

DIRECCIÓN DE COMERCIO EXTERIOR

Subdirección de Diseño y Administración de Operaciones

INSTRUCTIVO PARA SOLICITAR Y USAR LOS CERTIFICADOS DE FIRMA DIGITAL EN NUBE PARA FIRMAR PODERES EN LA VUCE

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	GLOSARIO	2
3.	OBJETIVO	3
4.	ALCANCE	3
5.	CONSIDERACIONES GENERALES	3
6.	SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE FIRMA DIGITAL EN NUBE	4
6.1	Ingresar al Portal Web de la Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE 4	
6.2	A continuación, de clic en el botón de “Solicitud de Certificado de Firma Digital en nube mediante Biometría Facial”.	5
6.3	Diligenciamiento del formulario.....	5
6.4	Recomendaciones para un óptimo procedimiento de biometría facial: 9	
6.5	Selección del tipo de documento:.....	9
6.6	Cargar documento o Capturar foto de documento mediante webcam 10	
6.6.1	Opción 1: Cargar Imagen	10
6.6.2	Opción 2: Abre tu webcam.....	11
6.7	Biometría con cámara web.....	13
6.7.1	Proceso de biometría no exitoso o interrumpido.....	4
6.8	Recepción del correo de notificación	5
6.9	Generación del certificado de firma digital en nube	6
6.10	Revisión y aceptación de documentos	6
6.11	Firma del contrato	7
7.	USO DEL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL	9
8.	Canales de atención al usuario	11

Control de versiones

Tabla 1 Control de versiones

Versión	Fecha	Proceso	Autores
1	2026	Instructivo para solicitar y usar los certificados de firma digital en nube para firmar poderes en la VUCE	Oficina de Sistemas de Información y Grupo Diseño de Operaciones de Comercio Exterior

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo pone a disposición de los usuarios que interactúan con la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE, los nuevos certificados de firma digital en nube para firmar inicialmente los trámites de presentación de poderes.

Mediante este tipo de certificado, el usuario va a obtener de manera ágil y sin ningún costo su firma digital, el cual proporciona mayor seguridad al ser obtenido mediante un proceso de biometría facial y por requerir de un proceso de seguridad para efectuar la firma.

2. GLOSARIO

Para efectos del presente instructivo, se establecen las siguientes definiciones:

Biometría ¹: Es un método de reconocimiento de personas basado en sus características fisiológicas (huellas dactilares, retinas, iris, cara, etc.) o de comportamiento (firma, forma de andar, tecleo, etc.)

Certificado de firma digital ²: Mensaje de datos firmado por una entidad de certificación que identifica, tanto a la entidad de certificación que lo expide como al suscriptor, y contiene la clave pública de este.

OTP ³: (One Time Password): Es un mecanismo de autenticación, el cual consiste en un código temporal que le llega a la persona a través de mensaje de texto SMS o correo electrónico certificado, para que este pueda de manera segura realizar acciones virtuales, en donde se certificará la identidad de la persona, ya sea vía internet o mediante la aplicación para teléfonos móviles (APP).

PIN: Clave definida por el usuario para el proceso de firmado digital de documentos en la Ventanilla Única de Comercio Exterior.

¹ Sánchez Gómez (2020). BIOMETRÍA Y LA SEGURIDAD INFORMÁTICA EN LOS MÉTODOS DE AUTENTICACIÓN. UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD.

Recuperado de:

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/39060/jjsanchezg.pdf?sequence=3&isAllo wed=y> [consultado el 14 de diciembre de 2021].

² Artículo 3, Decreto 333 de 2014.

³ Artículo 3, Ley 2121 de 2021. Por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones. 3 de agosto de 2021.

3. OBJETIVO

Orientar a los usuarios que requieren solicitar y usar certificado de firma digital en nube para la firma de poderes especiales de la Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE.

4. ALCANCE

Inicialmente, el uso de los certificados de firma digital en nube aplicará a la firma de los poderes especiales que otorguen los usuarios a las agencias de aduanas o a los apoderados, para efectos de adelantar los diferentes trámites en la Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE y con posterioridad a los servicios que determine el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

El procedimiento de certificado de firma digital (Token virtual) contemplado en la "Guía de solicitud de firma digital" que se encuentra publicada en el módulo de "Solicitud de Certificado de firma Digital" en la página web www.vuce.gov.co, continuará aplicando simultáneamente para todos los trámites de la Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE, excepto para firmar los poderes especiales, los cuales solo se podrán firmar con los certificados de firma digital en nube.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

Para la solicitud y uso de los certificados de firma digital en nube en la VUCE no se requiere instalación de programas informáticos.

El certificado de firma digital en nube es de uso personal e intransferible y se caracterizan por ser cerrados, lo cual implica que su uso está restringido a los trámites en la plataforma de la Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE.

De conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 527 de 1999 "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones", modificado por el artículo 160 del Decreto 019 de 2012 y reglamentado por el Decreto 333 de 2014 "Por el cual se reglamenta el artículo 160 del Decreto-ley 19 de 2012", la facultad para la emisión de los certificados de firma digital estará a cargo de las entidades de certificación.

6. SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE FIRMA DIGITAL EN NUBE

A continuación, se presentan los pantallazos que muestran los pasos a seguir para realizar la solicitud de los certificados de firma digital en nube en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).

6.1 Ingresar al Portal Web de la Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE

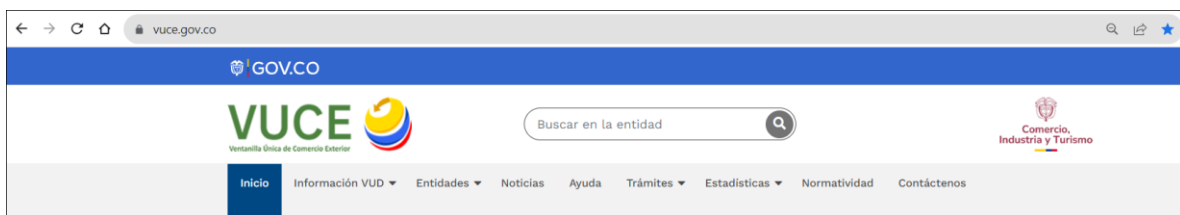


Imagen 1: Portal Web de la Ventanilla Única de Comercio Exterior-VUCE

Después de ingresar al Portal Web, debe dar clic sobre la imagen o en el texto: “Solicitud de Certificado de Firma Digital y Biométrica”:

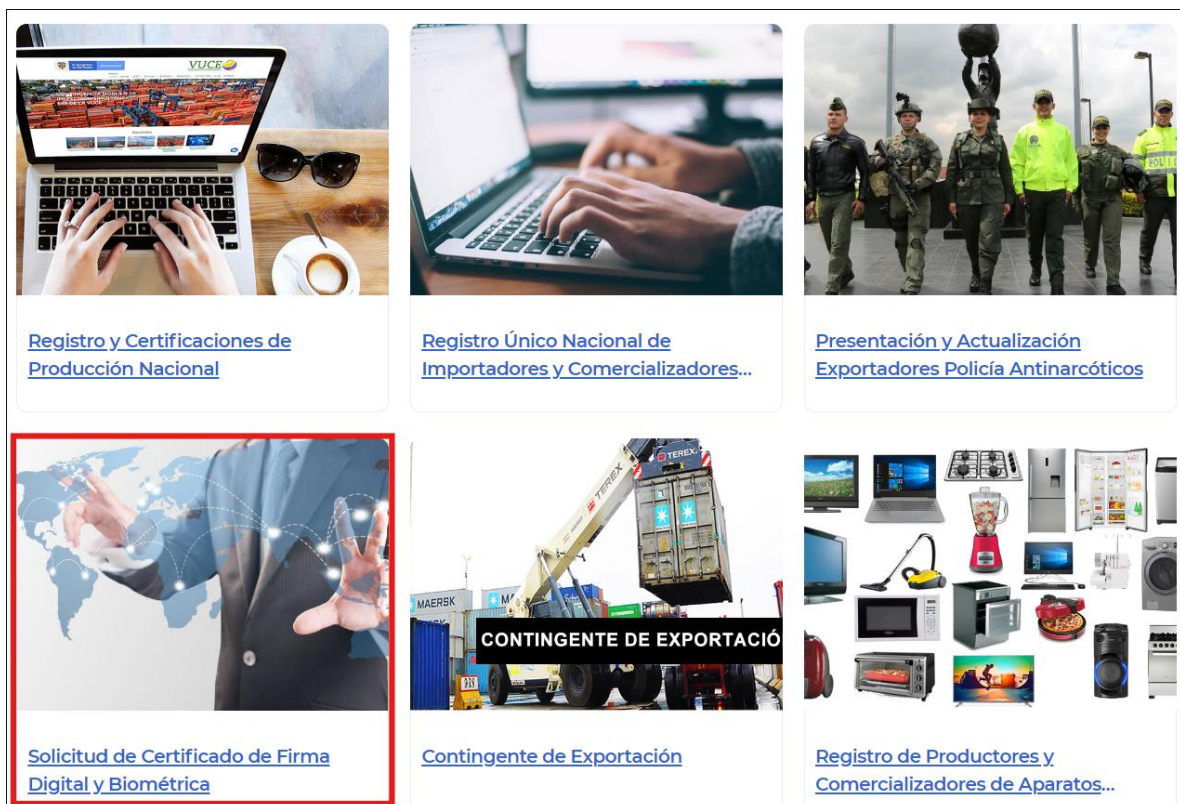


Imagen 2: Módulo de Solicitud de Certificado de Firma Digital y Biométrica

6.2 A continuación, de clic en el botón de “Solicitud de Certificado de Firma Digital en nube mediante Biometría Facial”.

[Inicio](#) > [Trámites](#) > Solicitud de Certificado de Firma Digital y Biométrica

Solicitud de Certificado de Firma Digital y Biométrica



Servicios

Hay 2 Tipos de certificado de Firma Digital en VUCE:

- Firma Digital.
- Firma Biométrica.

El Certificado de Firma Digital se provee en la opción Ir a Solicitud de Firma Digital, aplica para firmar digitalmente documentos en la VUCE cuando la Persona Jurídica o Persona Natural va a firmar documentos directamente, sin hacerlo a través de una agencia de aduanas.

Los documentos firmados con firma digital tienen la misma validez que los documentos firmados en papel.

El Certificado de Firma Biométrica se proporciona en la opción Ir a solicitud de certificados de firma biométrica mediante reconocimiento facial, aplica para otorgar poder o recibir un poder de un apoderado.

Recuerde solicitar solo el que necesita.

[Ir a Solicitud de Firma Digital](#)

[Guía de solicitud de firma digital](#)

Para firma de poder, si va a recibir u otorgar.

[Ir a solicitud de certificados de firma biométrica mediante reconocimiento facial](#)

[Instructivo para solicitar y usar los certificados de firma biométrica mediante reconocimiento facial para firmar poderes en la VUCE](#)

Imagen 3: Ir a Solicitud de Certificado de Firma Digital en nube mediante Biometría Facial

6.3 Diligenciamiento del formulario

Para iniciar, el sistema solicita el documento de identificación del Representante legal o del Suplente:



Ministerio de
Comercio, Industria
y Turismo



VUCE
Ventanilla Única de Comercio Exterior

Información básica

El certificado biométrico en la nube es cerrado, por lo tanto es exclusivo para firma de poder en la VUCE

Para conocer el estado de su solicitud o certificado, realizar la renovación o solicitar un nuevo certificado por olvido de PIN por favor ingrese el número de documento

Documento de identidad del Representante legal (Se debe diligenciar el número de documento de identidad sin dígito de verificación)

Debe ingresar un número de documento de identidad

Tipo de trámite

Soy importador/exportador, requiero firmar trámites en la VUCE, NO firmo poder

Para firmar trámites en la VUCE, no necesita un certificado biométrico. Requiere un certificado de firma digital, el cual puede solicitar en el siguiente enlace: <https://vuce.gov.co/servicios/solicitud-de-firma-digital>

