

**INSTRUCTIVO PARA LA GESTIÓN DE AGENTES Y CONTACTOS PARA LOS  
AGENTES REGISTRADOS ANTE EL ADMINISTRADOR DEL SISTEMA DE  
INTERCAMBIOS COMERCIALES –ASIC- Y LIQUIDADOR Y ADMINISTRADOR DE  
CUENTAS – LAC-  
Julio 2021**

**Contenido**

INTRODUCCIÓN.....	2
1. CONECTADOS .....	2
<b>1. Ingreso a conectados</b> .....	2
2. Gestionar contactos.....	3
3. Crear contactos nuevos.....	4
<b>Formato SIC 020</b> .....	9
4. Consultar contactos.....	11
5. Modificación Contactos .....	11
6. Inactivar contactos.....	14
7. Cambio de Representante Legal .....	15
8. Actualizar información Agente .....	16
9. Gestión de usuarios y contraseñas.....	18
<b>9.1. Pérdida de contraseñas SIC, SICO, FINA</b> .....	18
<b>9.2. Bloqueo</b> .....	18
<b>9.3. Desactivación y eliminación</b> .....	18
10. Retiro de un agente .....	19
<b>10.6. Formato Retiro Agente</b> .....	20
11. Estados de las solicitudes.....	21

## INTRODUCCIÓN

Todos los agentes que quieran participar en el Mercado de Energía Mayorista deberán registrarse ante XM como el Administrador de Intercambios Comerciales – ASIC y como el Liquidador y Administrador de Cuentas considerando la actividad de a lo que se dedique, para lo cual, se deberá considerar el reglamento de operación publicado por la CREG, así como los requisitos de registros definidos por el XM en cumplimiento de la regulación vigente.

Es importante mencionar que todos los procesos de registro deben realizarse por medio del aplicativo CONECTADOS, dispuesto en la página de XM.

Ahora bien, los agentes registrados en el ASIC, en cumplimiento de la Resolución 031 de 2021, deben mantener actualizada la información registrada, así como la de sus contactos, por lo que, si se presenta algún cambio, deberá ser actualizada a través de CONECTADOS.

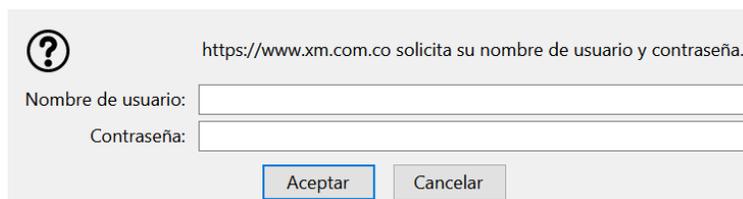
## 1. CONECTADOS

### 1. Ingreso a conectados

1.1.1. Ingrese a la página de XM [www.xm.com.co](http://www.xm.com.co), y haga clic sobre el botón: “Iniciar sesión” ubicado al extremo superior derecho:



1.1.2. Se abre una ventana de autenticación, en la cual debe diligenciar las credenciales asignadas a su usuario:

Una ventana de autenticación con un fondo gris claro. En la parte superior izquierda hay un ícono de interrogante dentro de un círculo. A la derecha del ícono se muestra la URL 'https://www.xm.com.co' y el texto 'solicita su nombre de usuario y contraseña.'. Debajo de esto hay dos campos de texto: 'Nombre de usuario:' y 'Contraseña:'. En la parte inferior de la ventana hay dos botones: 'Aceptar' y 'Cancelar'.

---

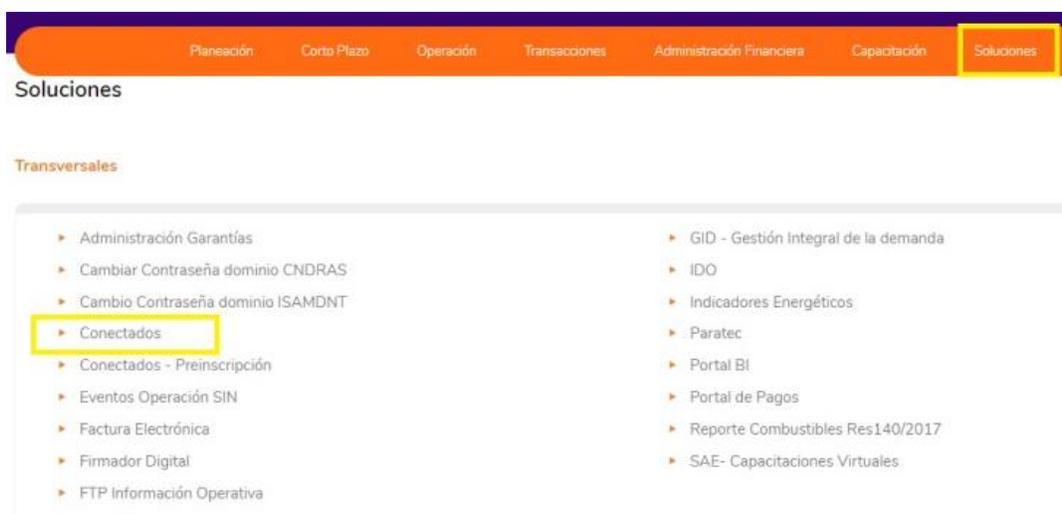
**Para verificar que el inicio de sesión fue efectivo, revise que el**

