

certicámara.

MANUAL DE SOLICITUDES DE USUARIO

Un documento que te va a orientar durante tu primera solicitud a nuestra mesa de ayuda.

01 ENVIAR

Envía un correo a **mesadeayuda@certicamara.com** indicando tu solicitud.



02 RECIBIR

A tu bandeja de entrada llegará un correo electrónico indicando que tu usuario fue creado exitosamente y te brindará tus credenciales de acceso.



03 INGRESAR

Con tus credenciales de acceso ingresa a:
<https://certicamara.service-now.com/csm>

A screenshot of a web browser showing the login page for certicámara. The browser address bar shows "certicamara.service-now.com/csm?id=csm_login". The page header includes the certicámara logo and the text "Validad y seguridad jurídica electrónica". On the right side of the header, there are links for "Registrar" and "Iniciar sesión". The main content area features a login form titled "Iniciar sesión" with fields for "Nombre de usuario" and "Contraseña", a "Recordarme" checkbox, and a green "Iniciar sesión" button. Below the form is a link for "Restablecer contraseña".

04 SOLICITAR

En esta sección podrás solicitar un caso.



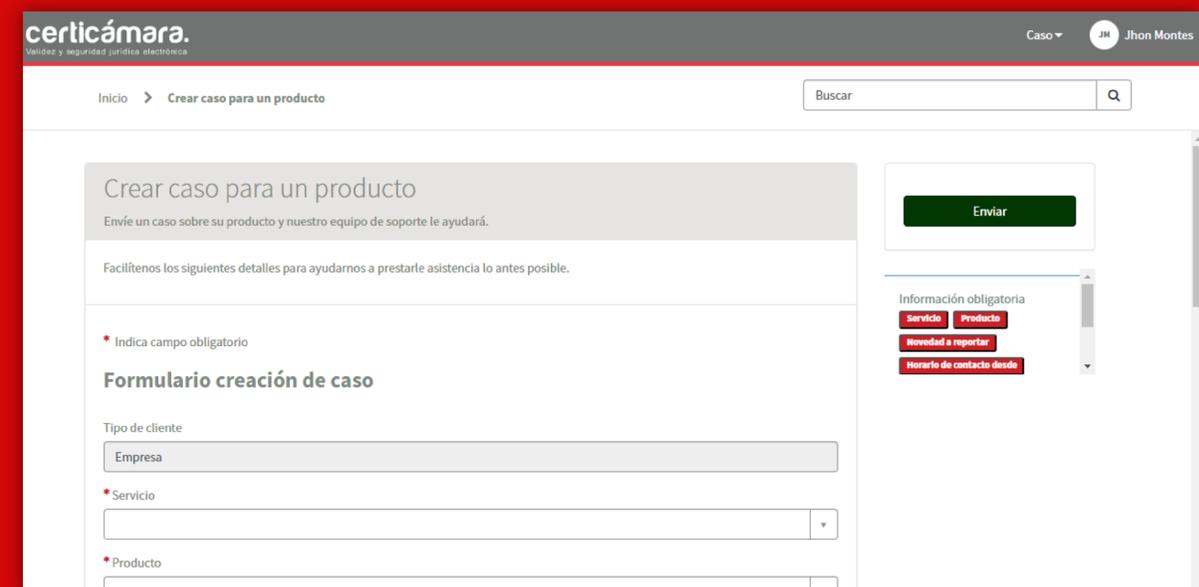
05 VALIDAR

Para validar todos los casos según su estado, ingresa a esta sección.



06 DILIGENCIAR

Para realizar el caso solo debes llenar el formulario de solicitud.

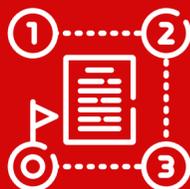


certicámara.

07 PASOS

El formulario de solicitud lo llenas de la siguiente manera.

- **Servicio:** Servicio contratado con nosotros.
- **Producto:** Producto del servicio contratado.
- **Novedad a reportar:** Novedad que se presenta con el producto reportado.
- **Horario de contacto:** Horario en que se requiere ser contactado.
- **Telefono de contacto:** Número de contacto actualizado.
- **Asunto:** Asunto de la novedad a reportar.
- **Descripción:** Descripción de la novedad presentada con detalles.
- Por último haz clic en **enviar**.



08 GESTIONAR

En la sección ver mis casos podrás gestionar y validar el estado de tus casos.

Número	Breve descripción	Producto	Contacto	Cuenta	Prioridad	Estado	Actualizados
CS0053363	CLIENTE SE COMUNICA SOLICITANDO CAPACITACIÓN PARA PODER FIRMAR EN ADOBE READER	Certificado Digital	MARCO TULLIO BUENO CRUZ MARCO TULLIO BUENO...	TRANSPORTES CALICONFORT S.A.S.	3 - Moderada	Cerrado	05/12/2023 08:00:33 AM
CS0035830	SOLICITUD FACTURA NO INTEGRADA -CMF131097	Factura Electrónica			3 - Moderada	Cerrado	05/12/2023 08:00:32 AM
CS0053364	Request for help	Certicámara Certificación digital	DANIEL GOMEZ URIBE	GRUPO AUSTRAL S.A.S.	3 - Moderada	Cerrado	05/12/2023 08:00:12 AM

09 RECOMENDACIONES

Al momento de enviar tu solicitud a mesadeayuda@certicamara.com, por favor, **NO** colocar en el asunto los siguientes prefijos:

- RE:
- Forward:
- No reply:
- Fwd:

