



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE
EL ACCESO A BIENES PARA
ESTACIONES DE SERVICIO**

**CÓDIGO
GES-MA-005**



MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL ACCESO A BIENES PARA ESTACIONES DE SERVICIO

Código: GES-MA-005

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 1 de 8

Tabla de Contenido

1 OBJETIVOS	¡Error! Marcador no definido.
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	¡Error! Marcador no definido.
2 ALCANCE	¡Error! Marcador no definido.
3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA	¡Error! Marcador no definido.
▪ Formatos y Requisitos para realizar la Solicitud	3
▪ Evaluación de la viabilidad de la solicitud:	3
▪ Respuesta a la solicitud:	4
▪ Visita Técnica:	4
▪ Proceso de conexión y certificado de disponibilidad:	5
Certificación:	5
Requisitos para el inicio de la Conexión:	5
5 CONTROL DE CAMBIOS	7
6 CONTROL DE FIRMAS	7



MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL ACCESO A BIENES PARA ESTACIONES DE SERVICIO

Código: GES-MA-005

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 2 de 8

1 OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar los pasos establecidos para facilitar el acceso a bienes para Estaciones de Servicio por parte de **Enercer S.A. ESP.**

2 ALCANCE

El presente manual de procedimiento presenta los pasos establecidos para facilitar el acceso a bienes para Estaciones de Servicio por parte de **Enercer S.A. ESP.**

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
NORMA/ DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Resolución CREG 108 de 1997	Protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de gas combustible por red física.
Numeral 7.7. de la Resolución CREG 067 de 1995	Por la cual se establece el Código de Distribución de Gas Combustible por redes.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL ACCESO A BIENES PARA ESTACIONES DE SERVICIO

Código: GES-MA-005

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 3 de 8

4. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Formatos y Requisitos para realizar la Solicitud

El interesado deberá enviar una solicitud (escrita, verbal en nuestras oficinas, telefónica, WhatsApp o a través del enlace disponible en www.enercer.com para el registro de PQR) a Enercer S.A. E.S.P indicando el tipo de solicitud.

El potencial usuario podrá solicitar el estudio de factibilidad de conexión a la red de distribución de la compañía, para el suministro de gas natural anexando los siguientes documentos:

- a) Carta Solicitud Disponibilidad indicando el consumo mensual estimado del predio (m3/mes) y capacidad del sistema de compresión (m3/hr), horas de trabajo.
- b) Certificado de existencia y representación legal del propietario con una vigencia menor a 30 días. En el certificado de existencia y representación legal deberá estar registrado el establecimiento de comercio para el cual se solicita el servicio.
- c) Fotocopia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- d) Certificado de tradición y libertad del predio.
- e) Carta de Autorización de la Bandera de la Estación (si existe venta de líquidos en la EDS).
- f) Si el predio es en arriendo, carta de autorización del dueño para realizar la conexión y el documento de identidad del dueño del predio.
- g) Plano de localización del predio,
- h) Registro único tributario (RUT).
- i) Layout de los sistemas de compresión, almacenamiento, canopi y ERM (Estación de Regulación y Medición). Las áreas que se definen en el layout son:
 - Patio de Maniobras.
 - Cuarto de compresor.
 - Cuartos eléctricos (subestación y tableros).
 - Cuartos de Centro de Cómputo.
 - Zonas de administración y servicios adicionales.

