

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE DISTRIBUIDOR DE GLP EN CILINDROS

1. OBJETIVO

Establecer las actividades y lineamientos que debe seguir Gas Unión de Colombia E.S.P. S.A.S. para gestionar de manera eficiente, legal y segura el cambio de distribuidor de GLP en cilindros, garantizando los derechos de los usuarios y el cumplimiento de la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios actuales y nuevos que deseen cambiar de distribuidor de GLP en cilindros o que, siendo clientes de Gas Unión de Colombia E.S.P. S.A.S., deseen dar por terminado el contrato y devolver el cilindro.

3. RESPONSABLE

Área de Servicio y Atención al Cliente de Gas Unión de Colombia E.S.P. S.A.S.

4. DEFINICIONES

- GLP:** Gas Licuado de Petróleo.
- Cilindro:** Recipiente diseñado para contener y transportar GLP.
- Comodato:** Depósito de garantía entregado por el préstamo del cilindro.
- Usuario (suscriptor):** Persona natural o jurídica que suscribe el contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de GLP en cilindros.
- Cambio de distribuidor:** Proceso mediante el cual el usuario termina la relación contractual con su distribuidor actual y suscribe contrato con otro distribuidor.

5. PROCEDIMIENTO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicitud del usuario	El usuario se comunica con las líneas de atención de Gas Unión para solicitar información sobre el cambio de distribuidor o la terminación del contrato. Líneas de atención: PQR: 311 6534210 Whasapp: 3134101720 Correo: Comercial@gasunionsas.com	Usuario	Registro de solicitud
2	Información y requisitos	Se informa al usuario sobre el procedimiento y los requisitos necesarios para realizar el cambio de distribuidor o la terminación del contrato.	Servicio y Atención al Cliente	Registro de atención
3	Recepción de documentos	El usuario entrega los documentos y soportes requeridos para el trámite.	Servicio y Atención al Cliente	Check list de documentos
4	Verificación de obligaciones	Se verifica que el usuario esté al día en sus pagos y que no tenga obligaciones pendientes con Gas Unión.	Administrativo y Cartera	Verificación de cartera
5	Terminación del contrato	Se formaliza la terminación del contrato de condiciones uniformes por mutuo acuerdo.	Servicio y Atención al Cliente	Acta de terminación
6	Coordinación de devolución del cilindro	Se acuerda con el usuario la fecha y hora para la devolución del cilindro.	Servicio y Atención al Cliente	Registro de programación
7	Recepción del cilindro	Se recibe y verifica el estado del cilindro. Si está en buenas condiciones, se continúa con el trámite.	Jefe de Planta / Logística	Acta de recepción

5. PROCEDIMIENTO (Continuación)

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
8	Manejo del depósito en garantía (comodato)	Se realiza la devolución del depósito en garantía (comodato) en la oficina principal, a partir del día hábil siguiente de la entrega del cilindro.	Administrativo y Tesorería	Comprobante de devolución
9	Confirmación al usuario	Se informa al usuario la finalización del proceso y la entrega del depósito, si aplica.	Servicio y Atención al Cliente	Registro de confirmación
10	Archivo de documentación	Se archivan todos los documentos y soportes del proceso conforme a la política de gestión documental.	Servicio y Atención al Cliente	Carpeta del usuario

6. DOCUMENTOS Y REQUISITOS

- Nombre e identificación del usuario
- Dirección y teléfono
- Manifestación de intención de terminar el contrato de prestación de servicio público con las motivaciones correspondientes
- Copia de la cédula de ciudadanía
- Contrato de prestación de servicios o denuncia de pérdida de documento
- Soportes del depósito en garantía (si aplica)

7. TIEMPO DE ATENCIÓN

El trámite completo de cambio de distribuidor y devolución del depósito de garantía se realizará en un plazo máximo de 5 a 7 días hábiles, una vez el cilindro sea recibido en las condiciones adecuadas.

8. CONSIDERACIONES IMPORTANTES

- El cilindro deberá ser devuelto únicamente al distribuidor dueño de este.
- Para cambiar de distribuidor o dar por terminado el contrato, el usuario debe estar al día con los pagos.
- El cilindro debe ser entregado en buen estado. En caso de daño o pérdida, se aplicarán las condiciones establecidas en el contrato.

9. MARCO NORMATIVO

- Ley 142 de 1994.
- Resolución CREG 023 de 2008.
- Resolución CREG 165 de 2008.
- Resolución CREG 177 de 2011.
- Resolución 40245 de 2016 – Ministerio de Minas y Energía.
- Resolución 40246 de 2016 – Ministerio de Minas y Energía.
- Demás normas vigentes que las modifiquen o sustituyan.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: <u>Alejandra Torres</u> Cargo: <u>Comercial</u> Fecha: <u>1 de enero 2026</u>	Nombre: <u>Nini Pulido</u> Cargo: <u>Atención al cliente</u> Fecha: <u>5 de enero 2026</u>	Nombre: <u>Álvaro Cleves</u> Cargo: <u>Gerente</u> Fecha: <u>6 de enero del 2026</u>