

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-

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. ¿Qué es CONECTADOS?	2
2. Ingreso a CONECTADOS	3
3. Gestión de solicitudes de Agente	5
3.1. Registrar Agente	5
3.2. Actualizar información Agente	6
3.3. Retiro voluntario de un agente	12
3.4. Fusión entre empresas registradas como agente	15
4. Gestión de solicitudes de Contactos	17
4.3. Crear Contacto	18
4.4. Consultar contacto	24
4.5. Modificar Contacto	24
4.6. Inactivar contactos	26
5. Estados de las solicitudes	28
5.1. Creada	28
5.2. Pendiente documentación	28
5.3. Pendiente aprobación	28
5.4. Rechazada parcialmente	28
5.5. Rechazada parcialmente vencida	29
5.6. Rechazada totalmente	29
5.7. Cancelada	29
6. TIPS	29
6.1. Cambio de Representante Legal	29
6.2. Facturación	30
6.3. Tener en cuenta	30
6.3.1. Solicitudes en trámite	30
6.4. Gestión de usuarios y contraseñas	30
6.4.1. Bloqueo	30
6.4.2. Desactivación	31
6.4.3. Eliminación	31
6.5. Credenciales de acceso a CONECTADOS por olvido y/o perdida	31
6.6. Recomendaciones de seguridad informática	31

INTRODUCCIÓN

Todas las empresas que quieran participar como agentes 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 de agentes y contactos deben realizarse por medio del aplicativo CONECTADOS, dispuesto en la página de XM.

Ahora bien, los agentes registrados ante XM, en cumplimiento de la Resolución CREG 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. ¿Qué es CONECTADOS?

Es un aplicativo web diseñado para ofrecer a los Agentes del Mercado de Energía Mayorista, una solución que les permita de manera fácil e integrada, registrar y gestionar sus solicitudes de información. A través del aplicativo, XM S.A. ESP podrá gestionar todas las solicitudes que generen los diferentes agentes, permitiendo realizar de manera ágil y eficiente una revisión, aprobación o rechazo a cada solicitud.

El agente podrá acceder a diferentes tipos de solicitud que podrá reportar a XM en tiempo real.

Tipos de solicitudes

Si bien en el desarrollo del procedimiento se explica el paso a paso de cada solicitud, a continuación, damos un contexto general sobre las acciones a realizar en CONECTADOS.

1.1. Administrar información y/o solicitudes de Agente: en esta opción están disponibles acciones sobre la información del agente, tales como: registrar, actualizar, modificar, retirar y fusionar.

1.1.1. Registrar Agente: Debe diligenciar en la solicitud la información básica de la empresa y contactos obligatorios. Para proceder con el registro por favor enviar al correo electrónico info@xm.com.co con firma digital y/o la documentación requerida de acuerdo con los documentos publicados en el siguiente enlace <https://www.xm.com.co/transacciones/formatos-instructivos-y-procedimientos/registro-agentes-1> ingresando a la carpeta “Formatos”.

1.1.2. Actualizar Información Agente: al hacer clic sobre esta opción, se despliega un formulario en la aplicación, luego de elegir el agente sobre el que realizará la solicitud, debe modificar la información que requiera, descargar la plantilla SIC 010 y enviar al correo electrónico info@xm.com.co la carta

generada por el aplicativo con firma digital y/o con firma manuscrita desde el correo del representante legal.

1.1.3. Retirar Agente: en este formulario, debe diligenciar el motivo por el cual desea retirarse del mercado, y enviar al correo electrónico info@xm.com.co la carta generada por el aplicativo con firma digital y/o con firma manuscrita desde el correo del representante legal para su respectiva revisión por las áreas involucradas.

1.1.4. Actualizar Información por Fusión o Absorción: Debe seleccionar la Empresa que desea fusionar o absorber, adjuntar los documentos exigidos para la solicitud de forma electrónica y con firma digital y finalmente, enviar al correo electrónico info@xm.com.co para su correspondiente revisión por las áreas involucradas.

1.2. Administrar Contactos: sobre esta opción, el Agente podrá visualizar todos los contactos registrados en sus respectivas actividades y podrá realizar las siguientes acciones:

1.2.1. Consultar Contacto: Podrá visualizar toda la información de un contacto creado y aprobado.

1.2.2. Crear Contacto: Para registrar un nuevo contacto en este formulario debe diligenciar el tipo de contacto, información básica y complementaria, informar sobre las aplicaciones a las cuales accederá el contacto, adjuntar los documentos exigidos para la solicitud con firma digital y dar clic en guardar y después en enviar.

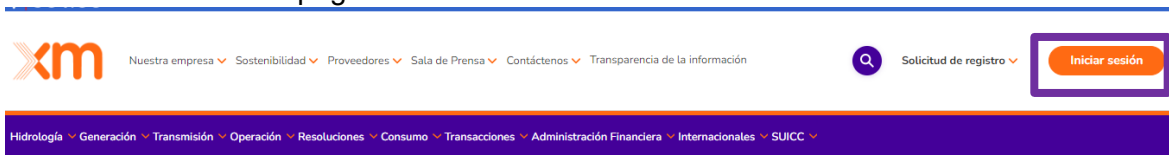
1.2.3. Modificar Contacto: debe elegir el contacto sobre el que realizará la solicitud de modificar la información, adjuntar los documentos exigidos para la solicitud con firma digital, dar clic en guardar y después en enviar.

1.2.4. Inactivar Contacto: En esta opción, el Agente podrá elegir entre Inactivar tipos de contacto asignados a un contacto o inactivar de forma definitiva el contacto. Esta solicitud no requiere documentación.

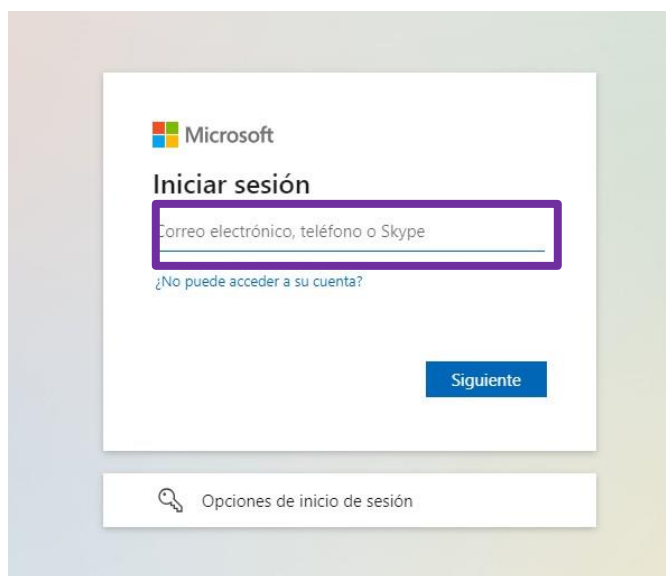
2. Ingreso a CONECTADOS

2.1. Ingresar a la página de XM en el siguiente enlace: <https://www.xm.com.co/>

2.2. Dar clic sobre el botón “Iniciar sesión” ubicado al extremo superior derecho de la página.



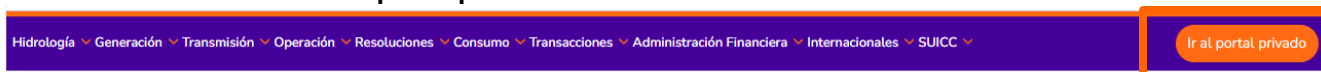
- 2.3. Diligenciar el usuario y/o correo asignado y contraseña. Ejemplo: cédula@xm.com.co



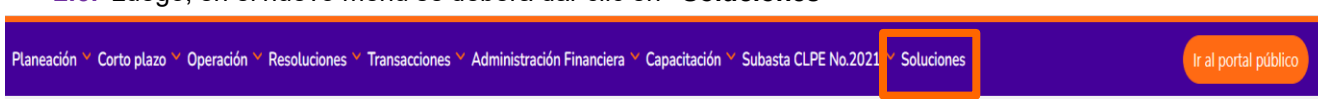
- 2.4. Realizar verificación de identidad del usuario

Para verificar que el inicio de sesión fue efectivo, revise que el nombre del usuario aparezca en la parte superior derecha.

- 2.5. Después de iniciar sesión, en la página principal de XM, en el menú superior se deberá dar clic sobre el ítem “**Ir al portal privado**”



- 2.6. Luego, en el nuevo menú se deberá dar clic en “**Soluciones**”



- 2.7. Después, en Soluciones Transversales seleccione el aplicativo **CONECTADOS**.