*nombre de su usuario aparece en la parte superior derecha.*

1.1.3. Después de iniciar sesión, en la página principal de XM, ubique el menú naranja y haga clic sobre el ítem “Soluciones”:



1.1.4. Será redireccionado al sitio de soluciones transversales, por favor haga clic sobre “Conectados”

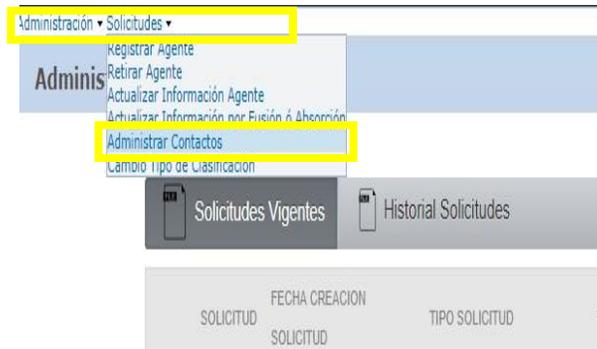


1.1.5. Surtidos estos pasos habrá ingresado a Conectados.

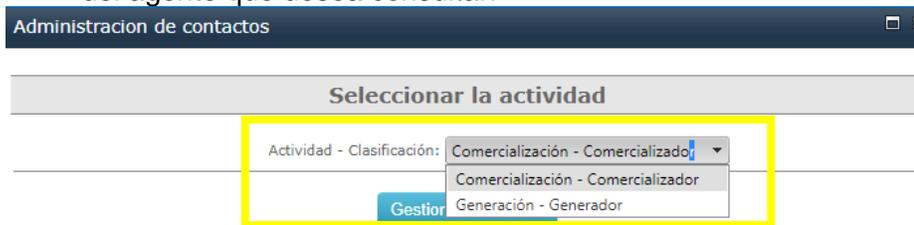
## 2. Gestionar contactos

Luego de iniciar sesión en el aplicativo Conectados, podrá gestionar sus contactos realizando los siguientes pasos:

1. En la página principal de Conectados, ubique el menú “Solicitudes” al lado superior izquierdo, y haga clic sobre el ítem “Administrar contactos”



2.2. El sistema arrojará una ventana desde la cual debe seleccionar la actividad del agente que desea consultar:



2.3. Después de la selección del agente, haga clic en el botón “Gestionar contactos”. En este sitio podrá **Consultar** todos los contactos registrados para el agente seleccionado, **Crear nuevos contactos**, **modificar** contactos existentes e **inactivar** contactos registrados

### 3. Crear contactos nuevos

3.1. Después de realizar los pasos descritos en el [Numeral 2. Gestionar contactos](#) de este documento, podrá registrar un nuevo contacto haciendo clic en el botón “Crear contacto” ubicado al extremo inferior derecho de la página:



3.2. Será direccionado al *formulario Registro de contacto*, en el cual deberá diligenciar la información del contacto que desea registrar: **“1. Tipo de contacto, 2. Información básica, 3. Información complementaria, 4. Cuentas de acceso, y Documentos para el registro”**:



---

**Tenga en cuenta que, al finalizar de diligenciar cada sección y desee cambiar de página, por favor haga clic sobre el botón “Guardar” ubicado al final de cada formulario. Luego haga clic en “siguiente” para continuar con el registro.**

---

I. **Tipo de contacto:** En esta sección debe seleccionar el tipo de contacto a registrar.

a) Tenga en cuenta los roles y actuaciones para cada opción:

- **Representación Legal:** Persona con capacidad para celebrar actos y contratos que comprometen la empresa. Debe aparecer registrado en el Certificado de Existencia y Representación Legal.
- **Primer Suplente Representación Legal, Segundo Suplente Representación Legal, Tercer Suplente Representación Legal:** Persona que actúa en caso de falta temporal o definitiva del Representante legal. Debe aparecer como tal en Certificado de Existencia y Representación Legal.
- **Representante De Facturación:** Es la persona encargada de recibir la factura Enviada por el Administrador del Sistema de Intercambios Comerciales y el Liquidador y Administrador de Cuentas.
- **Representante De Medidas:** Persona autorizada para revisar, modificar y enviar la información de la lectura de los contadores de las fronteras comerciales.
- **Presentación Observaciones a las Liquidaciones:** Es la persona autorizada para presentar observaciones y reclamaciones relacionadas con la información soporte a la liquidación en versiones Tx1, Tx2 y TXR utilizando los formatos SIC-140.
- **Firmante de solicitudes Agentes y Contactos:** Persona(s) autorizada(s) por el representante legal para aprobar los requerimientos de contactos e información de la empresa a través de CONECTADOS.
- **Agente Especial:** Es el representante legal de las empresas que se encuentran en procesos de Toma de Posesión por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Es nombrado por acto administrativo de la SSP.
- **Liquidador Principal:** Es el representante legal de las empresas que se encuentran en procesos de Liquidación Forzosa, Administrativa decretada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Es nombrado por acto administrativo de la SSP.
- **Contacto “Otros”:** se debe seleccionar cuando lo que se requiere es un rol o acceso a cuentas de aplicativos que ofrece XM de cara a sus agentes.

Administración ▾ Solicitudes ▾

### Registro de Contacto Comercialización - Comercializador

1 Tipo de contacto    2 Información básica    3 Información complementaria

Documentos para el registro

Otros

- Agente especial
- Liquidador Principal
- Otros
- Presentación observaciones a las liquidaciones
- Primer suplente representante legal
- Representante de facturación
- Representante de Medidas
- Representante legal
- Segundo suplente representante legal
- Tercer suplente representante legal

XM Compañía de Expertos en      no: 57 (4) 3172244, Fax: !

---

**ADVERTENCIA: Es responsabilidad del representante legal del agente informar cualquier modificación a dicha información a través del aplicativo Conectados. En consecuencia, XM S.A. E.S.P. no se hace responsable en caso de no haber sido previamente informada de una modificación o cancelación. (Parágrafo 2 del Art.11 de la Res. CREG 024 de 1995 y Parágrafo 2 del Art.23 de la Res. CREG 008 de 2003).**

---

b) Luego de su selección, haga clic en el botón “Siguiete”, para continuar diligenciando la información requerida para éste nuevo contacto.

II. **Información básica:** En esta sección, diligencie la información del contacto a registrar:

Registro Contacto

Registro de Contacto Comercialización - Comercializador Regresar a Registro de Agente Empresa

1 Tipo de contacto **2 Información básica** 3 Información complementaria 4 Cuentas de acceso Información opcional Acreditación legal

Documentos para el registro

Tipo de documento* Seleccione tipo	No. de documento* Número de identificación del contacto, sin separadores decimales
País de expedición* Seleccione País	Departamento o Estado de expedición* Seleccione Departamento
Municipio de expedición* Seleccione Municipio	Fecha de expedición Fecha de expedición del documento dd/mm/aaaa
Primer Nombre* Nombre del contacto	Segundo Nombre Segundo Nombre del contacto
Primer Apellido* Primer Apellido del contacto	Segundo Apellido Segundo Apellido del contacto
Género* Seleccione Género	Trato* Seleccione Trato

Guardar Cancelar Anterior Siguiente

a) Al terminar de diligenciar la información haga clic en “Guardar” y luego en el botón “Siguiente” ubicados en la parte inferior del formulario:

Guardar Cancelar Anterior Siguiente

b) Verifique el registro de la información con el mensaje que aparece al inicio de la pantalla:

Registro Contacto

✔ La información básica se almacenó con éxito.

Registro de Contacto Comercialización - Comercializador Regresar a Registro de Agente

III. **Información complementaria:** En esta sección, diligencie la información de la persona a registrar como contacto:

Registro de Contacto Comercialización - Comercializador Regresar a Registro de Agente Empresa

1 Tipo de contacto 2 Información básica **3 Información complementaria** 4 Cuentas de acceso Información opcional Acreditación legal

Documentos para el registro

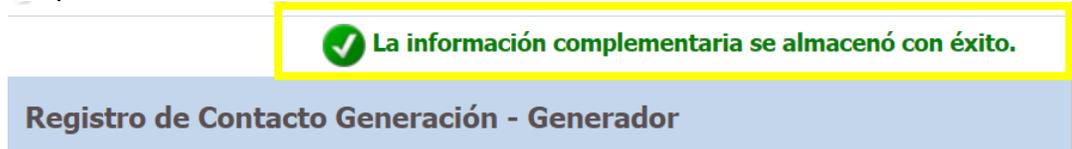
Cargo* Seleccione cargo	Teléfono* Número de teléfono del contacto
Correo electrónico* Correo electrónico del contacto	Número de fax* Digite número de fax, si no tiene, digite el mismo número de teléfono
País* Seleccione País	Departamento o Estado* Seleccione Departamento
Municipio* Seleccione Municipio	Dirección* Dirección del contacto

Guardar Cancelar Anterior Siguiente

- a) Al terminar de diligenciar la información haga clic en “Guardar” y luego en el botón “Siguiente” ubicados en la parte inferior del formulario:



- b) Verifique el registro de la información con el mensaje que aparece al inicio de la pantalla:



- IV. **Cuentas de acceso:** En esta sección, se deben seleccionar los aplicativos a los que el contacto tendrá acceso de acuerdo con la actividad en la cual se está registrando. Para conocer el detalle y alcance de cada aplicativo, consulte el documento “Instructivo Uso Aplicativos XM” publicado en la página web de XM: Menú Transacciones/ Formatos instructivos y procedimientos/ Registro Agentes/ instructivos.

*Tenga en cuenta que, al finalizar de diligenciar cada sección y desee cambiar de página, por favor haga clic sobre el botón “Guardar” ubicado al final de cada formulario. Luego haga clic en “siguiente” para continuar con el registro.*

- a) Al frente de cada aplicativo se encuentra la columna “Adicionar”. Para solicitar permisos, haga clic en el cuadro que corresponda al aplicativo de su interés:

Una tabla con el encabezado "Generales" y "APLICATIVOS / ROL". La columna "ADICIONAR" contiene tres cuadros de selección. El cuadro de selección de la fila "Registro Agentes" está resaltado con un recuadro amarillo.

APLICATIVOS / ROL	ADICIONAR
APLICACION: ADMINISTRACIÓN GARANTÍAS Administración Garantías	<input type="checkbox"/>
APLICACION: CONECTADOS Registro Agentes	<input type="checkbox"/>
APLICACION: DEMANDAS GENERACIÓN Y PERDIDAS (DGP) Demandas Generación y Perdidas	<input type="checkbox"/>
APLICACION: FIRMADOR DIGITAL -CORRESPONDENCIA XM	

- b) Al hacer clic sobre guardar, verifique el registro de la información con el mensaje que aparece al inicio de la pantalla:

✓ Las cuentas de acceso se almacenaron con éxito.