Tipo de Representante

Seleccione un tipo de representante

Tipo de documento

Seleccione tipo de documento

Nombres

Apellidos

Sexo biológico

Seleccione sexo

Fecha de nacimiento

dd/mm/aaaa

Fecha de expedición del documento

dd/mm/aaaa

País expedición documento

Seleccione país de expedición

País de residencia

Seleccione país de residencia

Dirección

Departamento dirección

Seleccione departamento

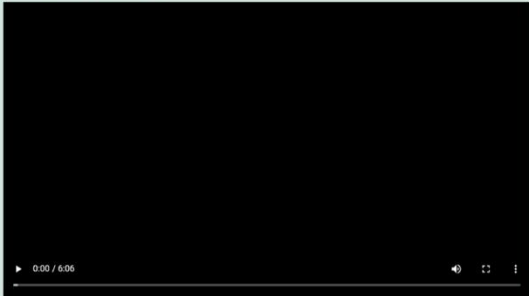
Municipio dirección

Teléfono celular

Entidad

Seleccione entidad

RECOMENDACIONES



Antes de continuar, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para un óptimo procedimiento de reconocimiento facial:

- 1.- Por favor retirar elementos del rostro como lentes, audífonos, etc.
- 2.- Verifique que el lente de su cámara esté limpio
- 3.- Asegúrese de contar con buena iluminación.
- 4.- El proceso del certificado biométrico finaliza cuando en el correo que diligenció en el formulario de solicitud de certificado le llegue el email desde autoridadregistro@colombiacamerfirma.com, en donde se encuentra un enlace para continuar con el proceso de asignación de PIN, es importante tener presente que **el PIN no se puede validar ni recuperar**.

Guardar y continuar

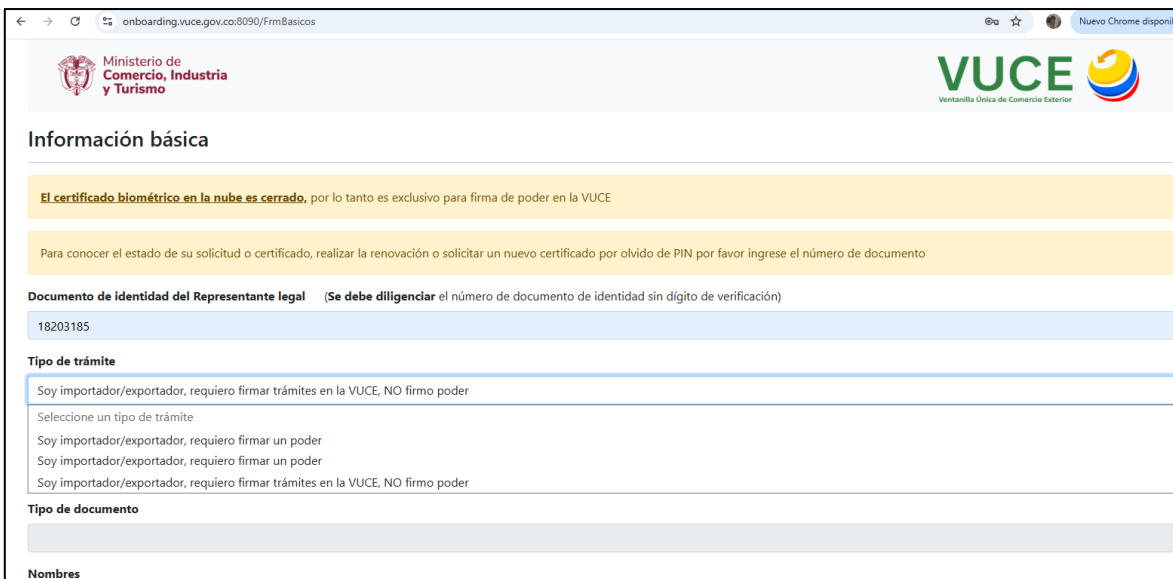
Imagen 4: Formulario de diligenciamiento de información básica

Al consultar la identificación del Representante legal Principal o Suplente, que

va a solicitar el Certificado de firma biométrica, se despliegan 3 opciones:

- Opción 1: Se selecciona si es agencia y requiere firmar poder.
- Opción 2: Se selecciona si es importador o exportador y requiere firmar un poder
- Opción 3: Se selecciona si es importador o exportador, pero requiere firmar trámites en la VUCE y NO va a firmar poder.

Las opciones 1 y 2 habilitan el formulario para solicitar firma biométrica, y la opción 3 no le permite continuar con el trámite, porque indica que debe solicitar firma digital a través del siguiente enlace <https://vuce.gov.co/servicios/solicitud-de-firma-digital>:



Al seleccionar las opciones 1 o 2, el sistema solicita información básica al usuario (Representante legal o suplente):

- Tipo de representante: Seleccione si es representante legal principal o suplente.
- Tipo de Documento: El sistema le permite seleccionar si el documento es pasaporte o cédula de ciudadanía.
- Nombres: Nombres del solicitante. Revisar que no haya espacios al comienzo o al final de este campo.
- Apellidos: Apellidos del solicitante. Revisar que no haya espacios al comienzo o al final de este campo.
- Correo electrónico: Verifique que el correo electrónico esté correcto, porque allí llegará la información para continuar con el proceso de emisión del certificado. Revisar que no haya espacios al comienzo o al final de este campo.

