

	<p style="text-align: center;">LINEAMIENTO DE VENTAS PARA USUARIOS RESIDENCIALES Y COMERCIALES</p>	Código: INST-13-002
		Versión: 10
		Fecha: 9/Jul/2021

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el proceso de ventas regido por **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, el cual debe ser respetado y aplicado por todos sus empleados en ejercicio de sus funciones.

2 PRELIMINARES

(Por definir)

3 DEFINICIONES

ACOMETIDA: Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general.

CLIENTE: Persona natural o jurídica, que puede o desea adquirir el servicio de gas natural.

CLIENTE COMERCIAL: Establecimientos o locales los cuales ejercen una actividad comercial y pueden o desean adquirir el servicio de gas natural.

CREG: Comisión de Regulación de Energía y Gas.

DERECHO DE CONEXIÓN: Corresponde a la tarifa que deben pagar todos los clientes nuevos que se conectan al servicio de gas natural.

INSTALACIÓN INTERNA: Comprende el conjunto de materiales utilizados desde el centro de medición hasta el conector del gasodoméstico. Esta puede ser embebida o a la vista.

SIA: Solicitud Interna Administrativa.

VENTA: La venta es una acción la cual está estrechamente relacionada con la compra de un servicio, bien o inmueble, la cual se realiza mediante una solicitud de servicio y se concluye con la entrega, construcción y puesta en servicio de la instalación.

OIA: Organismo de Inspección Acreditado.

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

4 HERRAMIENTAS / CONSUMIBLES / SOFTWARE / EQUIPOS

Software: App de Ventas.

5 NORMATIVIDAD

- Ley 142/1994 Masificación del uso de los servicios públicos domiciliarios: Con el propósito de incentivar la masificación de estos servicios, las empresas prestatarias de los mismos otorgarán plazos para amortizar los cargos de la conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, los cuales serán obligatorios para los estratos 1, 2, 3, 4, 5, y 6.
- Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio: Capítulo 3.
- Código de Comercio.
- [Ley 256/1996: Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal.](#)
- Ley 155/1959: Por la cual se dictan algunas disposiciones sobre prácticas comerciales restrictivas.
- Decreto 2153/1992: Por el cual se reestructura la Superintendencia de Industria y Comercio, y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1340/2009: Por medio de la cual se dictan normas en materia de protección de la competencia.
- [NTC ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.](#)
- Decreto 1072/2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo.
- Resolución 0312/2019: Por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto 1076/2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- NTC ISO 45001: 2018: Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

- Resolución 90902/2013: Por medio de la cual se expide el Reglamento Técnico de Instalaciones Internas de Gas Combustible.
- Ley 842/2003: Por la cual se modifica la reglamentación del ejercicio de la ingeniería, de sus profesiones afines y de sus profesiones auxiliares, se adopta el Código de Ética Profesional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1595 del 2015: Por el cual se dictan normas relativas al Subsistema Nacional de la Calidad y se modifica el capítulo 7 y la sección 1 del capítulo 8 del título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015, y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 127 de 2013: Por la cual se modifica el Anexo General de la Resolución CREG 067 de 1995 mediante la que se adoptó el Código de Distribución de Gas Combustible por Redes.
- Ley 256 de 1996: Por la cual se dictan normas sobre competencia desleal.
- Ley 178 de 1994: Por medio de la cual se aprueba el "Convenio de París para la Protección de la Propiedad Industrial.

6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- [REG-13-003 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA PRUEBAS TÉCNICAS.](#)
- [INST-13-004 DIGITACIÓN DE VENTAS.](#)
- [REG-13-016 LISTA DE CHEQUEO PARA LA INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE INSTALACIONES NUEVAS RESIDENCIALES Y COMERCIALES.](#)
- [PRO-13-001 VENTA DE ACOMETIDAS E INSTALACIONES PARA SUMINISTRO DE GAS RESIDENCIAL Y COMERCIAL.](#)
- [PRO-29-003 GEO REFERENCIACIÓN ACTIVOS DE DISTRIBUCIÓN.](#)
- [REG-13-013 SOLICITUD DE SERVICIO.](#)
- [REG-13-004 SOLICITUD DE ANULACIÓN.](#)
- [REG-13-002 RELACIÓN ENTREGA DE DOC COMERCIALES.](#)
- [REG-13-013 SOLICITUD DE SERVICIO](#)
- [REG-13-005 PAGARÉ](#)
- [REG-13-006 CONTRATO CIVIL DE OBRA](#)
- [REG-13-007 CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GAS COMBUSTIBLE](#)
- [REG-13-009 PLANTILLA DE VISITA DE VENTAS](#)
- [REG-13-014 CONTROL CANTIDAD DE MATERIAL Y MANO DE OBRA PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO](#)
- [REG-13-016 LISTA DE CHEQUEO PARA LA INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE INSTALACIONES](#)

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Resolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

NUEVAS RESIDENCIALES Y COMERCIALES

7 PROCEDIMIENTO

7.1 Aspectos principales de los lineamientos comerciales

- El lineamiento para el proceso de ventas de instalaciones internas y derechos de conexión para usuarios residenciales y comerciales, establece las directrices que permiten a la Dirección Comercial ofrecer a sus usuarios los derechos de conexión e instalaciones internas para gas natural, y estas deben ser aplicadas por los Asesores Comerciales y/o Auxiliares de Servicio al Cliente durante el ejercicio de la actividad.

- Los documentos requeridos para la puesta en servicio a usuarios con venta únicamente de acometida, medidor o anexos son:

Código de buena conducta (anexo A)

Promesa de venta (anexo B)

Papelería preimpresa ventas (anexo C)

7.2 Procedimiento del Asesor Comercial para la venta a usuarios residenciales de instalaciones completas o solo internas

1. El Asesor Comercial deberá tener identificada la zona de trabajo asignada por el Coordinador de Ventas a inicio de cada mes o semanalmente según la cobertura o necesidad presentada, de igual manera, deberá planear con anterioridad su plan de visita.

