

## Proceso de Instalación de Usuarios Nuevos

### 1. Contacto con el nuevo usuario

Una vez ingresada la información correspondiente a la venta de la nueva instalación en el sistema comercial (SICOM), se procede a agendar la visita a los usuarios a través del Contact Center.

Una vez agendada la visita, el personal técnico de **Alcanos de Colombia S.A. ESP** y/o sus contratistas, debidamente identificados, se desplazarán hacia el predio del nuevo usuario en la fecha pactada con el fin de ejecutar la construcción de la instalación interna y la conexión a la red de distribución (acometida).

### 2. Instalación interna

El personal técnico de **Alcanos de Colombia S.A. ESP** y/o sus contratistas debidamente identificados procederán a diseñar la nueva instalación en compañía del usuario o la persona que este designe para atender la visita (la persona encargada por el usuario final deberá ser mayor de edad). El diseño deberá contar con todos los requerimientos definidos por la normatividad técnica colombiana\* y para ello el personal técnico hará las recomendaciones al usuario y/o la persona encargada por este, sobre el diseño de su nueva instalación, de manera que cumpla con dichos requisitos (*se recomienda que el usuario o su encargado manifiesten todos los requerimientos especiales respecto a su nueva instalación y esta información sea suministrada al personal técnico de **Alcanos de Colombia S.A. ESP** y/o sus contratistas*)

Una vez aprobado el diseño por parte del usuario, se procederá a la construcción de la instalación interna.

### 3. Conexión a la red de distribución

El personal técnico de **Alcanos de Colombia S.A. ESP** y/o sus contratistas debidamente identificados procederán a ejecutar la conexión a la red de distribución de **Alcanos de Colombia S.A. ESP**, derivando la línea principal e instalando el respectivo centro de medición en el predio.

### 4. Proceso de certificación y puesta en servicio

Una vez ejecutada la construcción de la instalación y la conexión a la red de distribución, el organismo de inspección procederá a revisar las condiciones técnicas y asegurará el cumplimiento de la normatividad vigente para el funcionamiento de la nueva instalación, luego de lo cual emitirá un certificado de conformidad que avala dicho cumplimiento. Una vez se emita dicho certificado, el personal técnico de **Alcanos de Colombia S.A. ESP** y/o sus contratistas procederán a poner en servicio la nueva instalación.

\* **NTC 2505** - Instalaciones para suministro de gas destinadas a usos residenciales y comerciales.  
**NTC 3631** - Ventilación de recintos interiores donde se instalan artefactos que emplean gases combustibles.  
**NTC 3632** - Instalación de Gasodomésticos para cocción de alimentos.  
**NTC 3728** - Líneas de transporte y redes de distribución de gas.  
**Resolución 90902 de 2013** - Reglamento Técnico de instalaciones Internas de Gas combustible.

# Diagrama del proceso