Soluciones:

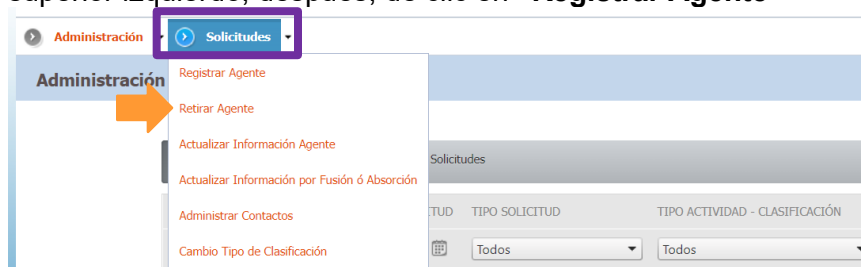
Transversales

ACME	Administración Garantías	BANKGAR
Cambiar Contraseña dominio ISAMDNT	Conectados	Conectados - Preinscripción

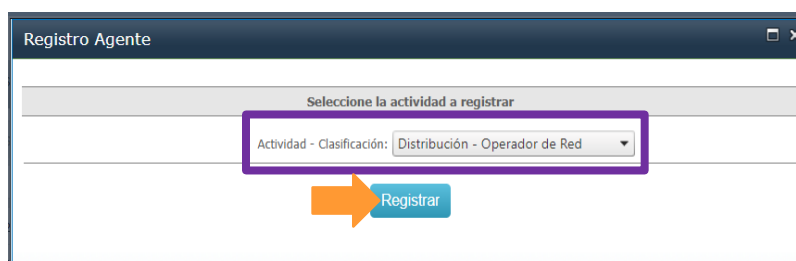
3. Gestión de solicitudes de Agente

3.1. Registrar Agente

3.1.1. Luego de ingresar a Conectados, seleccione **“Solicitudes”** ubicado al lado superior izquierdo, después, dé clic en **“Registrar Agente”**



3.1.2. Seleccione el tipo de actividad que desea registrar y luego haga clic en el botón **“Aceptar”**

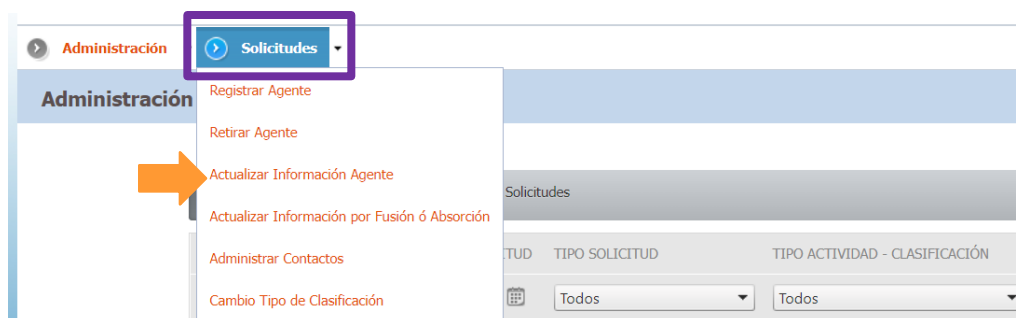


3.1.3. La información de la empresa aparecerá diligenciada por lo que deberá validar que los datos estén correctos y realizar el registro de los contactos obligatorios Representante Legal y Representante de Facturación. Diligenciar la información de la situación de control, cuenta bancaria, datos de constitución de la compañía y deberá enviar la solicitud.

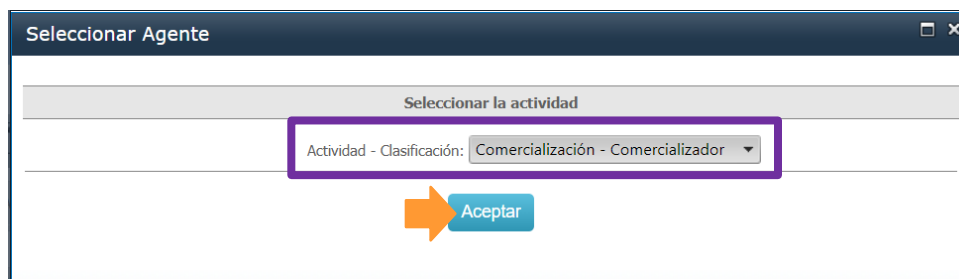
Sugerimos remitirse al formato llamado “Registro Agentes y Contactos (Nuevos)” publicado en la página de XM en el siguiente enlace: <https://www.xm.com.co/transacciones/formatos-instructivos-y-procedimientos/registro-agentes-1> en la sección “5. Registro Agente”.

3.2. Actualizar información Agente

3.2.1. Luego de ingresar a Conectados, seleccione “**Solicitudes**” ubicado al lado superior izquierdo, después, dé clic en “**Actualizar información agente**”

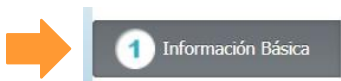


3.2.2. Seleccione el tipo de actividad en la que desea realizar la actualización de información agente y luego haga clic en el botón “**Aceptar**”



3.2.3. Luego, deberá revisar, validar, complementar y/o modificar:

Información básica: Datos como: razón social, nombre corto de la empresa, tipo de empresa, NIF (si aplica), número de trabajadores, número de teléfono, número de fax, página web de la empresa, país, dirección, departamento, municipio, código postal, matrícula mercantil, correo facturación.



Recuerde diligenciar todos los campos obligatorios marcados con asterisco (*)

- Seleccionar la opción que corresponda en: ¿Tendrá facturación electrónica?
- Diligenciar según corresponda:
 - o Responsabilidades tributarias

- Responsabilidades fiscales
- Régimen fiscal

1 Información Básica

2 Declaración Juramentada

Documentos para el registro

No. de documento *

9313655473

Nombre corto de la empresa *

Nombre corto de la empresa para registro agente

Tipo de empresa *

Privada

No. Teléfono del agente *

Número telefónico empresa para registro agente

Página web de la empresa

Página web de la empresa para registro agente

País del agente *

Otro

Municipio del agente *

Seleccione Municipio

Código SUI de la empresa *

3456

Matrícula Mercantil *

Matrícula Mercantil

¿Tendrá facturación electrónica? *

☒ Sí
 ☐ No

Nombre entidad o razón social *

Nombre entidad o razón social para registro agente

NIF de la empresa

NIF de la empresa para registro agente

No. Trabajadores de la empresa *

Número trabajadores empresa para registro agente

No. Fax del agente *

Digite número de fax, si no tiene, digite el mismo número de teléfono

Dirección del agente *

Dirección empresa para registro agente

Departamento o Estado del agente *

Antioquia

Código Postal *

Código Postal

Correo Facturación *

Correo Facturación

**** En caso de no poseer Código SUI deberá diligenciar el campo con números aleatorios****

Responsabilidades Tributarias:

☒ 01 : IVA
☐ 02 : IC
☐ 03 : ICA
☐ 04 : INC
☐ 05 : ReteIVA
☐ 06 : ReteRenta
☐ 07 : ReteICA
☐ 08 : IC
☐ 20 : FtoHorticultura
☐ 21 : Timbre
☐ 22 : INC
☐ 23 : INCarbono
☐ 24 : INCombustibles
☐ 25 : Sobretasa Combustibles
☐ 26 : Sordicom
☐ 30 : IC Datos
☐ ZZ* : Nombre de la figura tributaria

Responsabilidades Fiscales:

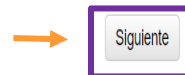
☐ O-13 : Gran contribuyente
☐ O-15 : Autorretenedor
☐ O-23 : Agente de retención IVA
☐ O-47 : Régimen simple de tributación
☒ R-99-PN : No aplica – Otros *

Régimen Fiscal:

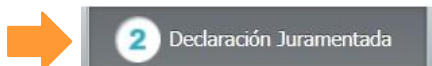
☒ 48 : responsable del impuesto sobre las ventas –IVA
☐ 49 : No responsable de IVA

3.2.4. Después de actualizar la información de su interés, deberá dar clic primero

en “**Guardar**” y después en “**Siguiente**”



3.2.5. Luego, será redireccionado a la sección Declaración Juramentada



Declaración juramentada (Situación de control): Diligenciar la información según corresponda teniendo en cuenta los términos definidos en los artículos 260 y 261 del Código de Comercio y el numeral 4° del artículo 45 del Decreto 2153 de 1992.