2. El Asesor Comercial, realiza su acercamiento al cliente identificándose como empleado de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P**, seguido le pregunta al cliente, si este es el propietario del inmueble y en caso tal que no lo sea, deberá contar con una carta de autorización por parte del propietario del inmueble, en el cual le dé la potestad necesaria para poder realizar el proceso de compra de la instalación.

3. Seguidamente el Asesor Comercial dará a conocer los beneficios que tiene al adquirir la instalación con **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P**, procede a ingresar al inmueble con previa autorización del propietario o apoderado, donde se verificará la ubicación de la cocina o donde se desea realizar la instalación, y así mismo proceder a ejecutar el trazado o diseño de la instalación, de igual manera, explicará al cliente los tipos de instalación que ofrece la compañía (embebida o a la vista) brindándole asesoría completa según la necesidad presentada por el cliente.

Nota 1: Cuando el inmueble se encuentre en construcción, el Asesor Comercial solicitará al cliente los permisos de construcción del predio expedidos por la curaduría, de igual manera, el

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

inmueble no debe tener un plazo de construcción mayor a 60 días y se le solicitará al cliente el pago anticipado del 50% sobre el valor total de la instalación.

Para el caso de las ventas especiales (instalaciones que requieran de una transición superior a 25 metros en tierra y 11 metros en concreto o cuando requiere conectar más artefactos que superen la capacidad de 7,2 m³/h), transiciones que requieran regulación de dos etapas en adelante y transición en paralelo, el Asesor Comercial generará una PQR (solicitud interna), al proceso de Construcciones solicitándole la visita técnica al predio, el cual tendrá un término de 7 días hábiles para zonas rurales y 5 días hábiles para zonas urbanas desde el día de recibido de la petición para visitar el predio y dar respuesta a la SIA, si la venta requiere solo cambio de medidor, esta podrá ser liquidada mediante la app móvil.

Una vez el Asesor Comercial tenga la respuesta de la PQR se desplazará nuevamente al inmueble para proceder con la venta si el cliente acepta las condiciones.

Nota 2: Si el aplicativo de ventas no se encuentra en funcionamiento, el Asesor Comercial con previa autorización por parte del Coordinador de Ventas, diligenciará la solicitud de visita de acuerdo al [REG-13-003 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA PRUEBAS TÉCNICAS](#), para que se genere la PQR y posteriormente el Coordinador de Construcciones realice la visita técnica y elaboren el presupuesto de la venta.

El Asesor Comercial deberá diligenciar los datos correspondientes del cliente en la aplicación de ventas dispuesta para el proceso según lo establecido en el [INST-13-004 DIGITACIÓN DE VENTAS](#), o en caso tal en que no se encuentre disponible, este deberá hacer uso de la papelería preimpresa, con previa autorización por parte del Coordinador de Ventas, para la ejecución de la actividad de acuerdo con la Tabla 4 (anexo C).

Una vez se tenga la respuesta de la PQR y elaborado el presupuesto de la venta, el Asesor Comercial se procede a darla a conocer al cliente, ofreciéndoles las diferentes facilidades de pago y financiación, según los siguientes plazos o condiciones y tipo de cliente:

- Residencial (completa o derecho de conexión): Hasta 60 meses.
- Residencial (casas en construcción): Se financian hasta 60 meses, y se debe cancelar una cuota inicial del 50% del valor de la instalación completa.
- Solo interna: De contado.

Si el cliente acepta los términos y condiciones de la venta de la instalación, el Asesor Comercial pasa a solicitar la documentación requerida para legalizar la venta, según el siguiente listado [INST-13-004 DIGITACIÓN DE VENTAS](#).

Tabla 1. Documentos Venta Residencial	
Venta Residencial o Venta Especial	Venta Casa en Construcción

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

<ul style="list-style-type: none"> -Cédula de Ciudadanía del propietario. -Tipo de documento de propiedad (certificado de libertad y tradición del inmueble, escritura o promesa de compraventa, sana posesión y declaración extra-juicio, este debe llevar más de 5 años viviendo en el predio). -Recibo de servicio público donde se evidencie el estrato del inmueble o certificado de estratificación. -Carta de autorización y cédula de ciudadanía del autorizado. 	<ul style="list-style-type: none"> -Licencias de construcción expedido por la curaduría. -Cédula de ciudadanía del propietario. -Tipo de documento de propiedad (certificado de libertad y tradición del inmueble, escritura o promesa de compraventa, sana posesión y declaración extra-juicio, este debe llevar más de 5 años viviendo en el predio). -Recibo de servicio público donde se evidencie el estrato del inmueble o certificado de estratificación.
--	--

Nota 3: Los documentos de propiedad deben ser solicitados en el siguiente orden: El primer documento que se debe solicitar es el certificado de libertad y tradición (vigencia máxima de 3 meses) si no es posible realizar el proceso de registro del inmueble se debe solicitar la escritura (vigencia máxima de 10 años, si se encuentra en proceso de escrituración solicitar la promesa de compraventa (debe tener vigente la fecha de protocolización) de lo contrario adjuntar carta de la constructora y/o actual propietario soportando la propiedad (vigencia máxima de 60 días), si el predio no se encuentra en proceso de escrituración y no cuenta con el certificado de libertad y tradición o la escritura pública debe presentar compraventa del inmueble la cual debe tener (vigencia máxima de 5 años) si esta es mayor deberá actualizar los sellos o la sana posesión y declaración extra-juicio (vigencia máxima de 1 año), en caso de que algún documento no cumpla con las condiciones se le deberá solicitar autorización a la Jefatura de Ventas si es posible realizar la venta bajo alguna condición especial.

- Para los recibos públicos su vigencia no debe ser mayor a 6 meses y para los certificados de estratificación la vigencia es de 1 año.

