



CERTICAMARA

www.certicamara.com - Certicámara S.A.

SERVICIO AL CLIENTE CALL CENTER

PROYECTO SECRETARIA DE HACIENDA
SISTEMA SIMPLIFICA

CERTICÁMARA S.A.
AUTORIDAD DE CERTIFICACIÓN DIGITAL ABIERTA





CERTICAMARA

www.certicamara.com - Certicámara S.A.



Contenido

1. Canales de atención
2. Proceso de Adquisición
3. Preguntas Frecuentes
4. Observaciones
5. Protocolo de atención
6. Principales casos de soporte



Canales de atención

- **Vía Telefónica:** Bogotá 7442727- Línea Gratuita Nacional 018000181531. Opciones 1. Adquisición y renovación, 2. Soporte técnico
- **Vía Correo Electrónico:** soporte@certicamara.com
- **Vía Chat:** www.certicamara.com/soporte ó Home Asesoría en línea.
- **CRM:** www.certicamara.com Home – Preguntas Quejas Reclamos y Felicitaciones.
- **Preguntas Frecuentes:** www.certicamara.com Home – Preguntas Frecuentes



Proceso de Adquisición

Sr(a) Contribuyente,

Le informamos que a partir del 6 de noviembre de 2009 se iniciará el proceso de emisión de los certificados de firma digital otorgados por la Secretaría Distrital de Hacienda (SDH) a los 650 más grandes contribuyentes de Impuesto y/o Retención de Industria y Comercio, Avisos y Tableros (ICA) del Distrito. Para llevar a cabo la solicitud de los certificados de firma digital por favor tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Si usted desea verificar si su compañía se encuentra dentro del listado de las 650 empresas seleccionadas por la SDH para efectuar la declaración y pago electrónico del Impuesto y/o Retención de ICA, podrá comunicarse con la línea de atención al ciudadano 195.
2. Si usted hace parte de las 650 empresas seleccionadas por la SDH, los certificados de firma digital asignados a su compañía no tendrán costo, se entregarán de forma totalmente gratuita.
3. La solicitud, emisión y entrega de los certificados de firma digital será 100% electrónica. Para llevar a cabo la solicitud de los certificados de firma digital deberá registrarse en <https://shd.certicamara.com> y seguir las instrucciones entregadas a través de la Web y su correo electrónico. A partir del momento del registro de sus datos en el sitio Web, la emisión y entrega del certificado digital tomará un período máximo de 24 horas(hábiles es decir que para las solicitudes radicada el día viernes se emitirá el certificado el primer día hábil de la siguiente semana), por favor, tenga en cuenta este plazo para realizar oportunamente su trámite de solicitud.



Preguntas Frecuentes

1. Quien debe solicitar el Certificado Digital? Y cual es la vigencia de los mismo?.

Por cada empresa contribuyente se asignarán dos certificados de firma digital con vigencia de 3 años, un certificado de Representación de Empresa a nombre del Representante Legal de la compañía y un certificado de Pertenencia a Empresa a nombre del Revisor Fiscal. Los dos certificados digitales serán entregados en formato electrónico (PKCS#12 o P12).

2. Puedo usar CUALQUIER Certificado Digital para firmar la planilla asistida?.

Si el suscriptor (Representante Legal y/o Revisor Fiscal tienen certificado digital emitido por Certicamara para :

Supersociedades, la vigencia era de un mes por lo tanto debe solicitar el que otorga la SHD en la página <https://shd.certicamara.com>

O en cualquier otro caso que tenga certificado emitido por Certicamara u otra entidad de Certificación Digital (Ejemplo Dian), el suscriptor debe registrarse y solicitar el que otorga la SHD en la página <https://shd.certicamara.com>



Preguntas Frecuentes

3. Si soy revisor fiscal y tengo un certificado emitido como profesional titulado me sirve?

No, La política de emisión que aplica para la emisión de los certificados de Revisor Fiscal solo es de Pertenece empresa no sirve el certificado emitido de Profesional titulado.

4. Si soy representante legal de varias empresas puedo firmar con un solo certificado digital?

No, Si un Representante Legal representa a varias empresas y un revisor fiscal firma para varias empresas se debe solicitar un certificado por cada razón social.

5. Cuales son los casos de reposición(Emisión sin costo)

- a. Si pierde el P12 (Certificado Digital), puede solicitar una copia.
- b. Si cambia el nombre del suscriptor o revisor fiscal puede solicitar el cambio sin costo, siguiendo el proceso estándar de Certicamara con los siguientes documentos:
 - Carta de revocación del certificado
 - Carta de solicitud de emisión sin costo con el motivo que corresponda, dirigida a JOHANA RUBIANO Coordinadora de Servicio al Cliente con Formulario correspondiente al nuevo suscriptor, diligenciado, firmado, y con los documentos anexos obligatorios.
 - Entregar físicamente la documentación en Certicamara .



Preguntas Frecuentes

6 . Registre mal un dato en la solicitud que debo hacer?

Si el suscriptor registró un dato erróneo en la solicitud debe comunicarse con el Call Center en la opción 2 de soporte técnico. O al correo electrónico lra_shd@certicamara.com.

7. Si el suscriptor registro mal el correo electrónico y no le llego ninguna confirmación de descarga

Si registro mal el correo electrónico y suscriptor afirma que nunca le llego el correo para la descarga debe comunicarse con el Call Center en la opción 2 de soporte técnico.