Seleccionar “**SI**” o “**NO**” según corresponda

3.2.5.1. En caso de seleccionar la opción de “**NO**”, deberá dar clic en “**Descargar Carta**”

Actualizar Información Básica Agente Comercialización - Comercializador

1 Información Básica
2 Declaración Juramentada
Documentos para el registro

¿Tiene situación de control? *

☐ Si
☒ No

Descargar Carta
Guardar
Cancelar

Siguiente

Dar clic en “**Guardar**” y después en “**Siguiente**”

3.2.5.2. En caso de seleccionar “**SI**” deberá:

Seleccionar si es o no agente controlante:

- En caso de seleccionar “**SI**”, debe:
 - Seleccionar el agente que controla o indicar qué empresa lo controla
 - Luego, dar clic en “**Agregar**”
 - Después dar clic “**Descargar carta**”

2 Declaración Juramentada
Documentos para el registro

¿Tiene situación de control? *

☒ Si
☐ No

¿Es Agente controlante? *

☒ Si
☐ No

Seleccione Agentes Controlados:

Pruebas T01 - Comercializador[1010101010]TOIC[1867]

Agregar


AGENTE CONTROLANTE	NIT CONTROLANTE	CODIGOSIC CONTROLANTE	AGENTE CONTROLADO	NIT CONTROLADO	CODIGOSIC CONTROLADO	
ISABELLA GENERADORA - Comercializador	9313655473	IBMC	Pruebas T01 - Comercializador	1010101010	TOIC	Remove

Descargar Carta
Guardar
Cancelar

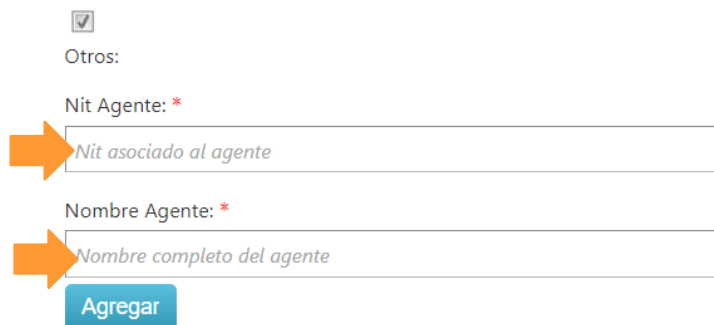
Siguiente

- En caso de seleccionar “**NO**” debe:

- Seleccionar el agente que lo controla

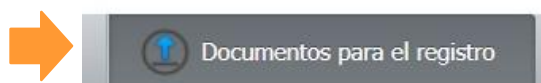


- Si aplica, seleccionar “Otro”
 - Ingresar los datos correspondientes:



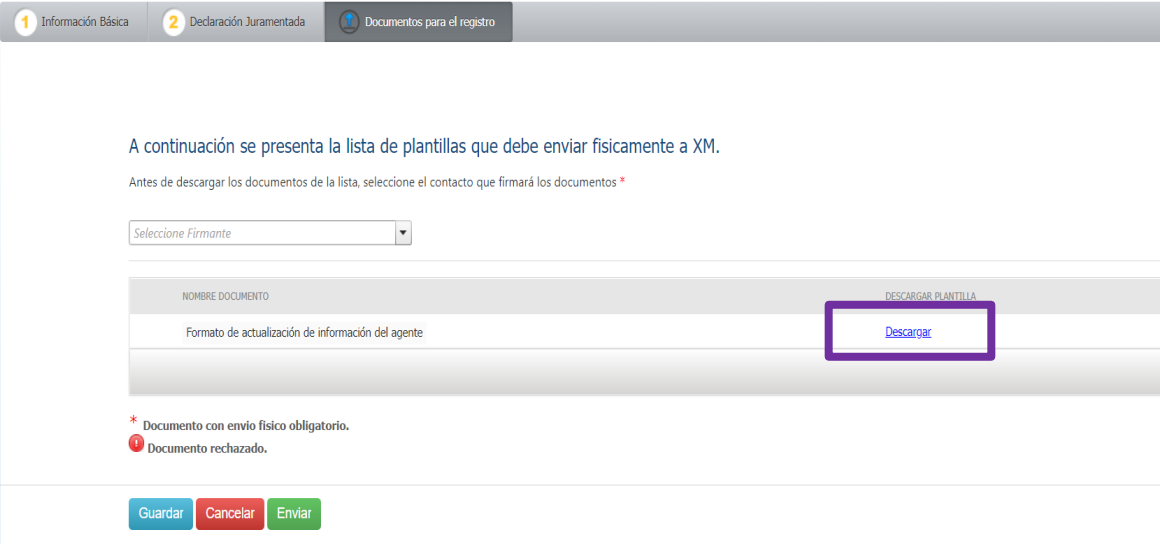
- Dar clic en “**Agregar**”
- Después dar clic en “**Descargar carta**”

3.2.6. Dar clic en “**Guardar**” y después en “**Siguiente**”. Será redireccionado a la sección “Documentos para el registro”



Documentos para el registro: documentación requerida para finalizar la solicitud de “Actualización información de Agente”

3.2.7. Descargar la plantilla llamada Formato SIC 010.



A continuación se presenta la lista de plantillas que debe enviar físicamente a XM.

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

Seleccione Firmante

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA
Formato de actualización de información del agente	Descargar

* Documento con envío físico obligatorio.
 Documento rechazado.

Guardar Cancelar Enviar

3.2.8. Dar clic en “Guardar” y luego en “Enviar”

3.2.9. Luego, dar clic en “Aceptar” en la ventana emergente.




Actualizar Información Básica Agente Comercialización

registroagentesprb.xm.com.co dice

Recuerde que para la aprobación de su solicitud, todos los documentos listados deben ser enviados físicamente a XM. ¿Desea Continuar?

Aceptar Cancelar

3.2.10. Validar que la solicitud quede en estado “PENDIENTE DE APROBACIÓN”



Administración de Solicitudes

Se envió con éxito la Solicitud # 50930.

SOLICITUD	FECHA CREACION SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	TIPO ACTIVIDAD - CLASIFICACIÓN	ESTADO SOLICITUD	FECHA MODIFICACION	ACCIONES
50930	07/07/2022 19:49:03	Actualización información agente	Comercialización - Comercializador	Pendiente de aprobación	08/07/2022 15:07:48	

Nota: al correo de info@xm.com.co deberá remitir la plantilla del formato SIC 010, la carta

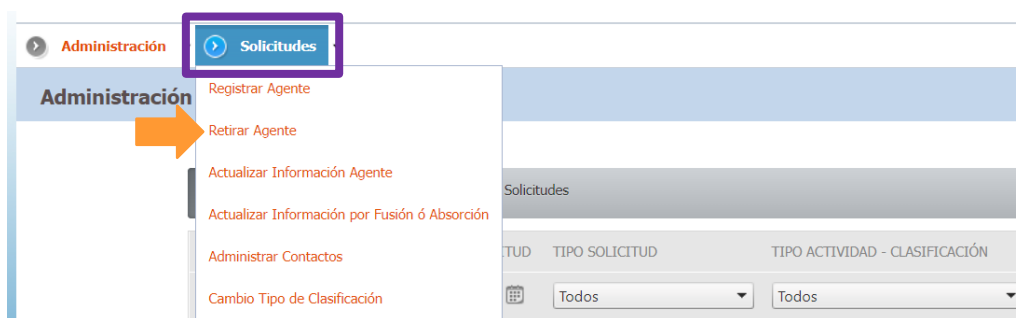
Calle 12 sur 18- 168
 Teléfono (604) 317 22 44
 Medellín- Colombia
www.xm.com.co

de declaración juramentada (SIC 079) firmados digitalmente por el representante legal junto con el certificado de existencia y representación legal con una vigencia inferior a 30 días calendario.

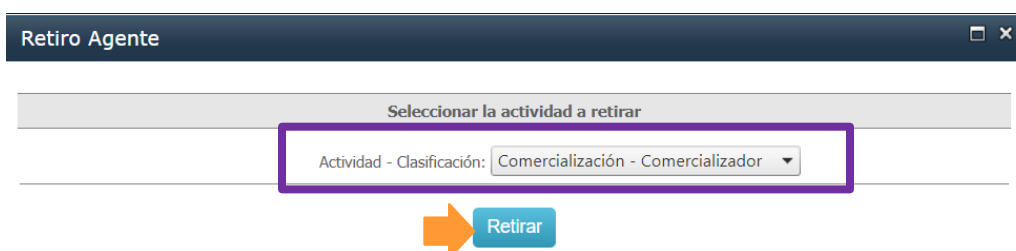
IMPORTANTE: Su solicitud sólo será revisada cuando haga clic en el botón “Enviar”. En caso de que oprima solo el botón “Guardar”, su solicitud quedará en estado “Creada” y no será visualizada por el analista para aprobación.