## Registro de Contacto Generación - Generador

1 Tipo de contacto    2 Información básica    3 Información complementaria    4 Cuentas de acceso    Información opcional

c) Haga clic en el botón “Siguiente” para documentar el registro:

## V. Documentos para el registro

Este formulario se divide en tres secciones:

- a) Adjunte los documentos requeridos, en formato .pdf:
- Acta de junta directiva
  - Certificado de existencia y representación legal/ Documento de constitución de empresa: NO MAYOR A 30 DÍAS

NOMBRE DOCUMENTO	CARGAR DOCUMENTOS
Acta de Junta Directiva	Choose File No file chosen Subir
Certificado de existencia y representación legal / Certificado Municipal / Documento de constitución de la empresa	Choose File No file chosen Subir

b) Seleccione el contacto que firmará los documentos:

Representante legal en proceso de Aprobación

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA	CARGAR DOCUMENTOS
FrmSIC020_Creación/Modificación/Inactivación Contacto	Descargar	Choose File No file chosen Subir

c) Descargue el formato SIC 020 mediante el botón “Descargar”

### Formato SIC 020.

Este formato se descarga directamente en el aplicativo Conectados y es obligatorio para el registro y/o actualización de un contacto, se ubica en la sección “Documentos para el registro” de la solicitud.

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA	CARGAR DOCUMENTOS
FrmSIC020_Creación/Modificación/Inactivación Contacto	Descargar	Choose File No file chosen Subir

\* Documento con envío físico obligatorio.  
! Documento rechazado.

Guardar Cancelar Enviar Anterior

d) Firme el formato SIC 020 con firma digital. Posteriormente adjunte el documento en formato .p7z en el botón “Cargar archivo”

*\*firma digital: es aquella firma avalada por un ente certificador donde se puede demostrar la identidad del firmante, la fecha de la firma y que el documento no ha sido modificado.*

NOMBRE DOCUMENTO: FrmSIC020\_Creación/Modificación/Inactivación Contacto

DESCARGAR PLANTILLA: [Descargar](#)

CARGAR DOCUMENTOS: **Choose File** | No file chosen | [Subir](#)

\* Documento con envío físico obligatorio.  
! Documento rechazado.

[Guardar](#) [Cancelar](#) [Enviar](#) [Anterior](#)

**En caso de que su firma digital no corresponda a la firma Certicámara y por tanto, su documento no tenga el formato .p7z, por favor remitir este documento vía [info@xm.com.co](mailto:info@xm.com.co) firmado digitalmente.**

- e) Si el formato SIC 020 está firmado digitalmente pero no tiene el formato .p7z, por favor enviarlo a [info@xm.com.co](mailto:info@xm.com.co) y continúe al paso g). Tenga en cuenta que el estado de esta solicitud será “Pendiente documentación”
- f) Si el formato SIC 020 fue firmado por medio de certicámara y tiene el formato .p7z Haga clic en el botón “Subir” para cargar el documento.

NOMBRE DOCUMENTO: FrmSIC020\_Creación/Modificación/Inactivación Contacto

DESCARGAR PLANTILLA: [Descargar](#)

CARGAR DOCUMENTOS: [Choose File](#) | No file chosen | **Subir**

\* Documento con envío físico obligatorio.  
! Documento rechazado.

[Guardar](#) [Cancelar](#) [Enviar](#) [Anterior](#)

- g) Al finalizar de registrar la información, haga clic en “Guardar” y luego en el botón “Enviar” ubicados en la parte inferior del formulario:

\* Documento con envío físico obligatorio.  
! Documento rechazado.

[Guardar](#) [Cancelar](#) [Enviar](#)

Verifique que su solicitud quedó en estado “Pendiente documentación”, si no subió toda la información al aplicativo o, “Pendiente aprobación” si adjuntó toda la documentación necesaria.

**IMPORTANTE:** Su solicitud sólo será revisada cuando haga clic en el botón “Enviar”. En caso de que oprima solo el botón “Guardar”, su solicitud quedará en estado “Creada” y no será visualizada por el analista para aprobación.

## 4. Consultar contactos

4.1. Siguiendo los puntos enunciados en el [Numeral 2. Gestionar contactos](#) Aplique los filtros de búsqueda que considere para encontrar el contacto de su interés.



4.2. Cuando este contacto aparezca en la pantalla, haga clic en el **primer ícono de columna “acciones”** ubicado al extremo derecho de la tabla y el cual se señala en la siguiente imagen:



4.3. Surtidos estos pasos, será redireccionado a la información registrada para el contacto seleccionado:



## 5. Modificación Contactos

5.1. Después de realizar los pasos para ingresar a conectados y gestionar contactos descritos en el [Numeral 2. Gestionar contactos](#) de este documento, podrá modificar y/o

actualizar un contacto existente, haciendo clic en el **segundo ícono** ubicado al lado derecho del contacto.

