<p>Visita clientes potenciales</p> <p>Contrato de condiciones uniformes cilindros</p>
--	---	---

## 5.2 CAMBIO DE COMERCIALIZADOR DE GLP ENVASADO EN CILINDROS


QUE	QUIEN	COMO	REGISTRO
<b>Cambio de comercializador de GLP en cilindros</b>	Usuario	<p>Comunicar a la empresa vía telefónica o whatsapp al número 3219926431 y seguir las indicaciones dadas en este, como enviar por escrito al correo electrónico: <a href="mailto:servicioalcliente@colombogas.com">servicioalcliente@colombogas.com</a>, donde informe la intención de no querer continuar con el contrato de condiciones uniformes de cilindros, con los datos de nombre, número de cédula, teléfono, dirección y enviar copia del contrato para garantizar el monto del valor del depósito de garantía si lo pago en su momento o no.</p>	<p>Correo electrónico o whatsapp</p>
<b>Cambio de comercializador de GLP en cilindros</b>	Empresa	<p>En un término máximo de 3 días hábiles al recibo de la comunicación COLOMBOGAS se comunicará para acordar la fecha de la recolección del cilindro.</p> <p>En la fecha acordada el personal autorizado revisará las condiciones de conservación del cilindro y de marca.</p> <p><b>*Si canceló el depósito de garantía:</b> procederá a realizar la devolución del total del dinero.</p> <p>En el momento que el cilindro no se encuentre en condiciones no aptas para su uso o no sea propiedad de la empresa, COLOMBOGAS recogerá el cilindro y no realizará la devolución del depósito de garantía.</p> <p><b>*Si no canceló depósito de garantía:</b> Previa verificación del valor cero del contrato de</p>	<p>Constancia escrita.</p>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O CAMBIO DE DISTRIBUIDOR O COMERCIALIZADOR MINORISTA</b>	<b>Versión</b>	<b>1</b>
		<b>Código</b>	<b>P-SGC-ABC-01</b>

condiciones uniformes de cilindros, no se realizará ninguna devolución en pesos. Se dejará constancia de las eventualidades al respecto.

### 5.3. ADQUISICIÓN AL USUARIO DE TANQUES ESTACIONARIOS DE GLP


QUE	QUIEN	COMO	REGISTRO
<b>Adquisición de un tanque(s) estacionario(s)</b>	Usuario	Solicita la adquisición de un tanque estacionario vía telefónica, whatsapp o personalmente al conductor y/o auxiliar asignados a la zona.	
	Persona autorizada	Informa a la empresa de la solicitud y junto con el coordinador comercial realizan el análisis de viabilidad de préstamo del tanque, si es necesario se realiza visita comercial en las instalaciones del cliente.	Visita clientes potenciales
	Coordinador comercial	Junto con el asesor comercial o auxiliar de servicio al cliente en un término no mayor a siete 7 días hábiles, se da respuesta al usuario de SI es viable o NO la entrega en comodato de un tanque estacionario.	
	Empresa Persona autorizada	Si se accede a la entrega del tanque estacionario se solicita al usuario: *Datos para el registro nombre, número de cédula, teléfono, dirección donde va a ser utilizado el/los cilindros. *En algunos casos se solicita al cliente acondicionamiento de las instalaciones del gas, se acuerda visita de revisión y se da plazo establecido. *Se le presenta al cliente vía correo electrónico o presencial formato de las condiciones del contrato de servicios públicos de condiciones uniformes comodato o se informa al usuario de la publicación en la página web de la empresa. *Se acuerda fecha de entrega de instalación del tanque y firma del contrato sea manuscrita o digital.	
	Empresa	Revisar acondicionamiento técnico acordado de las instalaciones, se solicita al cliente el cumplimiento de todas las cláusulas legales, técnicas y de exclusividad estipuladas en el contrato de condiciones uniformes de cilindros La empresa se compromete al cumplimiento	Visita clientes potenciales

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O CAMBIO DE DISTRIBUIDOR O COMERCIALIZADOR MINORISTA</b>	Versión	1
		Código	P-SGC-ABC-01

<b>Adquisición de un tanque(s) estacionario(s)</b>	Empresa	del total de las clausulas estipuladas en el contrato de condiciones uniformes de cilindros. Y a los procedimientos de servicio al cliente, atención de quejas y reclamos y distribución de cilindros, también publicados en la página web, <a href="http://www.colombogas.com">www.colombogas.com</a>	Contrato de condiciones uniformes cilindros
--	---------	--	---