Evaluación de la viabilidad de la solicitud:

De acuerdo con la Resolución CREG 108 de 1997 y el numeral 7.7. de la Resolución CREG 067 de 1995, **Enercer S.A. ES.P.** deberá verificar el cumplimiento de los requisitos que permitan prestar el servicio en condiciones adecuadas, esto es:



MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL ACCESO A BIENES PARA ESTACIONES DE SERVICIO

Código: GES-MA-005

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 4 de 8

- a. Que sea factible técnicamente,
- b. Que la zona donde se pretende instalar el servicio no haya sido declarada como de alto riesgo por la autoridad competente o se encuentre en ronda hídrica.
- c. Que el suscriptor o usuario potencial cumpla las condiciones establecidas por la autoridad competente o por **Enercer S.A. E.S.P.**
- d. Que existan redes locales en el lugar en donde se encuentra ubicado el inmueble solicitante.
- e. Que existan redes internas en el inmueble solicitante.
- f. Que las instalaciones internas del inmueble cumplan con las condiciones de seguridad y cuenten con Certificado de Conformidad expedido por un Organismo de Inspección Acreditado ante el Organismo Nacional de Acreditación - ONAC, según lo dispuesto en la regulación vigente.
- g. Que el inmueble pueda identificarse mediante nomenclatura oficial.
- h. Que el solicitante del servicio, cuando es un antiguo suscriptor o usuario, haya pagado o asegurado el pago de las deudas contraídas por el servicio anterior.
- i. Que **Enercer S.A. E.S.P** pueda obtener suministro de gas suficiente para atender el servicio del nuevo usuario o la carga adicional de uno ya existente, sin detrimento de la calidad en el servicio a otros usuarios.
- j. Que no existan deudas pendientes de pago, derivadas de la prestación del servicio.
- k. Que el suscriptor y/o usuario cuente con autorización escrita por parte del propietario del inmueble para la instalación del servicio.
- l. Que el potencial suscriptor y/o usuario cumpla con las condiciones establecidas en el código de ética de **Enercer S.A. E.S.P** y cumpla con las normas sobre lavado de activos y financiación del terrorismo.
- m. Que la conexión no sea antieconómica al evaluarla conforme a los estándares comerciales normales.

Respuesta a la solicitud:

El cliente recibirá la llamada de su asesor para terminar de definir algunos detalles en su estación.

El tiempo estimado de respuesta de 15 días hábiles y en ella se informará un costo medio estimado de la conexión de acuerdo con las especificaciones técnicas sin realizar validaciones en terreno. En caso de interés del solicitante se programará una visita técnica.

Visita Técnica:

El cliente recibirá una llamada de su asesor para programar una visita técnica, que se llevará a cabo dentro de los 15 días hábiles siguientes para conocer detalles que permitan acotar la cantidad de tubería a construir, trabajos especiales (cruces, pegues en caliente, etc.), entre otras, así como para



MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL ACCESO A BIENES PARA ESTACIONES DE SERVICIO

Código: GES-MA-005

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 5 de 8

evaluar la disponibilidad de conexión y un tiempo estimado de duración de la obra. Esta visita no tendrá costo.

Proceso de conexión y certificado de disponibilidad:

Si, posterior al resultado de la visita técnica, el cliente confirma su interés por la conexión del servicio, enviará un comunicado ratificando su interés de continuar con el proceso de conexión, la compañía genera un certificado de disponibilidad con:

- a. El valor de la conexión previa visita en campo validado las condiciones técnicas y la vigencia en que se mantienen estos costos. Este cobro incluye el derecho de conexión de la red y la construcción de la acometida.
- b. La presión de entrada, horas de trabajo.
- c. Se le informa los permisos que se requieren con las diferentes entidades para iniciar la obra civil externas al predio de conexión.
- d. El tiempo estimado de duración de las obras para la conexión a la red de distribución. Esta estimación no incluye el tiempo de emisión de permisos gubernamentales que dependen de entes estatales externos a las empresas como Alcaldías, Gobernaciones, Concesiones viales, entidades viales, férreas, ambientales, e incluso servidumbres, dependiendo de la ubicación de las instalaciones. **Enercer S.A. E.S.P.** realiza las correspondientes gestiones, pero el tiempo de expedición de los permisos depende de cada entidad y pueden variar entre 1 y 12 meses aproximadamente.
- e. Vigencia en que se mantienen estos costos.