*Si para el usuario de interés no se visualiza el ícono indicado “Modificar”, se debe a que existe solicitud en curso en el aplicativo Conectados.*

TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO	NOMBRE	CORREO	ACCIONES
Todos				 

*Tenga en cuenta que, al finalizar de diligenciar cada sección y desee cambiar de página, por favor haga clic sobre el botón “Guardar” ubicado al final de cada formulario. Luego haga clic en “siguiente” para continuar con el registro.*

Si lo requiere, puede agregar los tipos de roles, por medio del botón “Agregar tipo de contacto” de acuerdo con los permisos que desea solicitar para ese usuario:

Administración > Solicitudes > Modificación contacto Comercialización - Comercializador

1 Tipo de contacto 2 Información básica 3 Información complementaria 4 Cuentas de acceso Información opcional Acreditación legal

Documentos para el registro

Representante legal	SIC	<input type="checkbox"/>
Representante de facturación	SIC	<input type="checkbox"/>

Guardar Cancelar Agregar tipo contacto Siguiente

Ir al siguiente paso de registro contacto

5.2. Luego de esto, el sistema lo llevará al formulario enunciado en el [numeral 3 y sus respectivas secciones](#).



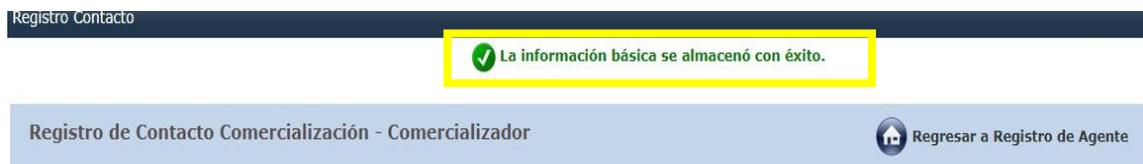
5.3. En cada sección, se precarga la información del contacto cargada con anterioridad. Actualice la información de los campos que considere.

---

***Tenga en cuenta que al modificar un campo debe hacer clic en el botón “Guardar” del formulario que modificó y luego en el botón “Siguiente”***

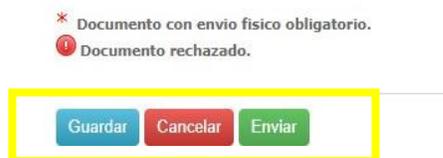
---

5.4. Verifique el registro de la información de la sección que modifica con el mensaje que aparece al inicio de la pantalla:



5.5. Para todas las solicitudes de modificación/ actualización de contactos es necesario que cargue el Formato SIC 020 en formato .p7z. tal y como se indica en el [literal d\) del punto 3.2 de este documento](#).

5.6. Al finalizar de registrar la información, haga clic en “Guardar” y luego en el botón “Enviar” ubicados en la parte inferior del formulario:



Verifique que su solicitud quedó en estado “Pendiente documentación”, si no subió toda la información al aplicativo o, “Pendiente aprobación” si adjuntó toda la documentación necesaria.

---

***IMPORTANTE: Su solicitud sólo será revisada cuando haga clic en el botón “Enviar”. En caso de que oprima solo el botón “Guardar”, su solicitud quedará en estado “Creada” y no será visualizada por el analista para aprobación.***

---

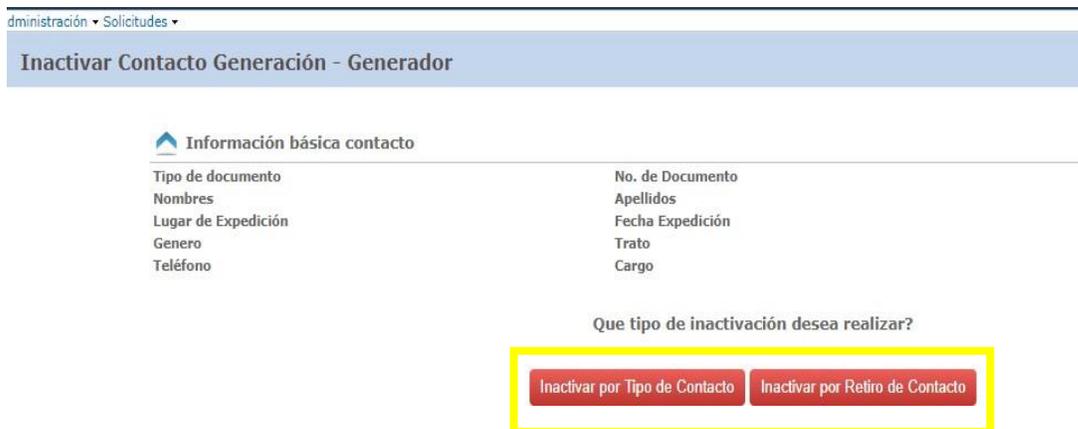
## 6. Inactivar contactos

6.1. Después de realizar los pasos descritos en el [Numeral 2. Gestionar contactos](#) de este documento, podrá modificar y/o actualizar un contacto existente, haciendo clic en el **tercer ícono** ubicado a la derecha del contacto de interés, señalado en la siguiente imagen:



6.2. En pantalla, aparecerá la información del contacto y dos opciones para seleccionar:

- a) **Inactivar por tipo de contacto:** En este caso, el contacto sigue existiendo con los permisos asignados pero se desactiva un tipo de rol seleccionado.
- b) **Inactivar por retiro de contacto:** Se inactiva totalmente el contacto (elimina)



6.3. Al hacer clic sobre la opción que requiere, aparecerá una ventana de confirmación. Haga clic en "ok" para continuar:



6.4. Para enviar la solicitud, haga clic en el botón "Enviar" ubicado al final de la página:

**Información básica contacto**

<b>Tipo de documento</b>	CC	<b>No. de Documento</b>	98663728
<b>Nombres</b>	PAULO ANDRES	<b>Apellidos</b>	MANTILLA GONZALEZ
<b>Lugar de Expedición</b>	Bogota D.C	<b>Fecha Expedición</b>	
<b>Genero</b>	M	<b>Trato</b>	Señor
<b>Teléfono</b>	3122884452	<b>Cargo</b>	Gerente General

ACTIVIDAD	TIPO DE CONTACTO	TIPO DI
Generación - Generador	Otros	SIC

6.5. Luego de esto, verifique el mensaje en la parte superior de la página, en la cual indica que la solicitud fue tramitada con éxito:

 La solicitud de inactivación por tipo de contacto se almacenó con éxito.