8. Error Capicom

Cuando se realizar la descarga del P12 el sistema le explica los pasos para la instalación del certificado digital. En caso de presentar un error denominado Capicom, adjunto pasos a realizar para solucionarlo. De persistir el error o de presentar otro diferente se deben comunicar con el call center de Certicamara por los canales mencionado que nosotros le brindaremos asistencia.



Observaciones

Durante el proceso de emisión

Si en el momento de las verificaciones jurídicas correspondientes para la aprobación del certificado se genera alguna notificación negativa Certicámara enviara un correo electrónico para informar el caso al suscriptor.

Durante la descarga del certificado

Es importante recalcar que la descarga del certificado digital debe ser efectuada por el suscriptor directamente ya que el sistema genera 5 preguntas de validación de datos que son de conocimiento exclusivo del suscriptor, esta validación se hace con el sistema de confronta por lo tanto solo hay 3 intentos acumulativos para la verificación de la información si el cliente se equivoca a los 3 intentos consecutivos debe acercarse a Certicámara para realizar la entrega personalizada del certificado, para este caso no se puede enviar delegados ni autorizaciones debe acercarse personalmente.



Protocolo

1. Registro del caso – Planilla de gestión
2. Se realiza diagnostico
3. Si es necesario se envía procedimiento
4. Cierre del Caso.



Principales casos de soporte

1. Descarga del certificado
2. Instalación del certificado
3. Proceso de firmado
4. Componentes adicionales (Capicom, Crl, Autoridad Certificadora)
5. Olvido de Clave o contraseña
6. Cambio de suscriptor



Principales casos de soporte

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD	DIAGNOSTICO	SOLUCION
INSTALACION	NO TIENE CONOCIMIENTO SOBRE LA INSTALACION DEL P12	1. SE SOLICITA AL CLIENTE UBICAR EN EL EQUIPO EL ARCHIVO .P12
		2. SE SOLICITA HACER DOBLE CLIC SOBRE EL ARCHIVO
		3. SE EJECUTA EL ASISTENTE DE INSTALACION
		4. SE CONFIGURA EL NIVEL DE SEGURIDAD EN ALTO Y SE CONFIRMA CONTRASEÑA DEL P12
AL FIRMAR DESDE UNA PLATAFORMA DETERMINADA APARECE DLL.CAPICOM NO INSTALADA	NO SE ENCUENTRA INSTALADO EL COMPLEMENTO DLL.CAPICOM EN LA MAQUINA	1.REGISTRAR LA URL EN SITIOS DE CONFIANZA
		2.DE SINSTALAR E INSTALAR NUEVAMENTE CERTIFIRMA
ARCHIVOS NO FUERON VERIFICADOS EXITOSAMENTE	EXISTE UN ERROR AL MOMENTO DE VERIFICAR LAS FIRMAS CREADA	1. SE VERIFICA HORA DEL SISTEMA Y ZONA HORARIA
		2. SE VERIFICA VIGENCIA DEL CERTIFICADO
		3. SE DESCARGA LA CRL ACTUALIDAZA DE LA PAGINA WWW.CERTICAMARA.COM
		4. SE ACTUALIZA CRL
WINDOWS NO TIENE LA SUFIENTE INFORMACION PARA VALIDAR ESTE CERTIFICADO	NO SE ENCUENTRA INSTALADOS LOS CERTIFICADOS RAIZ	1. SE DESCARGA LOS CERTIFICADOS RAIZ DE LA PAGINA WWW.CERTICAMARA.COM



Principales casos de soporte

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD	DIAGNOSTICO	SOLUCION
FIRMA ARCHIVOS	NO TIENE CONOCIMIENTO SOBRE EL FIRMADO DE ARCHIVOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. SE SOLICITA AL CLIENTE INGRESAR A CERTIFIRMA 2. SELECCIONAR OPERACIÓN FIRMAR ARCHIVOS 3. SELECCIONAR EL ARCHIVO A FIRMAR 4. ELEGIR UBICACIÓN CERTIFICADO DIGITAL 5. INGRESAR CONTRASEÑA 6. ARCHIVO FIRMADO
OLVIDO CLAVE P12	NO RECUERDA CONTRASEÑA ASIGNADA PARA EL P12 O NO LA CONOCE	<ol style="list-style-type: none"> 1. SE INDICA AL CLIENTE QUE PUEDE REALIZAR INTENTOS CON VARIAS COMBINACIONES 2. SI DEFINITIVAMENTE NO LA CONOCE DEBE SOLICITAR NUEVAMENTE EL CERTIFICADO 3. CANCELAR VALOR ACTUAL DEL CERTIFICADO
THE CERTIFICATE STORE DOES NOT CONTAIN ANY CERTIFICATE	NO SE ENCUENTRA INSTALADO EL P12 CORRECTAMENTE	<ol style="list-style-type: none"> 1. SE VERIFICA EL ALMACEN DE CERTIFICADOS SI SE ENCUENTRA REGISTRADO 2. SE REGISTRA EL P12 EN EL ALMACEN DE CERTIFICADOS DESDE EL ASISTENTE DE INSTALACION 3. SE VERIFICA EL CORRECTO ALMACENAMIENTO DEL CERTIFICADO
CAMBIO DE SUSCRIPTOR	LA PERSONA ENCARGADA CAMBIO Y HAY OTRA ENCARGADA DEL TEMA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SE LE INDICA QUE DEBE ENVIAR CARTA SOLICITANDO REVOCACION DEL CERTIFICADO 2. ENVIAR CARTA SOLICITANDO REPOSICION 3. ENVIAR FORMULARIO DE SOLICITUD NUEVA PERSONA ENCARGADA



CERTICAMARA

www.certicamara.com - Certicámara S.A.



Gracias