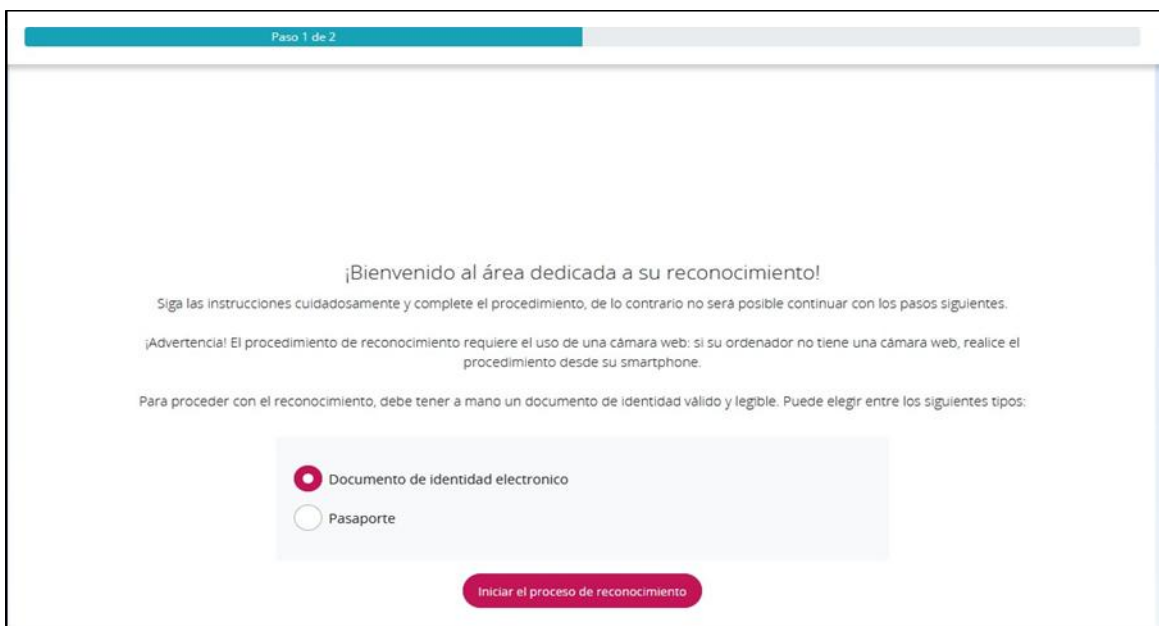
- Sexo Biológico: Masculino o Femenino
- Fecha de Nacimiento: Seleccione o digite la fecha de nacimiento del solicitante.
- Fecha de expedición del documento: Fecha de expedición del documento seleccionado.
- País expedición del documento: País donde se expidió el documento de identidad.
- País de residencia: País donde reside.
- Dirección: Dirección del solicitante.
- Departamento dirección: Seleccione el departamento de su residencia.
- Municipio dirección: Seleccione el municipio de su residencia.
- Teléfono: Ingrese el número de celular, verifique que se encuentre correcto debido a que el sistema le enviará notificaciones por medio de mensajes de texto cada vez que requiera firmar poderes en la VUCE. Además, una vez emitido el certificado, este número no se puede cambiar. Si quedó mal escrito se debe solicitar otro certificado nuevo.
- Entidad: Seleccione si pertenece a una empresa o entidad pública. Si selecciona empresa se desplegará los siguientes tres campos:
 - Nit de la empresa
 - Nombre de la empresa
 - Dirección de la empresa De clic en "Guardar y continuar".

De clic en "Guardar y continuar".

6.4 Recomendaciones para un óptimo procedimiento de biometría facial:

- 1.- Retirar elementos del rostro como lentes, audífonos, cabello, etc.
- 2.- Verifique que el lente de su cámara esté limpio.
- 3.- Asegúrese de contar con buena iluminación.

6.5 Selección del tipo de documento:



The screenshot shows a web interface for document selection. At the top, a progress bar indicates 'Paso 1 de 2'. The main content area has a light blue background and contains the following text:

¡Bienvenido al área dedicada a su reconocimiento!

Siga las instrucciones cuidadosamente y complete el procedimiento, de lo contrario no será posible continuar con los pasos siguientes.

¡Advertencia! El procedimiento de reconocimiento requiere el uso de una cámara web: si su ordenador no tiene una cámara web, realice el procedimiento desde su smartphone.

Para proceder con el reconocimiento, debe tener a mano un documento de identidad válido y legible. Puede elegir entre los siguientes tipos:

Below this text, there are two radio button options:

- ☒ Documento de identidad electrónico
- ☐ Pasaporte

At the bottom center, there is a red button with the text 'Iniciar el proceso de reconocimiento'.

Imagen 5: Selección del tipo de documento

En el siguiente paso, el sistema le solicita seleccionar el documento con el cual se procederá a hacer la captura de la información. Debe tener el documento a la mano, el cual debe estar vigente y legible.

6.6 Cargar documento o Capturar foto de documento mediante webcam



Imagen 6: Cargar documento o Capturar foto de documento mediante webcam
El sistema le presenta dos opciones para el reconocimiento del documento.

6.6.1 Opción 1: Cargar Imagen

Se requiere tener almacenado en su equipo el documento en forma digital. Si seleccionó cédula, primero cargar la parte frontal y luego el lado posterior. En caso de haber seleccionado pasaporte, solo debe subir una imagen que muestre la página de la imagen y los datos de la persona. Finalmente, da clic en **seguir**.

Nota: Se recomienda subir los archivos en formato .JPG.

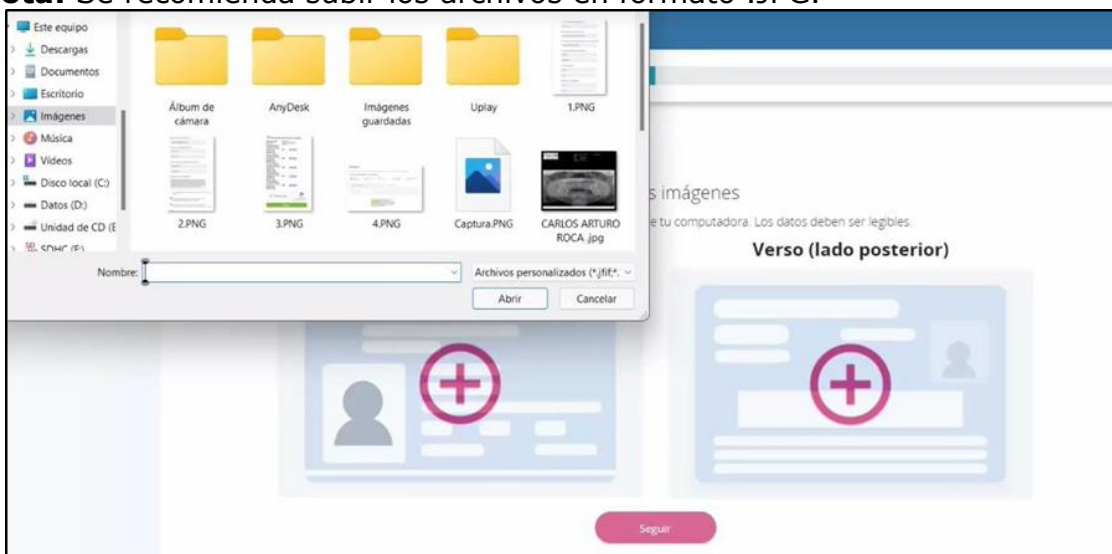


Imagen 7: Opción 1: Cargar Imagen del documento

Verifique que las imágenes cargadas no presentan brillo y están bien enmarcadas.