6.6. En el sitio “Solicitudes vigentes”, el estado de la solicitud deberá ser “Pendiente aprobación”:

Solicitudes Vigentes		Historial Solicitudes				
SOLICITUD	FECHA CREACION SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	TIPO ACTIVIDAD - CLASIFICACIÓN	ESTADO SOLICITUD	FECHA MODIFICACION	ACCIONES
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Todos	Todos	Todos	<input type="text"/>	<input type="text"/>
52612	02/07/2019 16:05:23	Inactivar contacto por tipo de contacto	Generación - Generador	Pendiente de aprobación	02/07/2019 16:16:08	 

## 7. Cambio de Representante Legal

La solicitud de registro de un nuevo representante legal debe hacerse por medio de Conectados, , . Considere que el sistema no permite inactivar el anterior, si no que al realizar la solicitud de registro del nuevo contacto “Representante Legal” por medio del aplicativo, el sistema elimina automáticamente el rol al usuario que se encontraba registrado previamente con este tipo de contacto y aprueba el nuevo representante legal, posteriormente podrá eliminar este contacto.

7.1. Para solicitar el registro del **contacto nuevo**, deberá seguir los siguientes pasos:

- Ingrese a CONECTADOS**, siguiendo los pasos enunciados en el numeral 1.CONECTADOS, de este documento, o vaya directamente [haciendo clic aquí](#).
- Gestione los contactos** asociados al agente seleccionado, tal y como se indica en el numeral 2.Gestionar contactos, para ir directamente, [o haga clic aquí](#)
- Finalmente, cree el contacto nuevo, siguiendo todos los pasos definidos en el numeral 3. Crear contactos de este documento, para ir directamente, [haga clic aquí](#)

Tenga en cuenta que el sistema no permitirá la firma de una persona diferente a la ya registrada como Representante Legal, por lo cual, deberá enviar al buzón

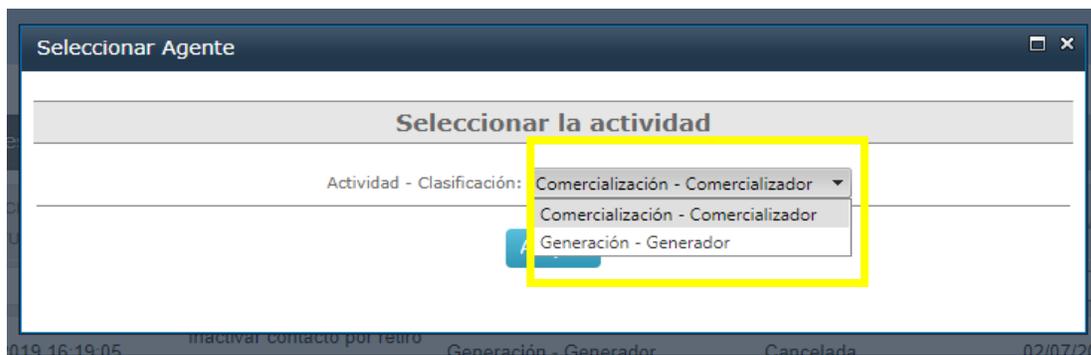
[info@xm.com.co](mailto:info@xm.com.co) el Certificado de Existencia y Representación Legal con una expedición inferior a 30 días hábiles y el formato SIC 020 firmado digitalmente que descarga en el Aplicativo Conectados para el nuevo Representante Legal

## 8. Actualizar información Agente

8.1. Luego de ingresar a Conectados, en el menú “Solicitudes” ubicado al lado superior izquierdo, seleccione “Actualizar información agente”



8.2. Seleccione el tipo de actividad del agente para el cual desea realizar la modificación y luego haga clic en el botón “Aceptar”:



8.3. Luego de esto, el sistema lo llevará al formulario “Información básica”

Actualizar Información Básica Agente Comercialización - Comercializador

1 Información Básica

Documentos para el registro

No. de documento \*  
90087654672

Nombre corto de la empresa \*  
Enelectron

Tipo de empresa \*  
Mixta

No. Teléfono del agente \*  
3456789

Página web de la empresa  
Pá: Enelectron.com.co registro agente

País del agente \*  
Colombia

Municipio del agente \*  
Medellín

Código SUI de la empresa

Nombre entidad o razón social \*  
Enelectron S.A. E.S.P

NIF de la empresa  
037689457A

No. Trabajadores de la empresa \*  
35

No. Fax del agente \*  
6524

Dirección del agente \*  
Avenida 1.A # 21 BB 30

Departamento o Estado del agente \*  
Antioquia

¿Tendrá facturación electrónica?  
Si No

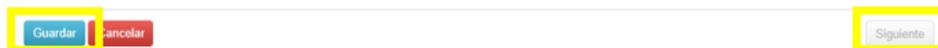
Autorretenedor \*  
Si No

Guardar Cancelar

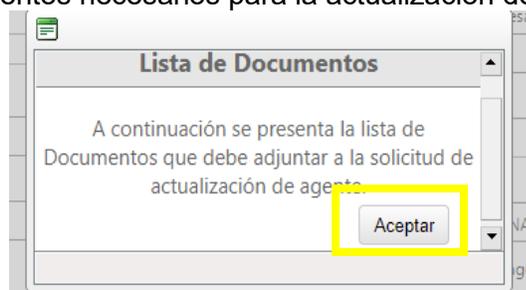
Siguiente

8.3. En cada sección, se precarga la información registrada para el agente previamente. Actualice la información de los campos que considere.

***Tenga en cuenta que al modificar un campo debe hacer clic en el botón "Guardar" del formulario que modificó y luego en el botón "Siguiente", ubicados al final de la página.***



8.4. Al pasar a la sección "Documentos para registro", aparecerá una ventana que enuncia los documentos necesarios para la actualización del agente. Haga clic en "Aceptar"



8.5. Luego, seleccione el Representante Legal:

Representante legal en proceso de Aprobación

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA	CARGAR DOCUMENTOS
FrmSIC020_Creación/Modificación/Inactivación Contacto	<a href="#">Descargar</a>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen <input type="button" value="Subir"/>

8.6. Para todas las solicitudes de modificación/ actualización de agentes es necesario que cargue el Formato SIC 020 en formato .p7z tal y como se indica en el [literal d\) del punto 3.2 de este documento](#).

8.7. Al finalizar de registrar la información, haga clic en “Guardar” y luego en el botón “Enviar” ubicados en la parte inferior del formulario:

\* Documento con envío fisico obligatorio.  
! Documento rechazado.

---

**IMPORTANTE:** Su solicitud sólo será revisada cuando haga clic en el botón “Enviar”. En caso de que oprima solo el botón “Guardar”, su solicitud quedará en estado “Creada” y no será visualizada por el analista para aprobación.

---

## 9. Gestión de usuarios y contraseñas

### 9.1. Pérdida de contraseñas SIC, SICO, FINA

En caso de pérdida de las contraseñas SIC, SICO y FINA; el representante legal debe enviar un correo electrónico a [info@xm.com.co](mailto:info@xm.com.co), solicitando las claves. Este correo debe ir Acompañado de un Certificado de existencia y representación legal con una vigencia no mayor a 30 días calendario.

### 9.2. Bloqueo

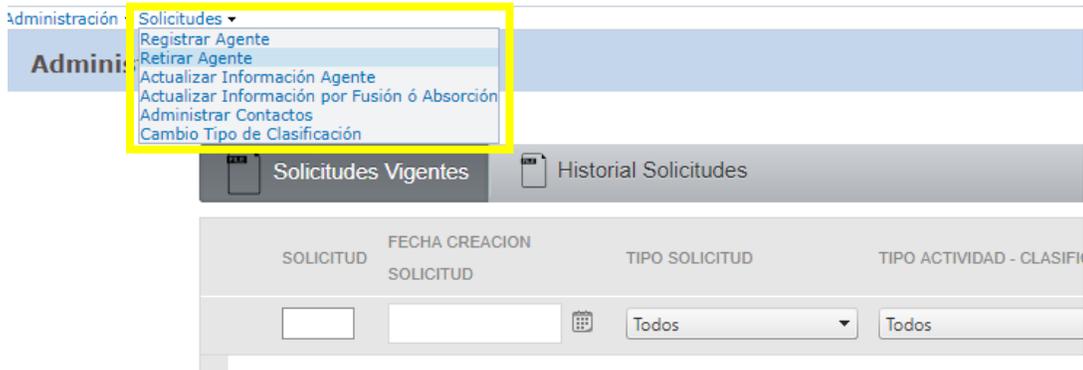
Al no hacer uso de las cuentas por tres (3) meses; estas se desactivan automáticamente. Para activarlas nuevamente debe comunicarse al a la línea de atención y soporte técnico (4) 3172929 digitando la opción dos (2).

### 9.3. Desactivación y eliminación

Al no hacer uso de las cuentas durante un periodo de seis (6) meses; estas se desactivan y eliminan automáticamente de manera definitiva. Para contar nuevamente con permisos y acceso a aplicativos nuevamente deberá solicitar la creación del usuario nuevamente, siguiendo los pasos enunciados en el numeral **3. Crear contactos** de este documento, para ir directamente [haga clic aquí](#).

## 10. Retiro de un agente

10.1 Luego de ingresar a Conectados, en el menú “Solicitudes” ubicado al lado superior izquierdo, seleccione “Retirar agente”

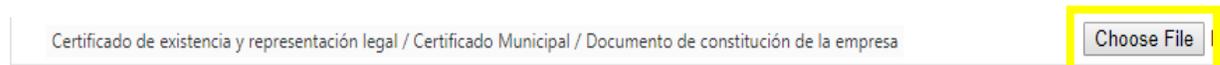


10.2. El sistema lo redirecciona a la página, en la cual debe diligenciar el campo “” indicando el motivo por el cual se realiza el retiro:

The screenshot shows the 'Retirar agente voluntariamente' form for 'Comercialización - Comercializador'. It includes a section for 'Información básica' with fields for: Tipo de documento, Nombre entidad o razón social, Representante legal, País, Municipio, Teléfono, Página web, Código SIC, Código SUI, No. de documento, NIF de la empresa, Tipo de empresa, Departamento o Estado, Dirección, No. Fax, No. Trabajadores, Autoretenedor, and Facturación Electrónica. A yellow box highlights the section 'Indique el motivo por el cual desea retirar el agente', which contains a dropdown menu for 'Tipo de actividad-clasificación a retirar' (set to 'Comercialización - Comercializador') and a text area for 'Motivo de retiro (Máximo 200 caracteres)\*'.