3.3. Retiro voluntario de un agente

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



3.3.2. Seleccione el tipo de actividad que desea retirar del mercado luego haga clic en el botón “Aceptar”



3.3.3. El sistema redirecciona la página y muestra la información básica de la empresa.

Retirar agente voluntariamente Comercialización - Comercializador

Información básica

Tipo de documento Nombre entidad o razón social Representante legal País Municipio Teléfono Página web Código SIC Código SUJ Código Postal Correo Facturación	No. de documento Nif de la empresa Tipo de empresa Departamento o Estado Dirección No. Fax No. Trabajadores Autorretenedor Facturación Electrónica Matrícula Mercantil*
---	--

Responsabilidades Tributarias: <input checked="" type="checkbox"/> 01 : IVA <input type="checkbox"/> 02 : IC <input type="checkbox"/> 03 : ICA <input type="checkbox"/> 04 : INC <input type="checkbox"/> 05 : ReteIVA <input type="checkbox"/> 06 : ReteRenta <input type="checkbox"/> 07 : ReteICA <input type="checkbox"/> 08 : IC <input type="checkbox"/> 20 : FtoHorticultura <input type="checkbox"/> 21 : Timbre <input type="checkbox"/> 22 : INC <input type="checkbox"/> 23 : INCarbono <input type="checkbox"/> 24 : INCombustibles <input type="checkbox"/> 25 : Sobretasa Combustibles	Responsabilidades Fiscales: <input type="checkbox"/> O-13 : Gran contribuyente <input type="checkbox"/> O-15 : Autorretenedor <input type="checkbox"/> O-23 : Agente de retención IVA <input type="checkbox"/> O-47 : Régimen simple de tributación <input checked="" type="checkbox"/> R-99-PN : No aplica - Otros *
---	---

Regimen Fiscal:

☒ 48 : responsable del impuesto sobre las ventas -IVA

☐ 49 : No responsable de IVA

3.3.4. Diligenciar el “**Motivo de retiro**” con un máximo de 200 caracteres.

Responsabilidades Tributarias: <input checked="" type="checkbox"/> 01 : IVA <input type="checkbox"/> 02 : IC <input type="checkbox"/> 03 : ICA <input type="checkbox"/> 04 : INC <input type="checkbox"/> 05 : ReteIVA <input type="checkbox"/> 06 : ReteRenta <input type="checkbox"/> 07 : ReteICA <input type="checkbox"/> 08 : IC <input type="checkbox"/> 20 : FtoHorticultura <input type="checkbox"/> 21 : Timbre <input type="checkbox"/> 22 : INC <input type="checkbox"/> 23 : INCarbono <input type="checkbox"/> 24 : INCombustibles <input type="checkbox"/> 25 : Sobretasa Combustibles <input type="checkbox"/> 26 : Sordicom <input type="checkbox"/> 30 : IC Datos <input type="checkbox"/> ZZ* : Nombre de la figura tributaria	Responsabilidades Fiscales: <input type="checkbox"/> O-13 : Gran contribuyente <input type="checkbox"/> O-15 : Autorretenedor <input type="checkbox"/> O-23 : Agente de retención IVA <input type="checkbox"/> O-47 : Régimen simple de tributación <input checked="" type="checkbox"/> R-99-PN : No aplica - Otros *
--	---

Regimen Fiscal:

☒ 48 : responsable del impuesto sobre las ventas -IVA

☐ 49 : No responsable de IVA

Indique el motivo por el cual desea retirar el agente

Tipo de actividad-clasificación a retirar Comercialización - Comercializador	Motivo de retiro (Máximo 200 caracteres) * <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>
---	--

3.3.5. Seleccionar el firmante autorizado y después dar clic en “**Guardar**”

A continuación se presenta la lista de plantillas que debe enviar físicamente a XM.

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

Primer suplente representante legal Aprobado

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA
Formato Retiro Agente	Descargar

* Documento con envío físico obligatorio.
 Documento rechazado.

3.3.6. Luego dar clic en “**Descargar**” la plantilla para firmar la carta generada por el aplicativo y después dar clic en “**Enviar**”

A continuación se presenta la lista de plantillas que debe enviar físicamente a XM.

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

Primer suplente representante legal Aprobado

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA
Formato Retiro Agente	Descargar

* Documento con envío físico obligatorio.
 Documento rechazado.

3.3.7. Validar que la solicitud quede en estado “**Pendiente de aprobación**”

✓ Se envió con éxito la Solicitud # 50933.

Administración de Solicitudes

Solicitudes Vigentes

Historial Solicitudes

SOLICITUD

FECHA CREACION SOLICITUD

TIPO SOLICITUD

TIPO ACTIVIDAD - CLASIFICACIÓN

ESTADO SOLICITUD

FECHA MODIFICACION

ACCIONES

Todos

Todos

Todos

50933

08/07/2022 19:48:20

Retiro agente

Comercialización - Comercializador

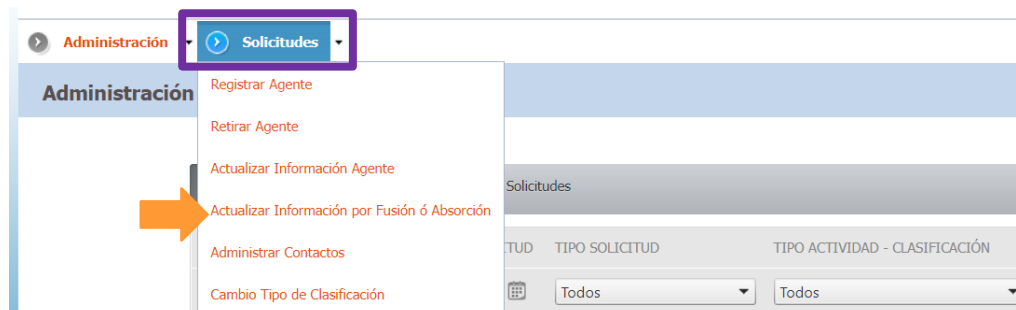
Pendiente de aprobación

08/07/2022 19:48:20

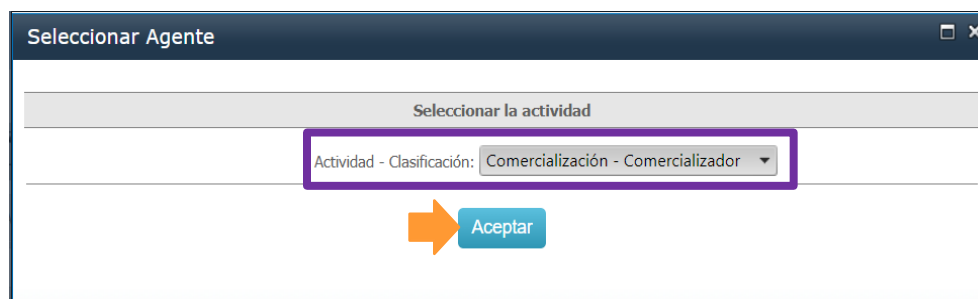
Nota: al correo de info@xm.com.co deberá remitir la carta de retiro firmada digitalmente por el representante legal junto con el certificado de existencia y representación legal con una vigencia inferior a 30 días calendario.

3.4. Fusión entre empresas registradas como agente

3.4.1. Luego de ingresar a Conectados, en el menú “Solicitudes” ubicado al lado superior izquierdo, seleccione **“Actualizar información por Fusión o Absorción”**



3.4.2. Seleccione el tipo de actividad en la que desea realizar la actualización de información agente y luego haga clic en el botón **“Aceptar”**



3.4.3. Luego, el sistema lo redireccionará a la interfaz donde aparece la información básica de la empresa. Diríjase al final de la página para completar el formato

3.4.4. En la sección información básica de la empresa a ser fusionada seleccione:

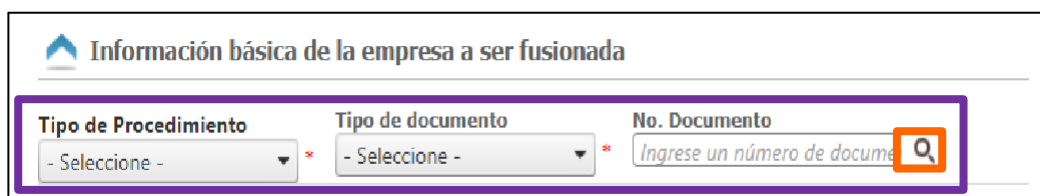
Tipo de procedimiento:

- Fusión por absorción o
- Fusión por creación

Tipo de documento:

- CC
- NIT
- RUT


Diligencie: **Número de documento:** con dígito de verificación sin puntos (.) o guiones (-)



3.4.5. Haga clic en el ícono de la lupa, ubicado al lado derecho del formulario, la información de la empresa aparecerá en los espacios inferiores.

Tipo de documento :	No. de documento :
Nombre entidad o razón social :	NIF de la empresa :
Tipo de empresa :	País :
Departamento :	Municipio :
Dirección :	Teléfono :

3.4.6. En la sección “**Cargar documentos**” adjunte los solicitados. El documento que acredita la fusión debe estar firmado digitalmente por el representante legal de la empresa

 Cargar documentos

A continuación se presenta la lista de documentos que debe adjuntar firmados digitalmente para el proceso de la Solicitud; de lo contrario, debe enviarlos físicamente a XM. El tamaño máximo permitido es de 10 megas y el formato permitido es p7z.