Imagen 8: Verificar que las imágenes no presenten brillo

6.6.2 Opción 2: Abre tu webcam

El sistema habilita la cámara web del equipo para tomar la captura frontal y posterior al documento seleccionado. En este paso, el sistema puede solicitarle autorización para el uso de la cámara web, por lo que debe aceptarlo.

Paso 1 de 2

Verifica tu imágenes

¿Los datos no son legibles? ¿Hay reflejos en la foto? En caso afirmativo, vuelva a tomar la foto.



Elimina los datos

Confirma todo.

Paso 1 de 2

Verifica tu imágenes

¿Los datos no son legibles? ¿Hay reflejos en la foto? En caso afirmativo, vuelva a tomar la foto.



Elimina los datos

Confirma todo.

Imagen 9: Captura frontal y posterior al documento seleccionado

Verifique que las imágenes cargadas no presentan brillo, están bien enmarcadas y de clic sobre el botón **Confirmar Todo**.

El sistema tarda unos segundos en realizar la validación del documento.

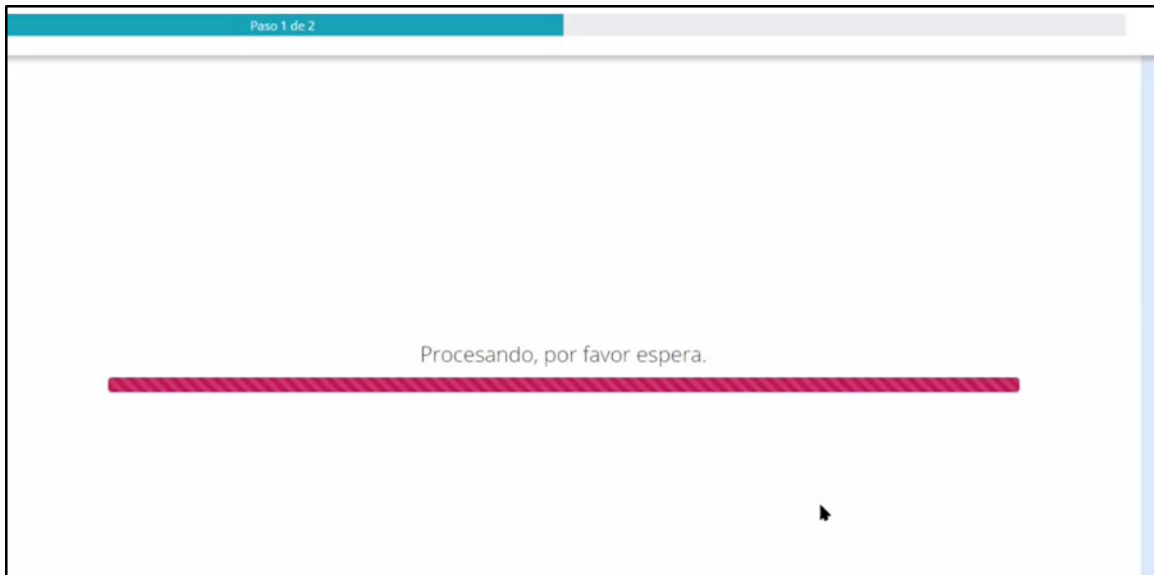


Imagen 10: Validación del documento

6.7 Biometría con cámara web

Se inicia el aplicativo de biometría facial mediante un test de vida.



Imagen 11: Biometría facial mediante test de vida

El paso siguiente consiste en el proceso de Selfie, el aplicativo encenderá la cámara web, para lo cual el sistema le solicita mirar directamente a la cámara y cuando esté listo de clic en el botón .

Posteriormente, el aplicativo le dará indicaciones de movimiento para completar el proceso de biometría.



Imagen 12: Movimiento para proceso de biometría



Imagen 13: Movimiento para proceso de biometría



Imagen 14: Movimiento para proceso de biometría

Si el proceso no es exitoso revisar las siguientes recomendaciones:

- 1.- Retirar elementos del rostro como lentes, audífonos, cabello, etc.
- 2.- Verifique que el lente de su cámara esté limpio.
- 3.- Asegúrese de contar con buena iluminación.

Asimismo, es posible intentar realizar la biometría a través de dispositivos móviles, para que pueda ubicarse en un espacio con buena iluminación en su rostro.

En caso de tener dificultades persistentemente en este proceso, comunicarse con los canales de atención detallados en la sección "[8. Canales de atención al usuario](#)" del presente instructivo.

Cuando el sistema haya validado con éxito el proceso de biometría facial le presentará el siguiente mensaje:

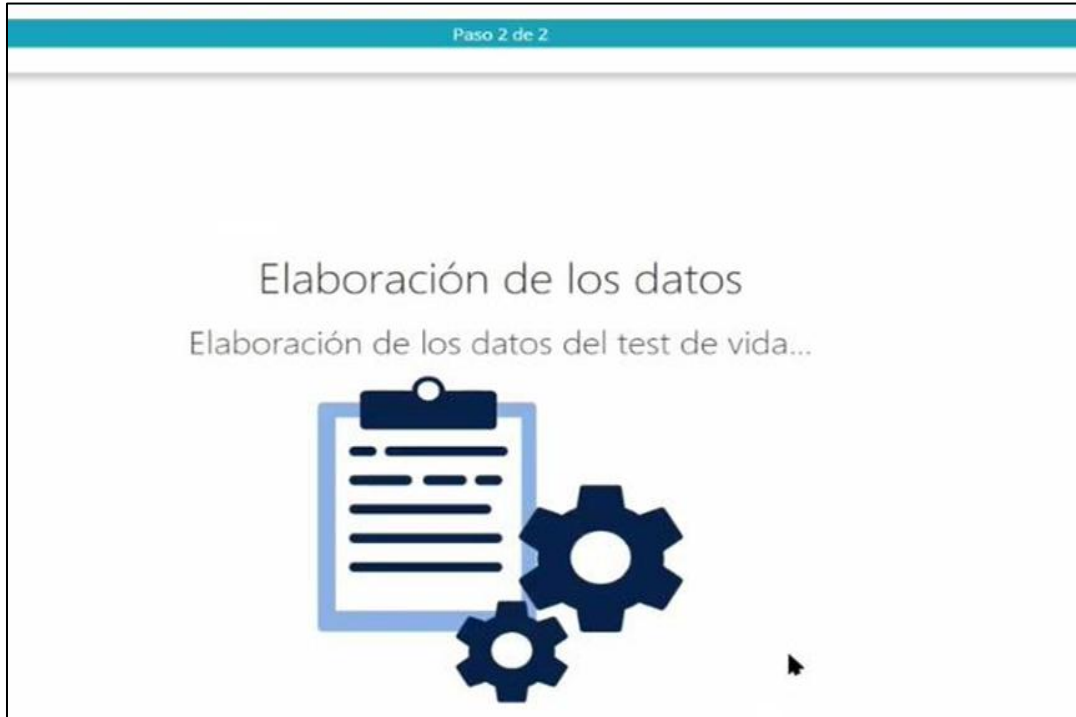


Imagen 15: Validando proceso de biometría facial

El sistema muestra que el proceso fue exitoso.