El tiempo estimado de respuesta a esta solicitud es de aproximadamente 15 días hábiles, a través de los medios de contacto establecidos en la solicitud. No obstante, el usuario deberá tener en cuenta que en caso de requerirse pruebas o estudios especiales el término podrá ampliarse hasta por tres (3) meses.

Certificación:

Los equipos de medición como medidor, unidad correctora, deben cumplir con lo establecido en el Código de Distribución (resolución CREG 067 de 1995) y sus modificaciones, deben contar con certificados de calibración. La estación de regulación en sus elementos primarios y secundarios, como los anteriormente mencionados, serán adquiridos directamente por el cliente.

Requisitos para el inicio de la Conexión:

Para iniciar el proceso de conexión el cliente debe realizar el pago del 50% de los derechos de conexión y remitir el soporte al gestor comercial que lo está atendiendo para que inicie el proceso de elaboración del contrato de obra civil y la factura correspondiente.



MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL ACCESO A BIENES PARA ESTACIONES DE SERVICIO

Código: GES-MA-005

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 6 de 8

Con el contrato firmado y el pago, se da inicio, internamente, al proceso en **Enercer S.A. E.S.P.** mediante la solicitud de los permisos al área de proyectos con controles mensuales del proceso.

El cliente, en paralelo, inicia las obras civiles de adecuación de las instalaciones de su terreno de acuerdo con las normas vigentes como son el reglamento técnico de operación de las Estaciones de Servicio (Resolución 40278 abril 2017 del Ministerio de Minas y Energía) y Sistema de información de combustibles "SICOM" (Resolución 40279 de abril 2017 del Ministerio de Minas y Energía).

DOCUMENTOS Y REGISTROS UTILIZADOS	CÓDIGO
Formato de PQR (Si desea hacer su registro en línea, lo puede hacer a través del siguiente link: https://enercer.com/pqrsd/). (Si desea radicar por escrito, lo puede hacer con el formato que aparece al final de este documento).	GCO-FO-003



**MANUAL DE PROCEDIMIENTO SOBRE EL
ACCESO A BIENES PARA ESTACIONES DE
SERVICIO**

Código: GES-MA-005

Versión: 1

Vigencia: 01/11/2022

Página: 7 de 8

5 CONTROL DE CAMBIOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	VIGENCIA	APROBÓ
Creación	1	1/11/2022	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio

6 CONTROL DE FIRMAS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Especialista Experiencia de Servicio	Gerente de Planeación, Gestión y Control	Gerente de Calidad y Experiencia de Servicio
Álvaro Hernán Muñoz Barrera	Adriana Carolina Camacho Roa	Oscar Rivera Alfonso



RECEPCIÓN DE PQRS

Código: GCO-FO-003

Versión: 2

Vigencia: 24/04/2020

Página: 1 de 1

DATOS DE LA PQRS

TIPO DE PQRS Petición Queja Recurso Sugerencia

LUGAR _____ FECHA (DD/MM/AAAA) _____

NOMBRE DEL PROYECTO - MERCADO _____

DOCUMENTOS SOPORTE DE LA PQRS _____

¿CÓMO LE GUSTARÍA QUE SE SOLUCIONARA LA SITUACIÓN? _____

ACUSE DEL RECIBIDO DE LA PQRS

Al marcar esta casilla, reconozco que mi PQRS ha sido recibida por ENERCER S.A. E.S.P. y que me han informado del trámite para su resolución.

DATOS DEL RECLAMANTE

NOMBRE: _____

IDENTIFICACIÓN O NIU: _____

DIRECCIÓN: _____

TELÉFONO/CELULAR: _____

MANEJO DE DATOS PERSONALES

Permito el uso privado de mi nombre

Permito el uso de mi nombre en espacios públicos

Deseo permanecer anónimo

FIRMAS

Reclamante y/o Solicitante

Funcionario que recibe la PQRS

Nombre: _____

Nombre: _____

C.C. N° _____

C.C. N° _____