NOMBRE DOCUMENTO	CARGAR DOCUMENTOS	
Certificado de existencia y representación legal / Certificado Municipal / Documento de constitución de la empresa	Seleccionar archivo	Ningún archi... seleccionado Subir
Documento legal donde acredite la Fusión, firmado por ambas partes	Seleccionar archivo	Ningún archi... seleccionado Subir

3.4.7. Seleccione el Representante Legal Aprobado, quien firmará el “formato de actualización de información por fusión”.

3.4.8. Dé clic en “**Guardar**”

3.4.9. Después, dé clic en “**Descargar**”

3.4.10. Luego, dé clic en “**Enviar**”

3.4.11. Valide que la solicitud quede en estado “**Pendiente de aprobación**”


A continuación se presenta la lista de documentos que debe descargar de la aplicación y posteriormente adjuntarlos con firma digital o enviarlos físicamente a XM. El tamaño máximo permitido es de 10 megas y el formato permitido es p7z.

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

Seleccione Firmante
 

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA	CARGAR DOCUMENTOS
Formato de actualización de información del agente por Fusión/Absorción	Descargar	Seleccionar archivo Sin archivos...leccionados Subir

* Documento con envío físico obligatorio.

 Documento rechazado.

Guardar
 Cancelar
 Enviar

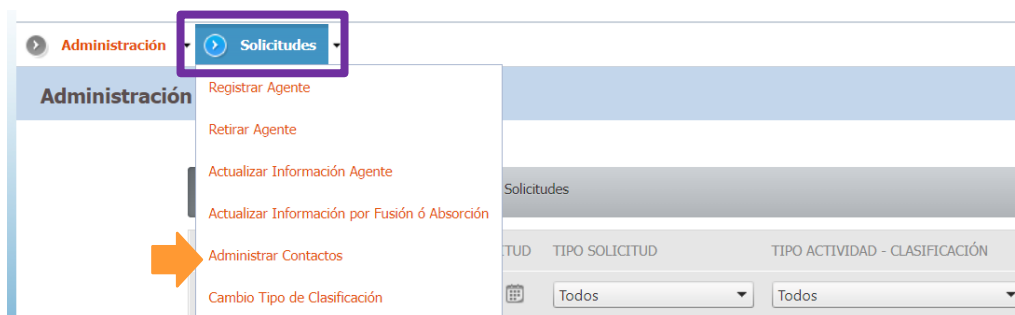
Recuerde:

- La carta descargada debe ser firmada digitalmente por el Representante Legal (Formato.P7Z)
- Para adjuntar la carta haga clic en “Seleccionar Archivo” y posteriormente haga clic en “Subir”.
- Después, dé clic en “Guardar” y después en “Enviar”
- En caso de no poseer firma digital el representante legal debe firmar manualmente la documentación correspondiente y remitirlo desde su correo a info@xm.com.co.

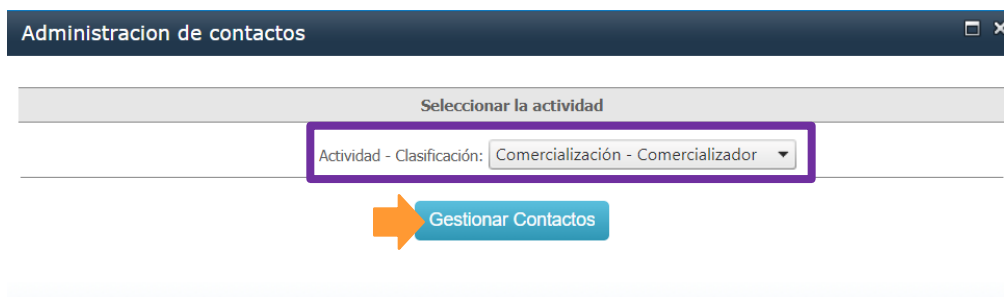
4. Gestión de solicitudes de Contactos

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

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



- 4.2.** Seleccione la actividad en la que desea consultar, modificar o inactivar el/los contactos y después de clic en “**Gestionar Contactos**”



Recuerde que en esta sección podrá visualizar todos los contactos registrados y, a su vez, podrá:

- Crear contacto
- Consultar contacto

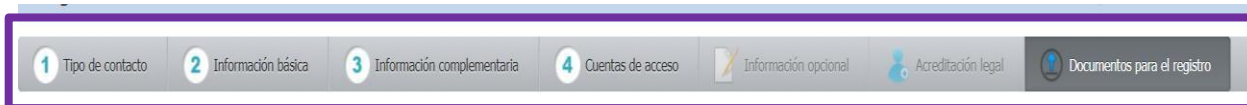
- Modificar contacto
- Inactivar contacto

4.3. Crear Contacto

- 4.3.1. Después de realizar los pasos descritos anteriormente, podrá registrar un nuevo contacto haciendo clic en el botón **“Crear contacto”** ubicado al extremo inferior derecho de la página:



- 4.3.2. 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”**

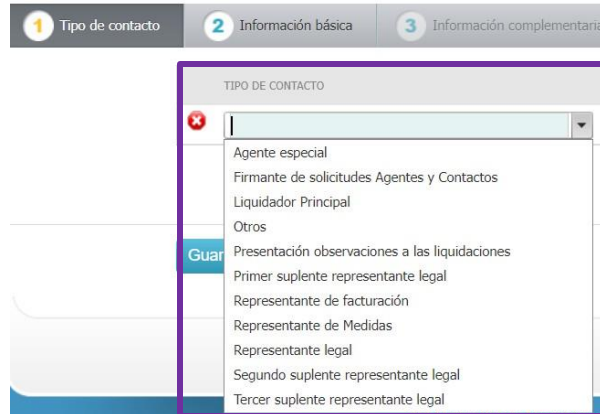


- 4.3.2.1. Seleccione el **“tipo de contacto”** que desea registrar dando clic en la flecha indicada.

- 4.3.2.2. Si desea agregar otro tipo de contacto deberá dar clic en **“Agregar tipo contacto”**



IMPORTANTE: Tenga en cuenta los “Tipos de contacto” y su definición:



1 Tipo de contacto 2 Información básica 3 Información complementaria

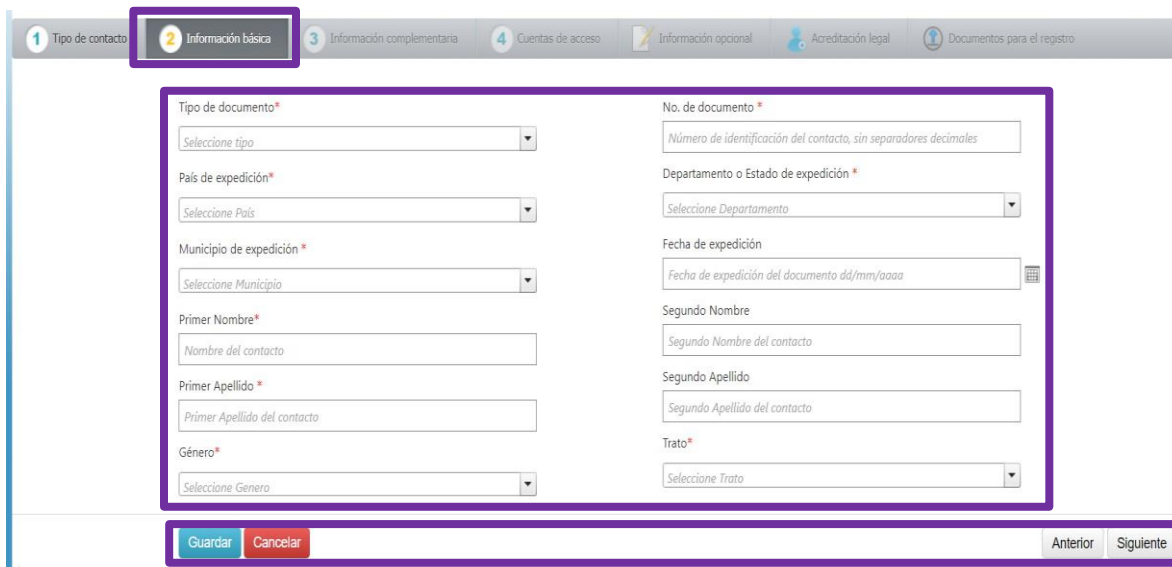
TIPO DE CONTACTO

- Agente especial
- Firmante de solicitudes Agentes y Contactos
- 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

- 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:** Persona que actúa en caso de falta temporal o definitiva del Representante legal. Debe aparecer como tal en Certificado de Existencia y Representación Legal. **
- Segundo Suplente Representación Legal:** **
- Tercer Suplente 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.
- 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.
(Requiere un Poder Especial, firmado digitalmente por el representante legal o enviado de forma física a las instalaciones de XM autenticado en notaría)
- 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.
- 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.
- Agente envío información fronteras:** Personas(s) autorizada(s) para la recepción de informes y cartas de registro de fronteras comerciales.
- Agente Principal envío información fronteras:** Personas(s) autorizada(s) para dirigir los informes y cartas de registro de fronteras comerciales.

4.3.2.3. Dé clic primero en “Guardar” y después en “Siguiente”

4.3.2.4. En el campo “**Información básica**” diligencie la información del contacto a registrar
Recuerde: el No. de documento se debe diligenciar **sin puntos y espacios**.



The screenshot shows a web form titled 'Información básica' (Basic Information) within a multi-step registration process. The steps are: 1. Tipo de contacto, 2. Información básica (highlighted), 3. Información complementaria, 4. Cuentas de acceso, 5. Información opcional, 6. Acreditación legal, and 7. Documentos para el registro. The 'Información básica' form contains the following fields:

- Tipo de documento*: Dropdown menu with 'Seleccione tipo'.
- No. de documento*: Text input with placeholder 'Número de identificación del contacto, sin separadores decimales'.
- País de expedición*: Dropdown menu with 'Seleccione País'.
- Departamento o Estado de expedición*: Dropdown menu with 'Seleccione Departamento'.
- Municipio de expedición*: Dropdown menu with 'Seleccione Municipio'.
- Fecha de expedición: Text input with placeholder 'Fecha de expedición del documento dd/mm/aaaa' and a calendar icon.
- Primer Nombre*: Text input with placeholder 'Nombre del contacto'.
- Segundo Nombre: Text input with placeholder 'Segundo Nombre del contacto'.
- Primer Apellido*: Text input with placeholder 'Primer Apellido del contacto'.
- Segundo Apellido: Text input with placeholder 'Segundo Apellido del contacto'.
- Género*: Dropdown menu with 'Seleccione Genero'.
- Trato*: Dropdown menu with 'Seleccione Trato'.

At the bottom of the form, there are buttons for 'Guardar' (Save), 'Cancelar' (Cancel), 'Anterior' (Previous), and 'Siguiente' (Next).

4.3.2.5. Después, dé clic en “Guardar” y luego en “Siguiente” y valide que aparezca el siguiente mensaje.

 **La información básica se almacenó con éxito.**

4.3.2.6. Luego diligencie la información solicitada en el campo “**Información complementaria**”

Recuerde validar el correo electrónico ingresado ya que a este se remitirán las credenciales de acceso a los diferentes aplicativos solicitados.

1 Tipo de contacto 2 Información básica 3 Información complementaria 4 Cuentas de acceso Información opcional 6 Acreditación legal 7 Documentos para el registro

Cargo *

Teléfono *

Correo electrónico *

Número de fax *

País *

Departamento o Estado *

Municipio *

Dirección *

4.3.2.7. Dar clic primero en “Guardar” y después en “Siguiente”

4.3.2.8. En la sección “**Cuentas de acceso**” deberá seleccionar los aplicativos que el contacto tendrá acceso de acuerdo con la actividad en la cual se está registrando. Debe dar clic en la casilla Adicionar de respectivo aplicativo.

Generales

APLICATIVOS / ROL	CONSERVAR	ADICIONAR	RETRAIR
APLICACION: ADMINISTRACIÓN GARANTÍAS			
Administración Garantías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APLICACION: ADMON CENTRALIZADA DE GARANTÍAS Y CONTRATOS LP			
Comunicaciones Administración Centralizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facturación Administración Centralizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Portal Web Subasta MME CLP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APLICACION: BANKGAR - GARANTÍAS DE CUMPLIMIENTO			
Promotor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APLICACION: CAMBIAR USUARIOS GENÉRICOS			
FINA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SICO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SICC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APLICACION: CONECTADOS			
Registro Agentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APLICACION: DEMANDAS GENERACIÓN Y PERDIDAS (DGP)			

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.

Enlace: <https://www.xm.com.co/transacciones/formatos-instructivos-y-procedimientos/registro-agentes-1>

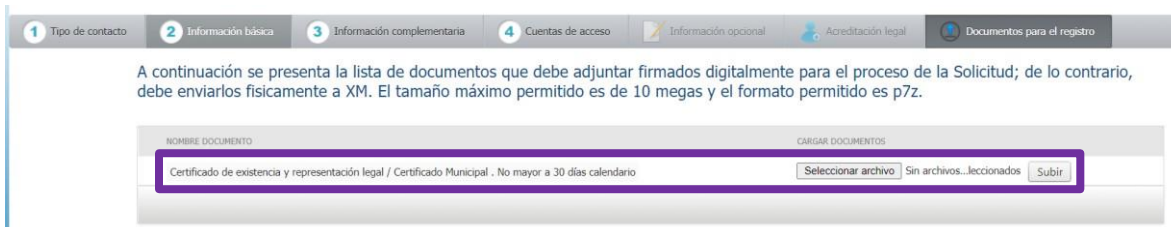
4.3.2.9. Al frente de cada aplicación se encuentra la columna “**Adicionar**”. Para solicitar permisos, haga clic en el cuadro que corresponda al aplicativo de su interés

- 4.3.2.10. Al hacer clic sobre “Guardar”, verifique el registro de la información con el mensaje que aparece al inicio de la pantalla, después dé clic en “Siguiente”



- 4.3.2.11. En la sección “**Documentos para el registro**” debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Cargar el certificado de existencia y representación legal con una vigencia inferior a 30 días. Este caso aplica para empresas Privadas.
- b) En caso de ser una empresa Pública deberá anexar según corresponda y aplique:
 - El Acta de Posesión del gerente de la compañía y/o alcalde.
 - Certificación de la secretaria general donde acredite quién es el representante legal de la compañía.



- 4.3.2.12. Luego, deberá seleccionar la persona autorizada para firmar los documentos solicitados.



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.

- 4.3.2.13. Después, debe dar clic en “Descargar” para generar la plantilla SIC 020.

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA	CARGAR DOCUMENTOS
FrmSIC020_Creación/Modificación/Inactivación Contacto	Descargar	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> <input type="button" value="Sin archivos...leccionados"/> <input type="button" value="Subir"/>

4.3.2.14. El formato SIC 020 debe ser firmado digitalmente por el representante legal y/o persona autorizada o facultada para hacerlo.

**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.*

Tenga en cuenta lo siguiente:

- a) Si el formato SIC 020 está firmado digitalmente pero no tiene el formato .p7z, por favor enviarlo a info@xm.com.co indicando el número de la solicitud. Adicionalmente, deberá:
 - Cargar el certificado de existencia y representación legal con una vigencia inferior a 30 días calendario.
 - Dar clic en “Guardar” y después en “Enviar”
 - Validar que la solicitud quede en estado “Pendiente de documentación”
- b) Si el formato SIC 020 fue firmado por medio de certicámara y tiene el formato .p7z haga clic en el botón “Seleccionar archivo” para cargar el documento.

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA	CARGAR DOCUMENTOS
FrmSIC020_Creación/Modificación/Inactivación Contacto	Descargar	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> <input type="button" value="Sin archivos...leccionados"/> <input type="button" value="Subir"/>

- c) Luego, dé clic en el botón “Subir”

NOMBRE DOCUMENTO	DESCARGAR PLANTILLA	CARGAR DOCUMENTOS
FrmSIC020_Creación/Modificación/Inactivación Contacto	Descargar	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> <input type="button" value="Sin archivos...leccionados"/> <input type="button" value="Subir"/>

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

* Documento con envío físico obligatorio.
! Documento rechazado.

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

- e) Verifique que la solicitud quede en estado “Pendiente documentación” o “Pendiente aprobación” según corresponda.

ADVERTENCIA: Con el objetivo de mantener la información actualizada, mejorar las comunicaciones, propender por la seguridad de la información y dando cumplimiento a los Artículos 1 y 2 de la Resolución CREG 031 de 2021 el cual establece: “Todos los agentes deberán actualizar su registro cada vez que tengan modificaciones a la información reportada en el mismo...” es decir, en caso de tener modificaciones en la información básica del agente y/o de sus contactos deberá actualizar la información a través del aplicativo CONECTADOS. ***XM S.A. E.S.P. no se hace responsable en caso de no haber sido previamente informada de una modificación o actualización en la información del agente y/o sus contactos.***

4.4. Consultar contacto

Luego de iniciar sesión en el aplicativo Conectados, podrá gestionar los contactos realizando los pasos 4.1 y 4.2:

- 4.4.1. Cuando aparezcan el listado de contactos registrados, haga clic en el primer icono llamado “Consultar contacto” ubicado en el campo “Acciones”

TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO	NOMBRE	CORREO	ACCIONES
Todos				
CC				


- 4.4.2. Luego, será redireccionado a la información registrada para el contacto seleccionado. Tenga en cuenta que en esta opción no puede realizar modificaciones, solo puede visualizar.