- La posesión regular se demostrará con una certificación extra-juicio en la que se declare que posee el bien inmueble de manera quieta, pacífica e interrumpida por más de 5 años, sin violencia ni clandestinidad y que no reconoce dominio ajeno.

- Si uno de los recibos de servicio público está vencido, el Asesor Comercial solicita el recibo del mes anterior, para confirmar si está al día y su mora no fue intencional. En el caso que los dos recibos públicos (energía o agua) estén vencidos, el Asesor Comercial deberá informar al

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

Coordinador de Ventas sobre la novedad presentada y así determine y dé visto bueno para proceder con la venta.

o De igual manera, el Asesor Comercial deberá informar al cliente de forma clara la promesa de venta para la construcción de la instalación de acuerdo con lo establecido en la Tabla 3 (anexo B).

Nota 4: En el caso que el suscriptor o cliente decida inspeccionar y certificar la instalación interna con una firma diferente al Organismo de Inspección de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, el plazo para la puesta en servicio estará sujeto al cargue del certificado de conformidad por parte del Organismo de Inspección respectivo en la plataforma que para tales efectos disponga el distribuidor.

O para el caso de las ventas de derecho de conexión, cuya inspección y certificación sea realizada por el Organismo de Inspección de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.** a solicitud del cliente, el Asesor Comercial y/o Auxiliar de Servicio al cliente debe socializar y dejar por escrito constancia de cuáles son los documentos que deben entregar para la solicitud [REG-13-016 LISTA DE CHEQUEO PARA LA INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE INSTALACIONES NUEVAS RESIDENCIALES Y COMERCIALES.](#)

El Asesor Comercial debe cumplir a cabalidad con las actividades descritas en el código de buena conducta (anexo A) para la solicitud de instalaciones de redes internas y derechos de conexión para el suministro de gas natural domiciliario, de igual manera, deberá cumplir a cabalidad con el [PRO-13-001 VENTA DE ACOMETIDAS E INSTALACIONES PARA SUMINISTRO DE GAS RESIDENCIAL Y COMERCIAL.](#)

Antes de finalizar la solicitud, el Asesor Comercial explicará al cliente que una vez construida y certificada su derecho de conexión e instalación interna, dependiendo del ciclo de facturación, se le generará la factura de cobro.

7.3 Procedimiento del Asesor Comercial para la venta a usuarios comerciales de instalaciones internas y Derechos de Conexión

1. El Asesor Comercial deberá tener identificada la zona de trabajo asignada por el Coordinador de Ventas a inicios de cada mes o semanalmente según la cobertura o necesidad presentada, de igual manera, deberá planear con anterioridad su plan de visita.

2. El Asesor Comercial, realiza su acercamiento al cliente identificándose como empleado de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, seguido le pregunta al cliente si este es el representante legal o suplente, en caso tal que el inmueble no sea de propiedad del dueño del negocio, el arrendatario deberá contar con una carta de autorización por parte del propietario del predio.

3. El Asesor Comercial procede a dar a conocer los beneficios que tiene al adquirir la instalación

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

con **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** e ingresa al inmueble con previa autorización del propietario o apoderado, donde este realizará el trazado o diseño de la instalación, de igual manera, explicará al cliente los tipos de instalación que ofrece la compañía (embebida o a la vista) brindándole asesoría completa según la necesidad presentada por el cliente.

4. Se considera una venta comercial, cuando la capacidad del medidor y regulador supera lo establecido en la venta residencial y según la actividad económica que presente, donde el Asesor Comercial generará una PQR mediante la app de ventas al proceso de Construcciones solicitándole la visita técnica al predio, el cual tendrá un término de 7 días hábiles para zonas rurales y 3 días hábiles para zonas urbanas desde el día de recibido de la petición para dar respuesta a la PQR.

5. Cuando el Asesor Comercial tenga la respuesta de la PQR se desplazará nuevamente al inmueble para proceder con la venta si el cliente acepta.

Nota 5: Si el aplicativo de ventas no se encuentra en funcionamiento, el Asesor Comercial con previa autorización por parte del Coordinador de Ventas, diligenciará la solicitud de visita de acuerdo con el [REG-13-003 LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA PRUEBAS TÉCNICAS](#), para que se genere la PQR y posteriormente el Coordinador de Construcciones realice la visita técnica y elaboren el presupuesto de la venta.

El Asesor Comercial deberá diligenciar los datos correspondientes del cliente en la aplicación de ventas dispuesta para el proceso según lo establecido en el [INST-13-004 DIGITACIÓN DE VENTAS](#) o en caso tal en que no se encuentre disponible, este deberá hacer uso de la papelería preimpresa, con previa autorización por parte del Coordinador de Ventas, dispuesta para la ejecución de la actividad de acuerdo con lo establecido en la Tabla 4 (Anexo C).

Una vez se tenga la respuesta de la PQR y se encuentre elaborado el presupuesto de la venta, el Asesor Comercial procederá a darla a conocer al cliente, ofreciéndole las diferentes facilidades de pago y financiación, según los siguientes plazos o condiciones y tipo de cliente; Comercial (hasta 36 meses cancela cuota inicial del 15% y firma pagaré).

Nota 6: La cuota inicial (15%) para Venta Comercial no aplica a Entidades Estatales.