10.3. Para el proceso de retiro, se requiere que cargue el Certificado de existencia y representación legal en formato .p7z

10.4. Haga clic en el botón “Elegir archivo” ubicado al lado derecho de cada documento



10.5. Luego de seleccionar el documento, haga clic en el botón “Subir” ubicado al extremo derecho de cada uno



---

**Los documentos a cargar deberán estar firmados digitalmente y tener un formato .p7z, cuyo tamaño máximo es 10 mb. En caso de que el documento esté firmada digitalmente pero no tenga el formato .p7z por favor enviarlo a [info@xm.com.co](mailto:info@xm.com.co)**

---

### 10.6. Formato Retiro Agente

Este formato se descarga directamente en el aplicativo Conectados y es obligatorio para el retiro de un agente, se ubica al final del formulario de retiro agente.

- a) Seleccione el contacto que firmará el documento

Antes de descargar los documentos de la lista, seleccione el contacto que firmará los documentos \*



A dropdown menu with the text "Seleccione Firmante" and a downward arrow icon. The entire menu is enclosed in a yellow rectangular border.

- b) En la tabla subsiguiente, haga clic en “Descargar” para tenerlo en su equipo.

---

**En caso de que su firma digital no corresponda a la firma Certicámara y por tanto, su documento no tenga el formato .p7z, por favor remitir este documento vía [info@xm.com.co](mailto:info@xm.com.co) firmado digitalmente.**

---

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA	CARGAR DOCUMENTOS
Formato Retiro Agente	<a href="#">Descargar</a>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen <input type="button" value="Subir"/>

- c) Firme el formato de retiro con firma digital. Posteriormente adjunte el documento en formato .p7z en el botón “Cargar archivo”

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA	CARGAR DOCUMENTOS
Formato Retiro Agente	<a href="#">Descargar</a>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen <input type="button" value="Subir"/>

- d) Si el formato de retiro de agente está firmado digitalmente pero no tiene el formato .p7z, por favor enviarlo a [info@xm.com.co](mailto:info@xm.com.co) y continúe al paso f)

- e) Si el formato de retiro de agente firmado por medio de certicámara y tiene el formato .p7z Haga clic en el botón “Subir” para cargar el documento:

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA	CARGAR DOCUMENTOS
Formato Retiro Agente	<a href="#">Descargar</a>	<input type="button" value="Choose File"/> No file chosen <input type="button" value="Subir"/>

- f) Al finalizar de registrar la información, haga clic en “Guardar” y luego en el botón “Enviar” ubicados en la parte inferior del formulario:

\* Documento con envío fisico obligatorio.  
! Documento rechazado.

<input type="button" value="Guardar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>	<input type="button" value="Enviar"/>
--	---	---------------------------------------

**IMPORTANTE: Su solicitud sólo será revisada cuando haga clic en el botón “Enviar”. En caso de que oprima solo el botón “Guardar”, su solicitud quedará en estado “Creada” y no será visualizada por el analista para aprobación.**

- g) Si cargó toda la documentación e hizo clic sobre el botón “Enviar”, el estado de esta solicitud será “Pendiente aprobación”

Administración de Solicitudes

SOLICITUD	FECHA CREACION SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	TIPO ACTIVIDAD - CLASIFICACIÓN	ESTADO SOLICITUD	FECHA MODIFICACION	ACCIONES
52619	03/07/2019 9:37:09	Retiro agente	Comercialización - Comercializador	Pendiente de aprobación	03/07/2019 10:00:39	

- h) Si completo la información, pero el formato SIC 020 lo va a enviar por correo electrónico su solicitud tendrá el estado: “Pendiente documentación”

## 11. Estados de las solicitudes

Tenga en cuenta que, de acuerdo con la información cargada en CONECTADOS, su solicitud de registro tendrá los siguientes estados:

- **“Creada”**: Este estado se presenta una vez se inicia una solicitud en Conectados y se da clic en el botón “Guardar”, sin embargo, en este estado no es posible la

revisión por parte del analista, pues se entiende que se continuará con la documentación de la solicitud.

- **“Pendiente documentación”**: Este estado se presenta cuando el usuario creó una solicitud, más no adjuntó la información e hizo clic en “Guardar” y luego en “Enviar” y por tanto debe, enviar la información por medio físico o digital (al correo [info@xm.com.co](mailto:info@xm.com.co)) de acuerdo con los requisitos de cada documento.
- **“Pendiente aprobación”**: Este estado se presenta cuando el usuario cargó todos los documentos e hizo clic en el botón “Guardar” seguido del botón “Enviar”. Una vez se encuentre en este estado, XM dará respuesta a la solicitud y confirmará la fecha efectiva de retiro de acuerdo con la regulación vigente.