#### 5.4 CAMBIO DE DISTRIBUIDOR DE GLP A TRAVEZ DE TANQUE ESTACIONARIO

QUE	QUIEN	COMO	REGISTRO
<b>Devolución de un tanque(s) estacionario(s) por parte del usuario</b>	Usuario	<p>Comunicar a la empresa vía telefónica o whatsapp al número 3219926431 y seguir las indicaciones dadas en este, como enviar por escrito al correo electrónico: <a href="mailto:servicioalcliente@colombogas.com">servicioalcliente@colombogas.com</a>, donde informe la intención de no querer continuar con la tenencia y el contrato de condiciones uniformes de tanque(s) estacionario(s), con los datos de nombre, número de cédula, teléfono, dirección y enviar copia del contrato para garantizar el monto del valor del depósito de garantía si lo pago en su momento o no.</p> <p>Se debe tener en cuenta que la solicitud de la terminación de contrato se debe efectuar como mínimo 30 días hábiles de anterioridad a la fecha efectiva de terminación, conforme lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes.</p>	
	Empresa Persona autorizada	<ol style="list-style-type: none"> <li>Si el tanque(s) estacionario(s) es de nuestra propiedad y se encuentra bajo tu tenencia, una vez recibida la solicitud de terminación del contrato la empresa se comunicará con el fin de verificar el nivel de GLP en que se encuentra almacenado en el tanque y las condiciones de retiro, en ocasiones se realizará visita técnica.</li> <li>Luego informaremos el día y la hora en que se llevará acabo el retiro del tanque.</li> <li>El día programado para el retiro del tanque estacionario procederemos a drenar el GLP que se encuentre almacenado en el tanque y de ser el caso, haremos ajustes en la factura por el GLP drenado.</li> <li>Al momento del retiro del tanque estacionario y si es evidente que la empresa ni el usuario deben algún monto se suscribirá el correspondiente paz y salvo.</li> </ol>	

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O CAMBIO DE DISTRIBUIDOR O COMERCIALIZADOR MINORISTA</b>	Versión	1
		Código	P-SGC-ABC-01

### 5.5. RETIRO DE TANQUE ESTACIONARIO O CILINDRO MARCA COLOMBOGAS AL USUARIO

QUE	QUIEN	COMO	REGISTRO
<b>Solicitud de devolución de un tanque(s) estacionario(s) por parte de la empresa</b>	EMPRESA	<p>1. Cuando son por motivos administrativos (1,2,3) o cláusulas del contrato actual, se comunica con el usuario e informa la inconsistencia actual presentada y se solicita dar solución lo más pronto posible, se establecen plazos, acuerdos no mayores a 30 días calendario. Se dejará por escrito lo comunicado vía whatsapp o correo electrónico.</p> <p>2. Cuando son por motivos técnicos es necesario comunicar y acordar una visita presencial de asesoría, acordada en los siguientes 3 días hábiles, en esta se le asesora al usuario de las inconformidades de la instalación o de los equipos se acuerda plazo no mayor a 30 días calendario para adecuar un funcionamiento óptimo.</p> <p>3. Al termino de los plazos establecidos se verifica la solución de la inconsistencia. Si estas inconformidades no fueron solucionadas en los términos establecidos, se comunica de nuevo con el usuario se le expone la situación y se informa de la terminación del contrato cumpliendo el plazo establecido de 30 días hábiles, cumpliendo como lo estipula las condiciones del contrato de suministro, se acuerda fechas para el retiro del tanque(s) estacionario(s) o cilindro(s). Se dejará por escrito lo comunicado vía whatsapp o correo electrónico.</p>	<p>Correo electrónico o whatsapp</p> <p>Revisión tanque estacionario e instalaciones.</p>
	EMPRESA Y USUARIO	Firman paz y salvo anexo 1 a los contratos de condiciones uniformes.	Anexo 1

#### 5. ANEXOS

- Instructivo Atención de PQR y de emergencias
- Contratos de condiciones uniformes

#### 6. CONTROL DE CAMBIOS

1	01-02-2020	Implementación	Coord Comercial	Gerente General
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Control de Cambios</b>	<b>Responsable</b>	<b>Aprobó</b>