Si el cliente acepta los términos y condiciones de la venta de la instalación, el Asesor Comercial pasa a solicitar la documentación requerida para legalizar la venta, según el siguiente listado:

- [REG-13-016 LISTA DE CHEQUEO PARA LA INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE INSTALACIONES NUEVAS RESIDENCIALES Y COMERCIALES.](#)
- [PRO-13-001 VENTA DE ACOMETIDAS E INSTALACIONES PARA SUMINISTRO DE GAS RESIDENCIAL Y COMERCIAL.](#)
- [INST-13-004 DIGITACIÓN DE VENTAS.](#)

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

Tabla 2. Documentos Venta Comercial	
Venta Comercial No Estatal	Venta Residencial y/o Comercial a Entidades Estatales
<ul style="list-style-type: none"> -Cámara de comercio (no mayor a 30 días) -RUT -Número del NIT -Cédula de ciudadanía del representante legal o suplente -Tipo de documento de propiedad (escritura o promesa de compraventa, certificado de libertad y tradición del inmueble, sana posesión y declaración extra-juicio). -Recibo de servicio público donde se evidencie el estrato del inmueble o certificado de estratificación. -Pagaré firmado y con huella. -Carta de autorización y cédula de ciudadanía del autorizado. 	<ul style="list-style-type: none"> -Tipo de documento de propiedad (certificado de libertad y tradición del inmueble, escritura pública, o documento emitido por el ente gubernamental acreditando la propiedad del inmueble) - Resolución de nombramiento y acta de posesión del representante legal -Copia cédula de ciudadanía del representante legal -Antecedentes judiciales, fiscales y disciplinarios del representante legal (no mayor a 30 días) -RUT -Número del NIT -Certificado de Disponibilidad presupuestal (CDP) -Recibo de servicio público donde se evidencie el estrato del inmueble o certificado de estratificación. - Registro presupuestal

De igual manera, el Asesor Comercial deberá informar de manera clara la promesa de venta para la construcción de la instalación de acuerdo con lo establecido en la Tabla 3 (anexo B).

Nota 7: Los documentos de propiedad deben ser solicitados en el siguiente orden: El primer documento que se debe solicitar es el certificado de libertad y tradición (vigencia máxima 3 meses) si no es posible realizar el proceso de registro del inmueble se debe solicitar la escritura (vigencia máxima 10 años, si se encuentra en proceso de escrituración, solicitar la promesa de compraventa (debe tener vigente la fecha de protocolización) de lo contrario adjuntar carta de la constructora y/o actual propietario soportando la propiedad (vigencia máxima 60 días), si el predio no se encuentra en proceso de escrituración y no cuenta con el certificado de libertad y tradición o la escritura pública debe presentar compraventa del inmueble la cual debe tener

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

vigencia máxima de 5 años si esta es mayor deberá actualizar los sellos o la sana posesión y declaración extra-juicio (vigencia máxima 1 año), en caso de que algún documento no cumpla con las condiciones se le deberá solicitar autorización a la Jefatura de Ventas si es posible realizar la venta bajo alguna condición especial.

- Para los recibos públicos su vigencia no debe ser mayor a 6 meses, y para los certificados de estratificación la vigencia es de 1 año.

- En el caso que el suscriptor o cliente decida inspeccionar y certificar la instalación interna con una firma diferente al Organismo de Inspección de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, el plazo para la puesta en servicio estará sujeto al cargue del certificado de conformidad por parte del Organismo de Inspección respectivo en la plataforma que para tales efectos disponga el distribuidor.

Para el caso de las ventas de derecho de conexión, cuya inspección y certificación sea realizada por el Organismo de Inspección de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, a solicitud del cliente, el asesor comercial debe socializar y dejar por escrito constancia de cuáles son los documentos que deben entregar para la solicitud [REG-13-016 LISTA DE CHEQUEO PARA LA INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE INSTALACIONES NUEVAS RESIDENCIALES Y COMERCIALES](#), alevento en que la inspección y certificación sea efectuada por un Organismo de Inspección diferente al de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.** Para la puesta en servicio, se deberá entregar y cargar en la plataforma del distribuidor el respectivo certificado de conformidad de la instalación interna expedido por un Organismo de Inspección acreditado ante la ONAC.

El Asesor Comercial debe cumplir a cabalidad con las actividades descritas en el Código de Buena Conducta (anexo A) para la solicitud de instalaciones de redes internas y derechos de conexión para el suministro de gas natural domiciliario, de igual manera, deberá cumplir a cabalidad con el [PRO-13-001 VENTA DE ACOMETIDAS E INSTALACIONES PARA SUMINISTRO DE GAS RESIDENCIAL Y COMERCIAL](#).

Antes de finalizar la solicitud, el Asesor Comercial explicará al cliente que una vez construida y certificada su derecho de conexión e instalación interna, dependiendo del ciclo de facturación, se le generará la factura de cobro.

7.4 Procedimiento del asesor comercial para la venta de instalaciones internas y derechos de conexión en expansiones de redes

1. El Asesor Comercial deberá identificar si la zona cuenta con anillo, en caso tal que este no cuente con red, el Asesor Comercial deberá solicitar por medio de una SIA al proceso de Redes la ampliación de esta, teniendo en cuenta donde presentará la solicitud relacionada con disponibilidad, viabilidad o ampliación de red, informando la ubicación de los predios anexando el plano cartográfico, número de viviendas o edificaciones beneficiadas, tipo de servicio (residencial o comercial), y se debe cumplir con la siguiente condición:

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

- El Asesor Comercial deberá garantizar que las intenciones de compras superen el 50% urbano y 50% rural sobre los potenciales reales de ventas y además que todas se instalen.

Nota 8: Los porcentajes de preventas no aplican para el caso de venta de los derechos de conexión.

- Si la inversión promedio (sobre viviendas construidas) está dentro del margen establecido por el proceso de Redes, el Jefe nacional de Redes procede a responder la aprobación de la ampliación para que el Coordinador de Redes de respuesta a la SIA informando la viabilidad técnica y financiera para llevar la red al proyecto. La ampliación de la red está sujeta a lo establecido en el [PRO-29-003 GEO REFERENCIACIÓN ACTIVOS DE DISTRIBUCIÓN](#).

Nota 9: El Coordinador de Redes responde a SIA, con la información recolectada en campo y si se requieren permisos o servidumbres hace la aclaración en la SIA y gestionará los permisos necesarios para su construcción.

- El Asesor Comercial junto con el Coordinador de ventas serán los encargados de gestionar las preventas y que se dé cumplimiento al porcentaje mínimo de instalaciones establecidas, si no se va a programar la ampliación de la red le informará al interesado que no es posible realizar la venta.