Imagen 16: Proceso de biometría facial validado con éxito

Con este mensaje se termina el proceso de biometría facial y la información será sujeta de verificación de acuerdo con los datos ingresados y capturados.

Nota: Cuando el resultado sea fallido, tenga en cuenta las indicaciones del sistema.

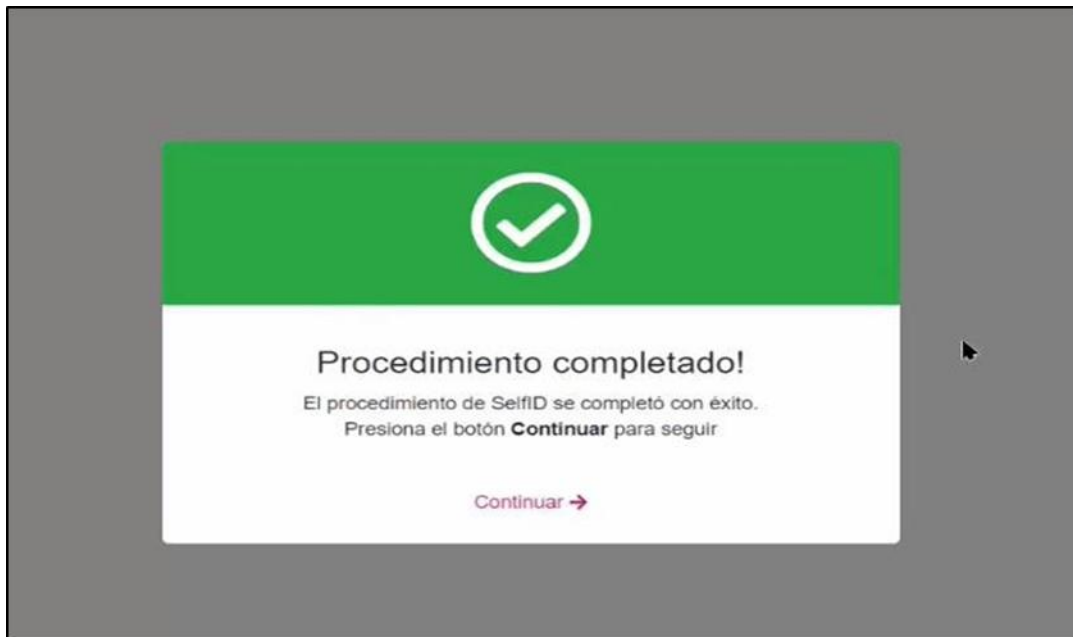


Imagen 17: Proceso de biometría facial terminado, la información será sujeta de verificación

El sistema le presenta el siguiente mensaje:

Su trámite está en proceso. Debe esperar la notificación por correo electrónico para continuar con su proceso de descargue del certificado.

A screenshot of a web form titled "Información básica". The form has a light green header section with the text "CULMINACION EXITOSA" in bold. Below this, a message states: "Su trámite está en proceso ... Debe esperar la notificación por correo electrónico para continuar con su proceso de descargue del certificado". A green "Cerrar" button is located at the bottom of this section. Below the header, there are several input fields: "Documento de identidad", "Nombres", "Apellidos", and "Correo electronico". Each field is represented by a horizontal line with a small cursor icon.

Imagen 18: Mensaje de trámite en proceso, esperar notificación por correo electrónico

6.7.1 Proceso de biometría no exitoso o interrumpido

Si el procedimiento de cargue de documentos o biometría se interrumpe por cualquier motivo (caída de internet, cierre involuntario), después de haber dado clic en “guardar y continuar” en el formulario, cuando vuelva a digitar el número de identificación que ya había guardado le aparecerá un botón de “Retomar proceso”, que le permitirá continuar el proceso donde lo dejó:



Imagen 19: "Retomar proceso"

Si se supera el número de intentos permitidos para realizar la biometría (son 5 intentos), el sistema lo redirige al formulario con un "error de reconocimiento facial", pero puede volver a intentar este procedimiento dando clic en el botón "guardar y continuar" que se encuentra al final del formulario.



Imagen 20: Después de 5 intentos para realizar la biometría si no se ha realizado presenta mensaje de error



The screenshot shows the Mincomercio website interface. At the top, there is a blue header with the text "El progreso es de todos" and "Mincomercio". Below the header, the page is titled "Información básica". A yellow banner states: "El certificado digital en la nube es cerrado, por lo tanto solo se habilitará en los trámites de la VUCE". A large pink error box in the center reads "ERROR EN RECONOCIMIENTO FACIAL" and "Debe volver a efectuar el proceso de reconocimiento facial para poder obtener su certificado". Below this, there is a green "Cerrar" button. Further down, there is a form for "Documento de identidad del Representante legal" with a note "(Se debe diligenciar el número de documento de identidad sin dígito de verificación)". Below that is a dropdown menu for "Tipo de Representante" and a field for "Tipo de documento".

Imagen 21: Después de 5 intentos para realizar la biometría: "error de reconocimiento facial"

Dado lo anterior, se permite realizar cuantos intentos requiera hasta que realice este proceso de solicitud de certificado de firma digital en nube exitosamente.

6.8 Recepción del correo de notificación

Al correo del solicitante llegará un mensaje informando que la validación de **Biometría facial fue exitosa**. A continuación, debe dar clic en **Generar certificado**.



The screenshot shows the Mincomercio website interface. At the top, there is a blue header with the text "El progreso es de todos" and "Mincomercio". Below the header, the page is titled "PROCESO DE VERIFICACIÓN BIOMÉTRICO EXITOSO". Below the title, there is a greeting "Hola" followed by a blank line. Below that, there is a message: "Tu proceso de verificación fue exitoso. Por favor haz clic en el siguiente enlace para generar tu certificado." Below the message, there is a blue button with the text "Generar Certificado" which is highlighted with a red rectangular box.