Información contacto Generación - Generador

1 Tipo de contacto 2 Información básica 3 Información complementaria 4 Cuentas de acceso Información opcional Acreditación legal Documentos para el registro

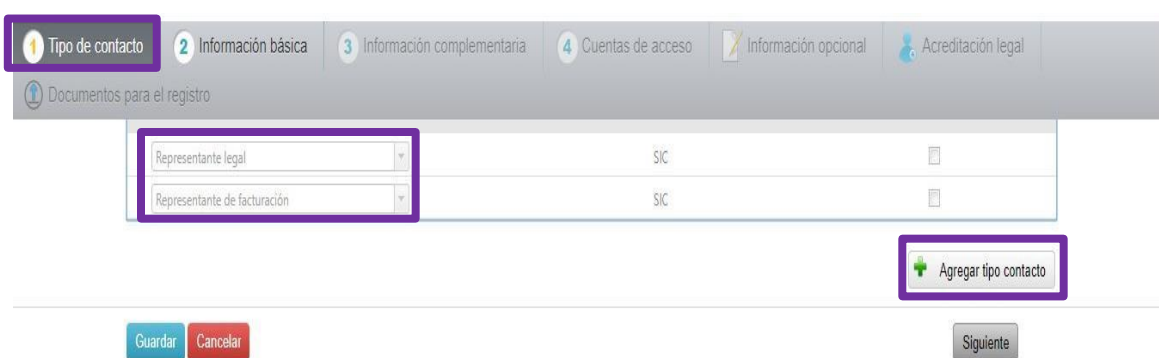
4.5. Modificar Contacto

- 4.5.1. Después de realizar los pasos 4.1 y 4.2 para ingresar a CONECTADOS y realizar los pasos del punto 4.3 para crear contactos, podrá modificar y/o actualizar un contacto existente, haciendo clic en el segundo ícono ubicado al lado derecho del contacto llamado “**Modificar contacto**”

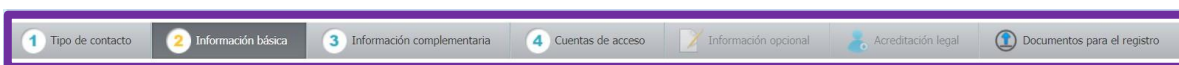
TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO	NOMBRE	CORREO	ACCIONES
Todos				
CC				

4.5.2. En pantalla se mostrará los campos que pueden ser modificados, como:

Agregar un nuevo tipo de contacto para el usuario al que se está realizando la modificación

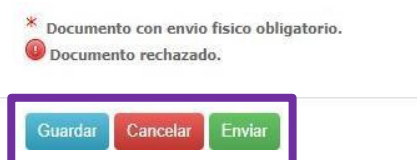


4.5.3. En cada sección, se precarga la información del contacto cargada con anterioridad. Actualice la información de los campos que considere.



4.5.4. Para todas las solicitudes de modificación de contactos es necesario que cargue el Formato SIC 020 en formato .p7z descrita en el punto 4.3.

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



4.5.6. Verifique que la solicitud quede en estado “Pendiente documentación” o “Pendiente aprobación” según corresponda

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

4.6. Inactivar contactos

- 4.6.1. Después de realizar los pasos 4.1 y 4.2 para ingresar a CONECTADOS y realizar los pasos del punto 4.3 para crear contactos, podrá Inactivar un contacto por retiro de contacto o por retiro de tipo de contacto de un usuario existente, haciendo clic en el tercer ícono ubicado al lado derecho del contacto llamado **“Inactivar contacto”**

TIPO DOCUMENTO	DOCUMENTO	NOMBRE	CORREO	ACCIONES
Todos ▼				
▶ CC				

- 4.6.2. En pantalla, aparecerá la información del contacto y las opciones para seleccionar:

Inactivar Contacto Generación - Generador


Información básica contacto

Tipo de documento

Nombres

Lugar de Expedición

Genero

Teléfono

No. de Documento

Apellidos

Fecha Expedición

Trato

Cargo

Que tipo de inactivación desea realizar?

Inactivar por Tipo de Contacto

Inactivar por Retiro de Contacto

- 4.6.2.1. En caso de seleccionar la opción **“Inactivar por tipo de contacto”** quiere decir que el contacto sigue siendo empleado de la compañía, pero su “Tipo de Contacto” será diferente.

El proceso es el siguiente:

- 4.6.2.1.1. Dar clic en “Inactivar por Tipo de Contacto”
4.6.2.1.2. Dar clic en “Aceptar” de la ventana emergente

registroagentesprb.xm.com.co dice

Se creara una solicitud de inactivacion por tipo de contacto. ¿Desea Continuar?

Aceptar Cancelar

4.6.2.1.3. Seleccionar el Tipo contacto que desea Inactivar

✓ Se almacenó la información con éxito.

Inactivar Contacto Generación - Generador

Información básica contacto

Tipo de documento	No. de Documento
Nombres	Apellidos
Lugar de Expedición	Fecha Expedición
Genero	Trato
Teléfono	Cargo

ACTIVIDAD	TIPO DE CONTACTO	TIPO DE NEGOCIO	INACTIVAR
Generación - Generador	Representante de facturación	LAC	<input checked="" type="checkbox"/>

Cancelar **Enviar**

4.6.2.1.4. Valide que la solicitud de Inactivar por tipo de contacto quede en estado pendiente de aprobación.

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

4.6.2.2. En caso de seleccionar la opción “Inactivar por retiro de contacto” quiere decir que el contacto ya no pertenece a la compañía o estará en un área que no requiere tener acceso a la información del Mercado de Energía Mayorista.

El proceso es el siguiente:

4.6.2.2.1. Dar clic en “Inactivar por retiro de contacto”

4.6.2.2.2. Dar clic en “Aceptar” de la ventana emergente.

registroagentesprb.xm.com.co dice

Esta seguro que desea inactivar este contacto totalmente?. ¿Desea Continuar?

Aceptar Cancelar

4.6.2.2.3. Después de dar clic en Aceptar, la solicitud será enviada.

4.6.2.2.4. Deberá dar clic en “Ir al panel de administración de solicitudes”

✔ La solicitud de inactivación por retiro de contacto se almacenó con éxito.

Inactivar Contacto Generación - Generador

 Información básica contacto

Tipo de documento	No. de Documento
Nombres	Apellidos
Lugar de Expedición	Fecha Expedición
Genero	Trato
Teléfono	Cargo

Ir al panel de administración de solicitudes

4.6.2.2.5. Revisar que la solicitud quede en estado “Pendiente de aprobación” en la sección Solicitudes Vigentes.

Solicitudes Vigentes

Historial Solicitudes

SOLICITUD	FECHA CREACION SOLICITUD	TIPO SOLICITUD	TIPO ACTIVIDAD - CLASIFICACIÓN	ESTADO SOLICITUD	FECHA MODIFICACION	ACCIONES
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<div><div></div><div>Todos</div></div>	<div><div></div><div>Todos</div></div>	<div><div></div><div>Todos</div></div>	<input type="text"/>	<div><div></div><div></div></div>
<div><div></div><div>50941</div></div>	21/07/2022 11:23:18	Inactivar contacto por retiro contacto	Generación - Generador	Pendiente de aprobación	21/07/2022 11:23:18	<div><div></div><div></div></div>

5. Estados de las solicitudes

- 5.1. **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.
- 5.2. **Pendiente documentación:** Este estado se presenta cuando el usuario creó una solicitud, más no adjuntó la documentación solicitada e hizo clic en “Guardar” y luego en “Enviar” y por tanto debe, enviar la documentación por medio físico o digital (al correo info@xm.com.co) de acuerdo con los requisitos de cada documento.
- 5.3. **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, el analista encargado del proceso validaría la documentación y aprobará o rechazará según corresponda.
- 5.4. **Rechazada parcialmente:** Este estado se presenta cuando después de revisada la documentación por parte del analista esta incumple con los requisitos:

Por ejemplo:

- El certificado de existencia y representación legal tiene una vigencia superior a

30 días calendario

- El certificado de existencia y representación legal corresponde a una compañía distinta en la que se está realizando la solicitud.
- El formato SIC 020 tiene una firma que no es válida
- El formato SIC 020 no corresponde al contacto de la solicitud
- El formato SIC 020 no corresponde a la actividad en la que se realiza la creación o modificación del contacto.

Por lo tanto, el analista rechazará la documentación y al usuario le llegará la siguiente notificación según el documento y la causal de rechazo:

Cordial Saludo,

Por medio del presente correo, se notifica que la solicitud Actualización información contacto No. 50488 de fecha 22 de Marzo de 2022, fue Rechazada parcialmente y las causales de rechazo son:

Documento	Causal Rechazo Documento
Certificado de existencia y representación legal / Certificado Municipal . No mayor a 30 días calendario	CERL con vigencia mayor a 30 días

Lo anterior, para los fines y gestiones pertinentes.