- El Coordinador de Ventas, enviará al Gerente del Centro Operativo el cuadro con la información diligenciada de las preventas.

- El Gerente del Centro Operativo envía cuadro de crecimiento vegetativo para aprobación del Jefe de Redes.

- Si es aprobado por el Jefe de Redes, este proceso deberá programar la construcción de las redes solicitadas.

- Una vez este construida la Red, las preventas deberán ingresar al sistema para que esta sea una venta real, puesto que la preventa no garantiza que sea efectiva.

7.5 Verificación de información

El Coordinador de Ventas y/o Auxiliar de Ventas debe aprobar todas las ventas completas ingresadas por el Asesor Comercial durante el día, y aprobar los derechos de conexión que le asigne el sistema automáticamente, deberá verificar el 100% de la veracidad de la información.

En caso tal que el aplicativo de ventas no se encuentre funcionando, el Coordinador de Ventas y/o Auxiliar de ventas a primera hora del siguiente día hábil y antes de ingresar la solicitud de venta en SICOM, si el centro operativo no cuenta con auxiliar de ventas, podrá apoyarse para la

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

grabación de la venta con el proceso de servicio al cliente, deberá verificar el 100% de la información de manera telefónica, dejando registro de la revisión. Así mismo, deberá verificar los documentos, la liquidación correcta de la solicitud, la ruta en los planos cartográficos para proceder a la grabación de estas. El enrutamiento y existencia de red, antes de su grabación deberá ser verificada por el Coordinador de Ventas del respectivo Centro Operativo y/o Auxiliar de ventas.

Si alguno de los datos no puede ser confirmado por el Coordinador de Ventas y/o Auxiliar de Ventas y si se evidencia que la información no es correcta se devolverá la solicitud del servicio [REG-13-013 SOLICITUD DE SERVICIO](#) al Asesor Comercial, dejando constancia expresa en el [REG-13-002 RELACIÓN ENTREGA DE DOCUMENTOS COMERCIALES](#), indicando las razones o motivos que llevaron a tomar tal decisión.

Nota 10: En el evento en que se evidencia que una venta ha sido grabada sin el diligenciamiento de los requerimientos de que trata el presente documento [PRO-13-001 VENTA DE ACOMETIDAS E INSTALACIONES PARA SUMINISTRO DE GAS RESIDENCIAL Y COMERCIAL](#), se procederá a iniciar con el debido proceso para la anulación de la venta por parte del Gerente del Centro Operativo con previa revisión, validación y aprobación por parte del Jefe Nacional de Ventas, dejando constancia de las razones o motivos que llevaron a tomar tal decisión, y se informará al cliente.

7.6 Documentos requeridos para la puesta en servicio a usuarios con venta únicamente de derechos de conexión (acometida y medidor)

Para la venta de la conexión al servicio público de gas natural, el Auxiliar de Servicio al Cliente y/o Asesor Comercial solicitará al suscriptor o cliente los siguientes documentos:

- a) Fotocopia de la cédula.
- b) Certificado de libertad y tradición y/o copia de la escritura pública o documento que acredite la propiedad del predio.
- c) Fotocopia del recibo de servicio público de agua o energía, y/o certificado de estrato socioeconómico.

Nota 11: Los documentos deben tener la vigencia establecida en la nota 3 de este documento.

En caso de que el suscriptor decida inspeccionar y certificar la instalación interna con el Organismo de Inspección de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.** deberá entregar al proceso de servicio al cliente los documentos requeridos de acuerdo con lo establecido en la Resolución 90902/2013 del Ministerio Minas y Energía, o la que lo modifique, y en especial los que se relacionan a continuación, en caso tal que la venta sea realizada por el Asesor Comercial solo se le presentarán los documentos y el usuario los deberá entregar el día de la construcción:

1. Planos isométricos: Indicando la firma constructora de la instalación (razón social, representante legal, NIT, nombres, apellidos, número de documento de identidad, teléfono), el

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Resolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

trazado y diámetros de la tubería, ubicación de los gasodomésticos y de las válvulas de corte).

2. Memoria técnica: Con descripción detallada del proyecto de las instalaciones para Suministro de Gas Combustible donde se establezcan los cálculos de ventilación, máxima potencia a instalar, la máxima potencia permitida en kilovatios para cada punto de salida y la presión de suministros de gas que se obtendrá en el mismo, cálculos de diámetros y presiones, pérdidas por tramos, potencia de cada uno de los gasodomésticos a instalar, potencia conjunta máxima permitida para cada uno de los recintos donde se efectúe ubicar artefactos a gas, método y cálculo de los recintos donde se proyecta instalar los gasodomésticos y los respectivos planos firmados por un profesional, matriculado y con tarjeta profesional vigente o por persona competente en diseños siempre y cuando la vivienda sea nueva. Se deberá garantizar que en el caso del profesional se dé cumplimiento en el artículo 34 de la Ley 842 de 2003 o aquella que la modifique o sustituya (acompañado del documento (copia legible) de competencia o tarjeta profesional de la persona responsable del diseño.

3. Certificado de competencia laboral vigente: (Tanto de quien construye la instalación, como de quien realiza la adecuación del gasodoméstico) en el que se evidencia quien lo expidió, fecha y vigencia.

Nota 12: Si la competencia fue expedida por el SENA se debe adjuntar los certificados de competencia laboral obligatorios más los certificados que corresponden al material que están utilizando para la construcción de la instalación.

4. (Copia legible) documento que demuestre la inscripción de la persona que construye la instalación: En el registro de productores e importadores de productos, bienes o servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC para la construcción, ampliación y reforma de las instalaciones para suministro de gas.

5. (Copia legible) documento que demuestre la inscripción de la empresa constructora: En el registro de productores e importadores de productos, bienes o servicios sujetos al cumplimiento de reglamentos técnicos de la SIC para la construcción, ampliación y reforma de las instalaciones para suministro de gas, quien deberá estar registrado previamente como firma instaladora ante **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, una vez registrada ante la empresa, este requisito se entenderá surtido con el simple registro FCR hasta tanto se venza y mientras se encuentre vigente el registro SIC (si aplica).

6. Certificado de materiales: Los materiales y equipos utilizados en las instalaciones para Suministro de Gas Combustible deberán ser, exclusivamente, aquellos, que han sido diseñados para la conducción de gases del presente reglamento; En los casos de materiales o equipos que se encuentren sujetos al cumplimiento de reglamento técnico, estos deberán contar con el correspondiente certificado, de conformidad expedido por un organismo acreditado por la ONAC de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1595 del 2015. Cuando no exista reglamento técnico

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Resolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

aplicable a los materiales y equipos utilizados en las instalaciones para suministro de gas combustible se deberá presentar la declaración de conformidad del proveedor o certificado de conformidad con norma técnica.

De igual forma se le debe indicar al potencial suscriptor que la instalación solo será puesta en servicio una vez sea certificada por el Organismo Técnico de Inspección, conforme a los documentos que este establezca. En el evento que el suscriptor o cliente decida inspeccionar y certificar la instalación interna con un OIA (Organismo de Inspección Acreditado) diferente al de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.** deberá entregar al proceso de servicio al cliente los documentos requeridos de acuerdo con lo establecido en la Resolución 90902 de 2013 del Ministerio Minas y Energía, o la que lo modifique, y en especial los que se relacionan a continuación, en caso que la venta sea realizada por el asesor comercial solo se le presentaran los documentos y el usuario los deberá entregar el día de la construcción:

1. Planos isométricos: Indicando la firma constructora de la instalación (razón social, representante legal, NIT, nombre, apellidos, número de documento de identidad, teléfono), el trazado y diámetros de la tubería, ubicación de los gasodomésticos y de las válvulas de corte).

2. Memoria técnica: Con descripción detallada del proyecto de las instalaciones para Suministro de Gas Combustible donde se establezcan los cálculos de ventilación, máxima potencia a instalar, la máxima potencia permitida en kilovatios para cada punto de salida y la presión de suministros de gas que se obtendrá en el mismo, cálculos de diámetros y presiones, pérdidas por tramos, potencia de cada uno de los gasodomésticos a instalar, potencia conjunta máxima permitida para cada uno de los recintos donde se fije a ubicar artefactos a gas, método y cálculo de los recintos donde se proyecta instalar los gasodomésticos y los respectivos planos firmados por un profesional, matriculado y con tarjeta profesional vigente o por persona competente en diseños siempre y cuando la vivienda sea nueva. Se deberá garantizar que en el caso del profesional se dé cumplimiento en el artículo 34 de la Ley 842 de 2003 o aquella que la modifique o sustituya. (Acompañado del documento (copia legible) de competencia o tarjeta de profesional de la persona responsable del diseño; El Suscriptor debe informar con que OIA va a certificar.

Por otra parte, teniendo en cuenta la Ley 142 de 1994, el cliente o suscriptor es libre de escoger el proveedor del equipo de medición; En caso tal, en que el cliente o suscriptor suministre el medidor por un proveedor externo de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, este deberá:

- Enviar un medidor por lote al laboratorio de metrología de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, debidamente embalado, adjuntando los documentos del lote de los medidores perteneciente a este, e informar la dirección donde serán instalados.

- Una vez revisado el medidor por el laboratorio y si este cumple con los requisitos se entenderá que todo el lote cumple y se entregará para su instalación y se autoriza realizar la venta del derecho de conexión. Para la revisión del medidor por parte de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A**

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Resolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

E.S.P., se establece un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que es recibido en el laboratorio.

Nota 13: Para el caso de los medidores que sean de una capacidad mayor a 12M3/Hora, se debe entregar en el laboratorio de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.** el certificado de calibración emitido por un laboratorio acreditado ante la ONAC, posterior a esto el laboratorio de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** dará su visto bueno para que el medidor sea instalado.

Nota 14: En caso de que el medidor no cumpla con los requisitos, este será devuelto al cliente indicándole que no se le puede realizar la venta del derecho de conexión con ese medidor, ni los correspondientes a ese lote.

El Auxiliar de Servicio al Cliente realizará la venta del derecho de conexión identificando en el sistema que el medidor será suministrado por el solicitante y descontando dicho valor en el derecho de conexión, de igual manera, solicitará los siguientes documentos o requisitos:

1. Medidores nuevos:

- Certificado de conformidad del producto expedido por el fabricante del medidor que incluya las pruebas de ensayo basadas en las normas específicas para el producto.
- Ficha técnica del equipo.
- Factura de compraventa del medidor, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el Código de Comercio.
- Que el medidor sirva para su destinación de acuerdo con su capacidad.
- Certificado de homologación, cuando corresponda.

2. Medidores en uso:

- Certificado de calibración expedido por un laboratorio debidamente acreditado por la ONAC, con una vigencia no mayor a 6 meses, siempre y cuando cumpla con los rangos establecidos en la Resolución 127 de 2013, y demás normas aplicables. Sin perjuicio de lo anterior, y siempre que no se afecte la confiabilidad en la medición, cuando el medidor haya sido retirado por la empresa y se encuentre en custodia del suscriptor y/o usuario, la empresa podrá reemplazar este requisito por la realización de pruebas de estanqueidad, litraje y detección de fugas conjuntamente con el análisis de los sellos.
- Ficha técnica del equipo, salvo que haya sido comprado previamente directamente con la empresa.
- Factura de compraventa, salvo que haya sido comprado directamente a la empresa.
- Que el medidor sirva para su destinación (capacidad) y se encuentre dentro de los rangos

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Resolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

regulatorios.

- Certificado de conformidad, cuando corresponda.

