

PREGUNTAS FRECUENTES NUEVO SICOM

1. ¿Cuál es mi usuario del Nuevo SICOM?

Apreciado usuario:

Debe tener en cuenta que en el nuevo portal los usuarios principales están compuestos por el código SICOM (6 primeros dígitos), seguido de tres ceros (SICOM000).

Tener en cuenta

- Vaciar el historial de navegación antes de ingresar a restablecer la contraseña
- Ingresar el usuario sin espacios
- La contraseña debe tener: entre 8 a 12 caracteres, mínimo un carácter especial, mínimo un número, mínimo una letra mayúscula.
- Guarde la pregunta y respuesta para próximos cambios
- En caso de no evidenciar el correo con las credenciales en la carpeta principal revisar correo spam.

2. ¿Cómo ingresar al Nuevo SICOM?

Estimado usuario recuerde que el Nuevo SICOM en producción es el de color azul, para ingresar haga click aquí: <https://portal.sicom.gov.co/SICOM/>



En el campo USUARIO ingresa su código SICOM seguido de tres ceros (SICOM000).

Si no recuerda su CONTRASEÑA haga click en: *¿Olvíde su contraseña?*, siga el proceso y le llegará una nueva contraseña al correo electrónico que tiene registrado en SICOM. No olvide que este mensaje del correo electrónico puede llegar a la bandeja de SPAM.

Los canales de atención telefónica, chat web o WhatsApp están disponibles para ud las 24 horas de domingo a domingo.

Si quiere conocer el manual completo del paso a paso de este proceso, haga clic aquí:

<https://portal.sicom.gov.co/SICOM/Files/Manual%20Acceso%20Nuevo%20SICOM%20y%20FAQ.pdf>

3. ¿Cómo cambio mi contraseña en el Nuevo SICOM?

Ud tiene dos opciones: si conoce su contraseña anterior o si la olvidó.

Si la conoce: haga click en cambiar contraseña e ingrese la contraseña anterior y defina una nueva contraseña segura.

La contraseña debe tener: entre 8 a 12 caracteres, mínimo un carácter especial, mínimo un número, mínimo una letra mayúscula.

Si la olvidó haga click en: *¿Olvidó su contraseña?*, siga el proceso y le llegará una nueva contraseña al correo electrónico que tiene registrado en SICOM. Tenga en cuenta que este mensaje del correo electrónico puede llegar a la bandeja de SPAM.

Los canales de atención telefónica, chat web o WhatsApp están disponibles para ud las 24 horas de domingo a domingo.

Si quiere conocer el manual completo del paso a paso de este proceso, haga clic aquí:

<https://portal.sicom.gov.co/SICOM/Files/Manual%20Acceso%20Nuevo%20SICOM%20y%20FAQ.pdf>

4. ¿Cómo actualizo los documentos de mi Instalación, certificado de inspección y póliza?

Debe crear un nuevo caso tipo ACA, para esto debe dar los siguientes pasos:

Nuevo caso -> actualizar agente -> crear

En la pestaña documentos en los 3 puntos seleccione editar documentos y editar cada uno número de documento (Es el consecutivo de la aprobación de la póliza o del certificado de inspección), seleccione fecha de expedición y confirme que la fecha de vencimiento se haya calculado de manera correcta. Seleccionar el ente certificador, en el campo observaciones puede dar un detalle del documento y finalice con guardar.

Los canales de atención telefónica, chat web o WhatsApp están disponibles para ud las 24 horas de domingo a domingo.

Si quiere conocer el manual completo del paso a paso de este proceso, haga clic aquí:

https://sicom.gov.co/images/ActualizarAgente_1.pdf

5. ¿Cómo garantizar que tengo una mezcla vigente? - *Gestión de acuerdos y productos*

Debe crear un nuevo caso tipo GAP, para esto debe dar los siguientes pasos:

Nuevo caso -> Gestionar acuerdos y productos -> crear

En la pestaña de producto en los 3 puntos seleccione editar producto SEGÚN APLIQUE A SU EDS (valide su certificado de inspección). Los casos más usuales son:

Línea SICOM Bogotá: (601) 3240100. WhatsApp SICOM: (313) 529-5631, Línea SICOM Nacional 01-8000-967-080
Horario de Atención: Lunes a Domingo 24 horas

Biodiesel, gasolina corriente oxigenada y gasolina extra oxigenada.

- Asignar producto, se selecciona SI para las mezclas vigentes.
- Capacidad operativa en galones, se ingresa el valor según el certificado de inspección.
- Capacidad nominal en galones, se ingresa el valor según el certificado de inspección.
- Número de mangueras, depende de su EDS.
- Número de surtidores, depende de su EDS.
- ¿Declara precios? Si la EDS es pública, si.
- ¿Declara información? Si

Recuerde dar click en guardar.

6. ¿Cómo garantizar que no tengo capacidades ni tanques habilitados a los productos no autorizados? - *Gestión de acuerdos y productos*

Tenga a la mano su certificado de inspección y verifique los campos de capacidad operativa y capacidad nominal.

Si quiere conocer el manual completo del paso a paso de este proceso, haga clic aquí:

https://sicom.gov.co/images/Gestion_acuerdos_productos_1.pdf

7. ¿Cómo se actualiza la documentación de vehículos? – *Gestión de Vehículos*

Nuevo caso -> Gestión de vehículos-> Crear

En la pestaña documentos en los 3 puntos seleccione editar vehículos:

- Póliza de seguro: que tiene que estar vigente, además se debe adjuntar el recibo de pago de la misma.
- SOAT vigente.
- Técnico mecánica vigente.
- Tarjea de propiedad vigente.

8. ¿Por qué si actualizo información o documentación de vehículos aún no aparece actualizado? - *Gestión de Vehículos*

El tiempo de aprobación de los casos generados en el Nuevo SICOM es de 72 horas, si su caso fue aprobado sus vehículos estarán activos en ese momento. Recuerde realizar este proceso lo más pronto posible.

Si quiere conocer el manual completo del paso a paso de este proceso, haga clic aquí:

https://sicom.gov.co/images/Gestion_vehiculos_1.pdf