En este caso, deberá:

Ingresar a CONECTADOS y seleccionar el icono con forma de una hoja y un lápiz y subsanar el documento indicado. Finalmente deberá dar clic en “Guardar” y después en “Enviar”



5.5. Rechazada parcialmente vencida: Este estado se presenta cuando la solicitud lleva más de seis (6) meses sin ser tramitada, es decir, una solicitud de tipo registro contacto, modificar contacto, registro agente, retiro agente, entre otras.

5.6. Rechazada totalmente: Este estado se presenta cuando después de rechazar parcialmente la solicitud, en una segunda ocasión la documentación sigue sin cumplir los requisitos. También aplica, cuando una solicitud de Registro Agente no procede.

5.7. Cancelada: Este estado se presenta cuando el usuario desiste de la solicitud ya sea porque no correspondía o porque no era necesario realizarla.

6. TIPS

6.1. 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.

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

- Ingrese a CONECTADOS, siguiendo los pasos enunciados en el numeral 4.1 y 4.2. de este documento.
- Gestione los contactos asociados al agente seleccionado
- Finalmente, cree el contacto nuevo teniendo en cuenta los pasos del punto 4.3.
- 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:
- Dar clic en “Guardar” y después en “Enviar”
- Enviar al buzón 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.

6.2. Facturación: Tenga en cuenta que la factura es enviada al correo registrado en la información básica de cada agente en la casilla “correo de facturación electrónica”. Además, si se requiere que un contacto reciba la copia de la factura, deberá seleccionar el “Tipo Contacto” Representante de Facturación para recibir las credenciales de acceso al aplicativo CADENA, donde puede consultarla.

6.3. Tener en cuenta

6.3.1. Solicitudes en trámite

En el caso que no aparezcan habilitados todos los iconos de un contacto deberá:



1. ir a la sección “Administración”
2. Luego seleccionar Administrar Solicitudes
3. Validar si las solicitudes en estado “Creada”, “Pendiente de documentación” o “Pendiente de aprobación” corresponden al usuario que no tiene habilitados todos los iconos

6.3.2. Tenga en cuenta que las solicitudes de “Actualización información agente” serán aprobadas después de los primeros 10 días del mes y siempre y cuando remita el formato SIC 010, la declaración juramentada de situación de control firmado digitalmente por el representante legal y el certificado de existencia y representación legal.

6.4. Gestión de usuarios y contraseñas

6.4.1. Bloqueo: las cuentas de acceso serán bloqueadas después de tres (3) intentos

fallidos al ingresar la contraseña.

- 6.4.2. **Desactivación:** Al no utilizar la cuenta de accesos por 90 días, es decir, tres (3) meses; estas se desactivan automáticamente.

Para activar o desbloquear el usuario y/o contraseña debe comunicarse a la línea de atención y soporte técnico (604) 3172929 digitando la opción dos (2), o enviando su solicitud por correo electrónico a 73000@isa.com.co indicando la situación y enviando pantallazos de esta.

- 6.4.3. **Eliminación:** Al no utilizar la cuenta de accesos durante un periodo de 180 días, es decir, 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 punto 4.3.

6.5. **Credenciales de acceso a CONECTADOS por olvido y/o pérdida:**

Remitir al correo electrónico de info@xm.com.co los siguientes datos junto con el certificado de existencia y representación legal con una vigencia inferior a 30 días calendario:

Datos de la empresa:

- Razón Social *:
- NIT *:

Datos del Usuario:

- Tipo de Documento *:
- Primer Nombre *:
- Segundo Nombre:
- Primer Apellido *:
- Segundo Apellido:
- Correo Electrónico *:
- Nro. Documento *:
- Cargo *:

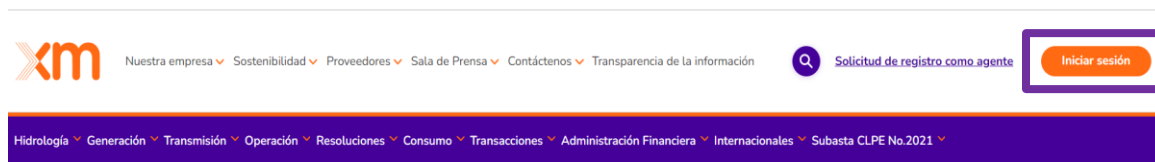
6.6. **Recomendaciones de seguridad informática:**

Recuerde que por motivos de seguridad usted debe cambiar la contraseña la primera vez que acceda a los servicios informáticos de XM. Aún si el sistema no lo exigiera.

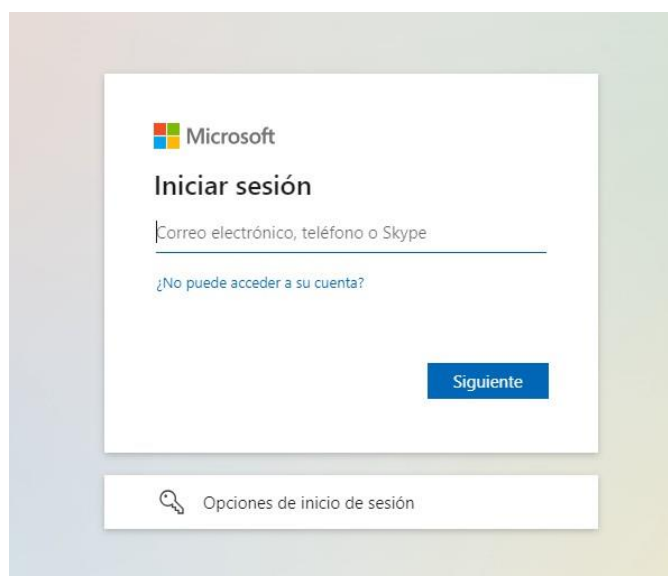
Adicionalmente, la contraseña se deberá actualizar cada tres (3) meses después de recibidas las claves y cambiado por primera vez.

El procedimiento es el siguiente:

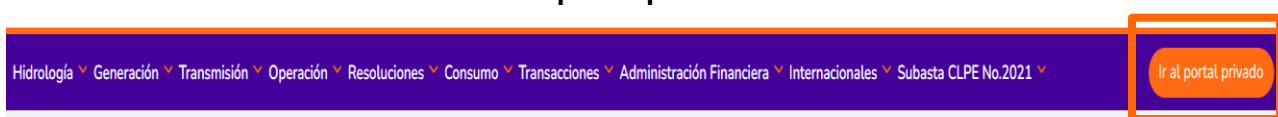
- 6.6.1. Ingresar a la página de XM en el siguiente enlace: <https://www.xm.com.co/>
- 6.6.2. Dar clic sobre el botón **“Iniciar sesión”** ubicado al extremo superior derecho de la página.



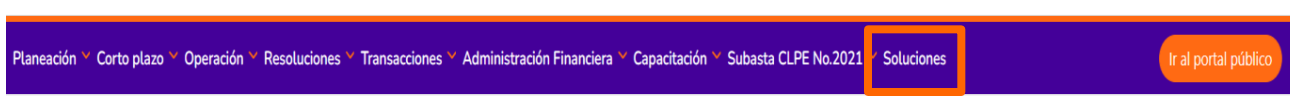
- 6.6.3. Diligenciar las credenciales de autenticación asignados al usuario respectivo



- 6.6.4. Después de iniciar sesión, en la página principal de XM, en el menú principal se deberá dar clic sobre el ítem **“Ir al portal privado”**



- 6.6.5. Luego, en el nuevo menú se deberá dar clic en **“Soluciones”**



- 6.6.6. Después, en Soluciones: Transversales seleccione la opción **“Cambiar Contraseña dominio ISAMDNT”** según corresponda. Tenga en cuenta las recomendaciones para la nueva contraseña.

Soluciones:


Transversales

ACME

Administración Garantías

BANKGAR

Cambiar Contraseña dominio ISAMDNT

Conectados 

Conectados - Preinscripción

La nueva contraseña debe cumplir los siguientes requisitos:

- Estar compuesta por un mínimo 12 caracteres y ser una combinación de letras (debe incluir una mayúscula) y números.
- Ser de uso personal. Cada persona que acceda a un servicio informático o a una aplicación debe tener su propia contraseña, ya que es responsable por el uso de la cuenta de acceso que se le asigna.
- Ser Secreta: Sólo el propietario de la cuenta de acceso debe conocer la contraseña.
- Ser intransferible: La contraseña no debe ser revelada a otra persona para su uso. No debe ser compartida por grupos de usuarios.
- Cambiarla periódicamente: Usted puede cambiar su contraseña en cualquier momento desde el Portal, siguiendo el procedimiento publicado. Le recomendamos evitar repetir sus contraseñas utilizadas.