8 ANEXOS

8.1 Anexo a: Código de buena conducta

Todos los Asesores Comerciales de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** deberán abstenerse de incurrir, promover, autorizar, instigar o tolerar la realización de prácticas restrictivas de la competencia, así como deberán abstenerse de incurrir en conductas constitutivas de competencia desleal.

Las conductas establecidas como competencia desleal están descritas en la Ley 256 de 1996, y su objetivo principal es garantizar la libre y leal competencia a través de la prohibición de conductas de competencia desleal en beneficio de todos los que participan en el mercado.

A la luz de lo anterior, los Asesores Comerciales de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** deben abstenerse de formular indicaciones, aseveraciones, conceptos u opiniones engañosas, falsas, que no correspondan a la realidad, o que en todo caso no pueda comprobarse mediante la verificación de factores objetivos en el mercado, sobre los competidores de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P**, y/o sus productos o servicios, en el mercado de la construcción de instalaciones internas para el suministro de gas natural domiciliario.

En particular, el personal del proceso de ventas de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** debe abstenerse realizar las siguientes conductas:

A. Actos de engaño, descrédito y confusión; Los Asesores Comerciales deben abstenerse de realizar afirmaciones falsas o incorrectas sobre la actividad, los productos o establecimientos ajenos.

La ley de competencia desleal considera que se debe “garantizar la libre y leal competencia económica, mediante la prohibición de actos y conductas de competencia desleal, en beneficio de todos los que participen en el mercado y en concordancia con lo establecido en el numeral 1 del artículo 10 bis del Convenio de París, aprobado mediante Ley 178 de 1994”.

Por falso se entiende como la “intención de emitir un juicio de valor que no es verdadero”

Por incorrecto se entiende como la “emisión de un juicio de valor que no es verdadero”

No se deben generar nuevos clientes a partir de afirmaciones que induzcan al público al error y que además creen un concepto falso respecto a otros participantes en el mercado, sus productos y/o servicios. Por último, los Asesores Comerciales también deben abstenerse de realizar

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

afirmaciones que omitan las verdaderas características o cualidades sobre la actividad, producto o establecimiento de un competidor.

Ejemplo: “Sr. Cliente contrate la instalación de la red interna de gas natural domiciliario con **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** porque es la única que posee las herramientas y calidad adecuada en los productos para prestar el servicio”.

Ejemplo: “Sr. Cliente contrate la instalación de la red interna de gas natural domiciliario con **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** porque el servicio con las demás empresas es mucho más lento y más costoso.”

Ya que es posible generar nuevos clientes a partir de las calidades o valores agregados que posee la compañía.

Ejemplo “Sr. Cliente contrate la instalación de la red interna de gas natural domiciliario con **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P**, pues contamos con equipo humano y físico capacitado o especializado para satisfacer sus necesidades, para ello nos hemos acreditado con la certificación ISO 9001:2015 en todos nuestros procesos de instalación y conexión de redes internas”

La comparación frente a la competencia, los servicios que presten al público, y la empresa en general deben tener como base factores objetivos, que sean susceptibles de ser medidos, probados y que en todo caso correspondan a la realidad.

B. La desviación desleal de clientela.

La labor principal del proceso de ventas en una compañía es la consecución, mantenimiento y atención a los clientes de la misma. Sin embargo, aun cuando gran parte de la nueva clientela se obtiene desviándola de la competencia, esta actividad debe ejercerse sin acudir a mecanismos contrarios a la buena fe comercial, a las sanas costumbres mercantiles y a los usos honestos o cualquier conducta desleal.

No se debe convencer al cliente que contrate con la empresa realizando aseveraciones que no correspondan a la realidad y que tengan la potencialidad de desviar la clientela bajo premisos falsos.

Así mismo, los Asesores Comerciales o cualquier funcionario de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P**. deben abstenerse de realizar conductas que puedan provocar en los clientes un error respecto del servicio que adquieren o de la sociedad que lo suministra, como en el siguiente ejemplo:

“**ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P**, es el único constructor de instalaciones internas a quien no le rechazan nunca una instalación.”

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

Sin embargo, sí se puede convencer al cliente que contrate con la empresa realizando aseveraciones ciertas y en relación con las calidades o condiciones para la prestación del servicio que ofrece la compañía.

Ejemplo “**ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, gracias a su experiencia ofrece un servicio oportuno e inmediato, en caso de presentarse algún daño en la red interna, en **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** hay excelentes planes de financiación para la instalación de la red interna de su domicilio”.

C. Inducción a la ruptura contractual

Los Asesores Comerciales deben abstenerse de realizar maniobras que inciten a clientes que tengan un vínculo contractual vigente con competidores en el mercado de la construcción de redes internas de gas natural a infringir los deberes contractuales que tienen con estos, o a terminar de manera regular el contrato que han celebrado con los competidores de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.** No se deben conseguir nuevos clientes a partir de acciones que tengan como objeto o por efecto el inducir al cliente a incumplir los acuerdos contractuales existentes con los competidores.

Ejemplo “Sr. Usuario, no importa que ya haya contratado con (xx), si contrata con nosotros la instalación de su red se hará de forma más rápida”.

Es permitido hacer nuevos clientes una vez han cesado las obligaciones por parte del cliente frente al competidor o si este de manera libre y espontánea se acerca a requerir nuestros servicios.

Ejemplo “Sr. Usuario, si usted requiere realizar una modificación o ampliación en su red interna podrá contactarnos y enviaremos un equipo para que realice una valoración y cotización.”

D. Crear Confusión

Los Asesores Comerciales de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** deben abstenerse de dar información sobre los productos o servicios de la competencia si no es cierta, real y/o exacta. Cabe recordar que todo vendedor debe abstenerse de dar valoraciones subjetivas tales como opiniones, conceptos o ideas respecto de la competencia, bienes, productos y/o servicios. No debe darse respuesta distinta al cliente a “no conozco esa información”, cuando él mismo cuestione o interroge sobre alguna condición en particular de la competencia, sus productos y/o servicios.