Imagen 22: Generar Certificado

6.9 Generación del certificado de firma digital en nube

El sistema lo lleva a la plataforma, donde realizará la generación del certificado. Luego de verificar la información, de clic en **continuar**.

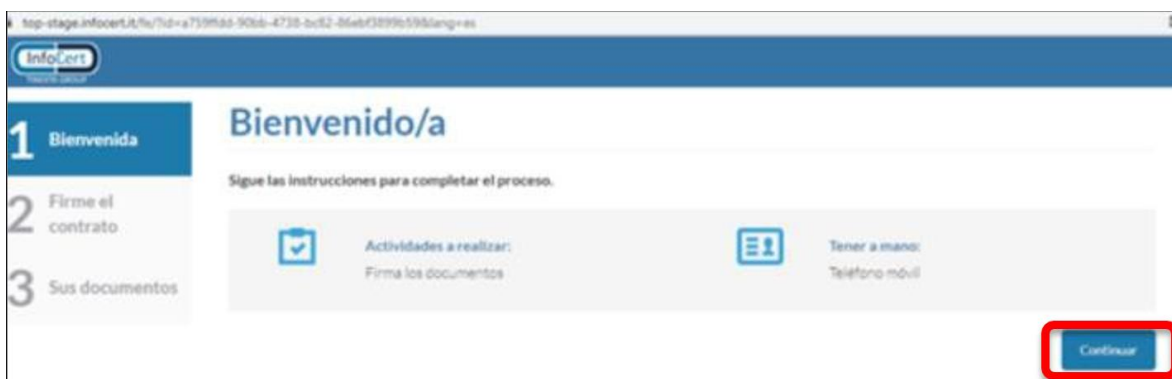


Imagen 23: Generación del certificado de firma digital en nube

6.10 Revisión y aceptación de documentos

Consulte la Documentación Contractual y la Política de Privacidad y luego de clic en **Solicitar Certificado**.

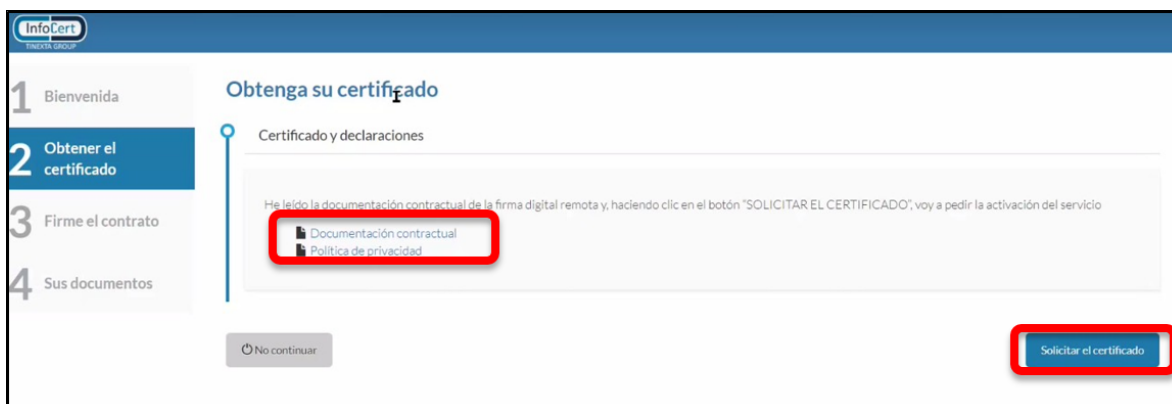


Imagen 24: Consultar documentos, Política de Privacidad y Solicitar Certificado

Proceda a realizar la lectura, aceptación y autorización del contrato.



Imagen 25: Contrato

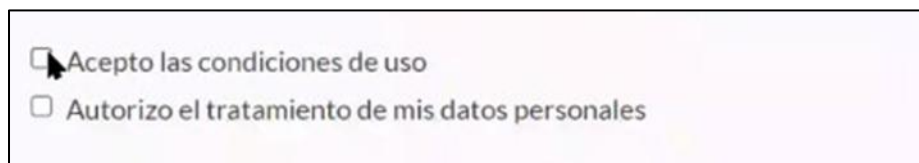


Imagen 26: Aceptar condiciones de uso y Autorizar tratamiento de datos personales

6.11 Firma del contrato

Cuando realiza la aceptación del contrato, se procede a la firma del mismo, para lo cual se requiere crear un PIN o clave (el cual requerirá para cada proceso de firma en la VUCE) y el sistema envía un mensaje de texto con el código OTP al número de celular registrado en el formulario al inicio del proceso.

IMPORTANTE: Guarde el PIN que crea ya que lo necesitará para firmar los poderes en la VUCE.

- Defina el PIN y confírmelo una segunda vez.
- Diligencie el código OTP recibido mediante mensaje de texto a su celular y finalice dando clic en **continuar**.

Cada código OTP tiene un tiempo de vigencia de 5 minutos.

En caso de no recibirlo, dé clic sobre la opción "Reenviar OTP". Si da clic en este botón en más de 2 ocasiones y no recibe el mensaje de texto en un periodo de 60 segundos, se recomienda colocar en modo avión el celular por 30 segundos, después de ese tiempo desactivar este modo y por último, dar clic en el botón

“Reenviar OTP”. También puede validar con la entidad de certificación Camerfirma que el número de celular que digitó en la solicitud del certificado de firma digital en nube haya sido escrito correctamente.