Ejemplo “Sr. Cliente, frente a lo que usted me pregunta de la competencia desconozco totalmente ese tipo de información, lo que sí le puedo decir es que **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** es una compañía confiable con más de 40 años de experiencia en el mercado y que puede

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

dar completa solución a su inconveniente.”

Ahora bien, respecto de las prácticas restrictivas de la competencia, los Asesores Comerciales de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P**, además de observar todas las normas sobre libre competencia, de forma específica deberán abstenerse de incurrir, promover, autorizar, instigar o tolerar las siguientes conductas de abuso de la posición dominante:

1. La disminución de precios por debajo de los costos cuando tengan por objeto eliminar uno o varios competidores o prevenir la entrada o expansión de estos.
2. La aplicación de condiciones discriminatorias para operaciones equivalentes, que coloquen a un consumidor o proveedor en situación desventajosa frente a otro consumidor o proveedor de condiciones análogas.
3. Los que tengan por objeto o tengan como efecto subordinar el suministro de un producto a la aceptación de obligaciones adicionales, que por su naturaleza no constituirían el objeto del negocio, sin perjuicio de lo establecido por otras disposiciones.
4. La venta a un comprador en condiciones diferentes de las que se ofrecen a otro comprador cuando sea con la intención de disminuir o eliminar la competencia en el mercado.
5. Vender o prestar servicios en alguna parte del territorio colombiano a un precio diferente de aquel al que se ofrece en otra parte del territorio colombiano, cuando la intención o el efecto de la práctica sea disminuir o eliminar la competencia en esa parte del país y el precio no corresponda a la estructura de costos de la transacción.
6. Obstruir o impedir a terceros, el acceso a los mercados o a los canales de comercialización.

La realización de cualquier conducta contraria a los principios y lineamientos establecidos en este documento será considerada una falta grave por parte de los empleados. Cuando se incurra en una falta se seguirán las normas contenidas en las normas laborales para efectos disciplinarios de los trabajadores.

E. Cumplimiento al código de ética y normas de conducta

Teniendo en cuenta la implementación del CÓDIGO DE ÉTICA Y NORMAS DE CONDUCTA, es vinculante el cumplimiento en sentido estricto y obligatorio de las normas y demás lineamientos que se integran en este documento.

8.2 Anexo b: Promesa de venta

La promesa de venta para las instalaciones realizadas en los Municipios de Neiva, Ibagué, Florencia, Fusagasugá, Girardot, La Dorada, Rionegro, Marinilla, Guarne, Carmen de Viboral, El

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

Santuario, Popayán y Pasto será de cinco (5) días hábiles y para las demás poblaciones será de veinte (20) días hábiles.

Nota 15: Cuando el proceso de inspección y certificación sea realizado por un organismo de inspección diferente al de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, el tiempo de la promesa de venta para la puesta en servicio no dependerá de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** caso en el cual, el tiempo de la promesa de venta, solo aplicara para el proceso constructivo de la conexión al servicio público de gas natural que realice la distribuidora.

Nota 16: Es responsabilidad del proceso de construcciones y organismo de inspección acreditado garantizar el tiempo establecido en la promesa de ventas, siempre y cuando esta cumpla con todos las condiciones técnicas y comerciales

Tabla 3. Promesa de venta

MUNICIPIO	PROMESA DE VENTA (DÍAS)
FLORENCIA	5
NEIVA	5
FUSAGASUGÁ	5
GIRARDOT	5
IBAGUÉ	5
LA DORADA	5
RIONEGRO	5
MARINILLA	5
GUARNÉ	5
CÁRMEN DE VIBORAL	5
EL SANTUARIO	5
PÓPAYAN	5
PASTO	5
DEMÁS MUNICIPIOS Y POBLACIONES	20

8.3 Anexo c:

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

Tabla 4. Papelería preimpresa ventas

N° REG	NOMBRE DEL FORMATO	OBSERVACIÓN
<u>REG-13-013</u>	SOLICITUD DE SERVICIO	Se debe consignar la información de nombre del usuario, número de cédula, teléfono fijo, número de celular, dirección del predio, estrato, etc.
<u>REG-13-005</u>	PAGARÉ	Para instalaciones de uso comercial el Asesor Comercial debe diligenciar el pagaré y solicitar la firma y huella del usuario.
<u>REG-13-006</u>	CONTRATO CIVIL DE OBRA	Se debe diligenciar para instalaciones residenciales y comerciales cuando la venta es interna. Debe estar firmado por el usuario.
<u>REG-13-007</u>	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE GAS COMBUSTIBLE (DERECHOS DE CONEXIÓN)	Se debe diligenciar para instalaciones residenciales y comerciales cuando la venta es para derecho de conexión. Debe estar firmado por el usuario.
<u>REG-13-009</u>	PLANILLA DE VISITAS VENTAS	El Asesor Comercial deberá diligenciar la planilla diariamente, indicando las visitas que realiza en cada predio con sus respectivas novedades, esto se realiza siempre y cuando el aplicativo de ventas no esté en funcionamiento.
<u>REG-13-014</u>	CONTROL CANTIDAD DE MATERIAL Y MANO DE OBRA PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO	En este registro se reporta la cantidad de material que se requiere para la instalación, siempre y cuando el aplicativo de ventas no esté en funcionamiento.
<u>REG-13-016</u>	LISTA DE CHEQUEO PARA LA INSPECCIÓN Y CERTIFICACIÓN DE INSTALACIONES NUEVAS RESIDENCIALES Y COMERCIALES (DERECHO DE CONEXIÓN)	Lista de chequeo para validar que la instalación interna construida por un tercero cumple con la normatividad vigente. Se debe diligenciar siempre y cuando el aplicativo de ventas no este en funcionamiento.

La versión vigente, la copia o impresión diferente a la publicada en Isolución será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.