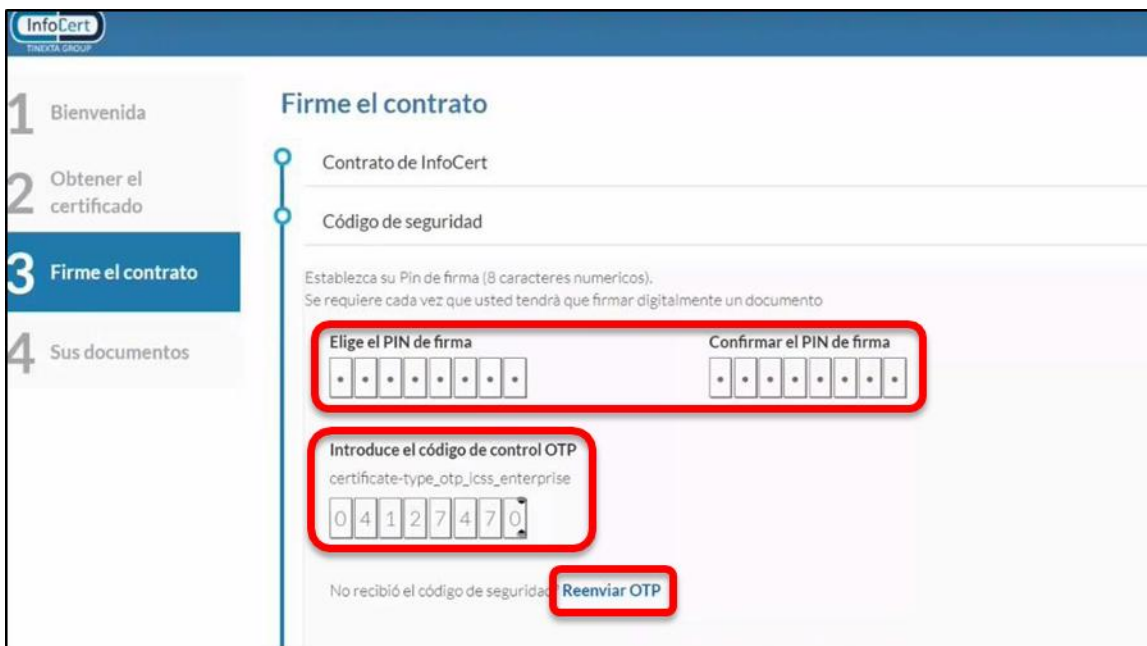


Imagen 27: PIN, código OTP y opción “Reenviar OTP”

A continuación, el sistema informa que la solicitud de certificado de firma digital ha sido recibida y los documentos han sido firmados digitalmente. Su certificado de firma digital aprobado quedará almacenado en un servidor nube y se vinculará con su usuario de la VUCE de acuerdo con el número de identificación diligenciado en el formulario.

Una vez finalizado este paso no recibirá ningún correo adicional con el certificado, su certificado de firma digital en nube se activará automáticamente en los trámites de firma de poderes especiales en la VUCE.

De clic en **finalizar**.



Imagen 28: Certificado de firma digital aprobado, será almacenado en un servidor nube

7. USO DEL CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL

Teniendo en cuenta que el certificado de firma digital deberá usarlo para firmar los poderes presentados a través del módulo de registro de usuario de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, a continuación, se describe cómo realizar el proceso de firma.

Una vez se accione el botón de firmar el documento, se desplegará una ventana emergente, en la cual debe realizar el siguiente paso a paso:

Nota: Se requiere tener habilitadas las ventanas emergentes en su navegador.

En el paso 1, siga las recomendaciones para el proceso y de clic en continuar:



Imagen 29: Paso 1. Se despliega esta ventana al seleccionar el botón de firmar el documento, dar clic en Continuar

En el paso 2, revise nuevamente el documento de poder que se va a firmar, active la casilla "Acepto firmar digitalmente" y de clic en continuar.



Imagen 30: Revisar poder que se va a firmar nuevamente, seleccionar "Acepto firmar digitalmente" y dar clic en Continuar

Posteriormente, debe digitar el PIN creado al momento de la solicitud de certificado de firma digital en nube y también digitar el código OTP que le llegará a su número de celular como mensaje de texto.

Recuerde que recibirá un mensaje de texto con un código OTP distinto cada vez que realice un nuevo proceso de firma y cada código tiene un tiempo de vigencia de 5 minutos.

En caso de no recibirlo, dé clic sobre la opción "Reenviar OTP". Si da clic en este botón en más de 2 ocasiones y no recibe el mensaje de texto en un periodo de 60 segundos, se recomienda colocar en modo avión el celular por 30 segundos, después de ese tiempo desactivar este modo y por último, dar clic en el botón "Reenviar OTP". También puede validar con la entidad de certificación Camerfirma que el número de celular que digitó en la solicitud del certificado de firma digital en nube haya sido escrito correctamente.

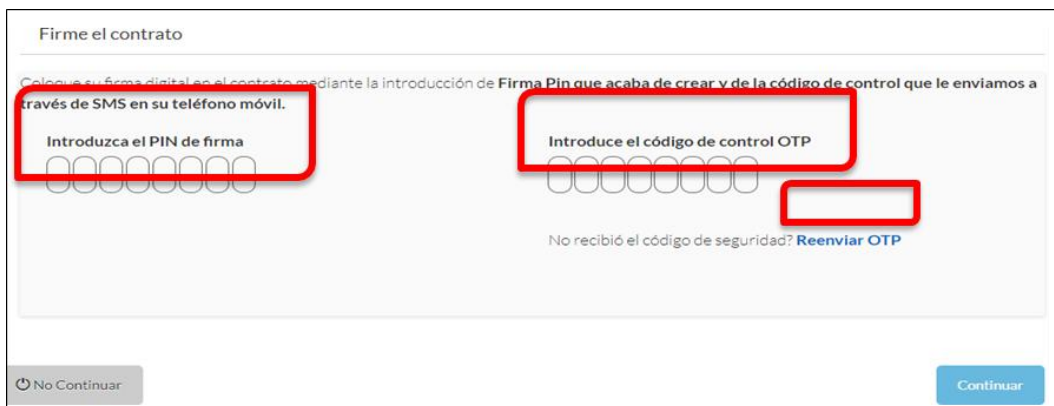


Imagen 31: Digitar PIN y digitar código OTP, opción "Reenviar OTP"

En el paso 3, puede descargar el documento con la firma digital, luego de clic en Finalizar y el sistema lo retornará a la página donde inició el trámite de firma.



Imagen 32: Paso 3. Descargar el documento con la firma digital y dar clic en Finalizar

8. Canales de atención al usuario

Las consultas relacionadas con el procedimiento y soporte técnico serán atendidas a través del correo electrónico soporte@colombia.camerfirma.com y a la línea fija Bogotá (601) 7448636 opción 4, en un horario de lunes a viernes de 08:00 am a 6:00 pm y sábado de 9:00 am a 1:00 pm.