LOPEZSOFT S.A.S
SU ALIADO TECNOLÓGICO

Tabla de contenido

Manual Completo de Usuario: Maticerts 2
1. Acceso e Instalación Rápida (Recomendado) 2
2. Creación de Cuenta e Inicio de Sesión 2
A) Para Usuarios Nuevos (Registro) 3
B) Para Usuarios Registrados 4
C) ¿Olvidaste tu contraseña? 4
3. Conociendo la Plataforma 4
4. Tu Dashboard 6
5. Compra y Recarga de Certificados 7
6. Cómo Crear una Nueva Solicitud 8
Modo de llenado: Por pasos o Formulario completo 8
Tipo de emisión: Biométrica o Documental 9
Paso 1: Empresa (o Contribuyente) 9
Paso 2: Representante (o Solicitante) 10
Paso 3: Contacto y ubicación 10
Paso 4: Documentos (cuando aplica) 10
Último paso: Confirmar 10
Editar una solicitud 12
7. Seguimiento y Trazabilidad 12
Detalle de la solicitud 13
Emisión del certificado (biométrica) 13
Descarga del certificado 14
Vigencia y renovación 14
Revocar un certificado 15
8. Verificación Biométrica de Identidad 15
9. Perfil, Ajustes e Historial de Cambios 16
Perfil 16
Ajustes 17
Historial de cambios 17
10. Preguntas Frecuentes (FAQ) 17

Manual Completo de Usuario: Maticerts

¡Bienvenido/a a la nueva experiencia de Maticerts!

Esta guía te acompañará paso a paso para gestionar, comprar y emitir tus solicitudes de certificados de firma digital para facturación y nómina electrónica de manera ágil, segura y con trazabilidad total.

> **Versión del manual:** aplicación web MATICERTS 2.10.0 · octubre de 2026. Algunas opciones dependen del plan de tu empresa (prepago o con convenio) y del tipo de emisión que tenga habilitado (Biométrica, Documental o ambas); en cada sección se indica cuándo aplica.

1. Acceso e Instalación Rápida (Recomendado)

Puedes acceder a nuestra plataforma desde cualquier navegador web ingresando a **app.maticerts.com**.

Para una experiencia más rápida en tu día a día, puedes instalar Maticerts en tu computador o en tu celular Android como una aplicación:

- **En el computador (Chrome o Edge):** haz clic en el icono **Instalar** que aparece al final de la barra de direcciones, o abre el menú del navegador y elige **Instalar MATICERTS**.
- **En el celular Android:** abre el menú del navegador y elige **Instalar aplicación** o **Agregar a la pantalla principal**.
- La aplicación instalada abre en su propia ventana e incluye dos accesos directos: **Nueva solicitud** y **Solicitudes**. Para verlos, haz clic derecho sobre el icono de MATICERTS (computador) o mantenlo presionado (celular).

Actualizaciones de la aplicación

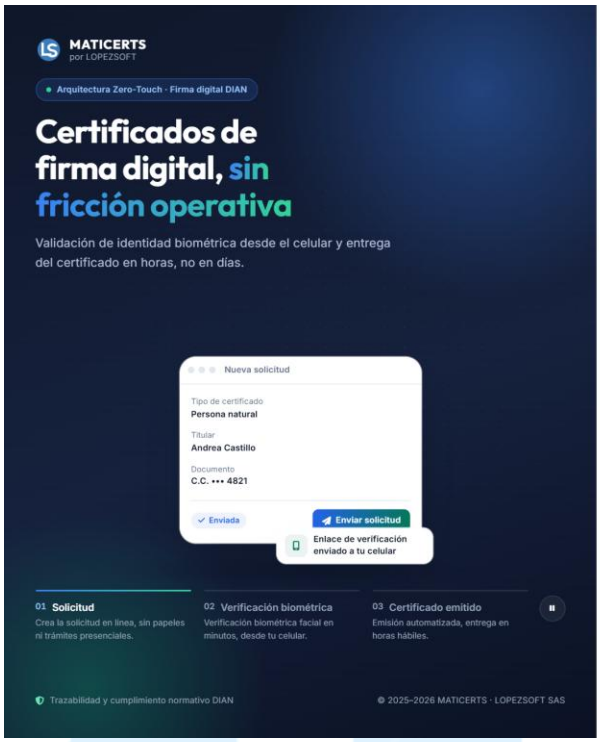
Cuando publicamos una versión nueva, la plataforma se actualiza sola al abrirla o al cambiar de pantalla, y te muestra el aviso **Actualización completada**. Si en ese momento estás llenando un formulario, no se interrumpe tu trabajo: verás el aviso **Hay una nueva versión de MATICERTS** con el botón **Actualizar ahora**, para que actualices cuando termines.

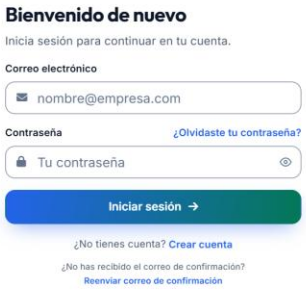
Aviso de versión nueva.

Las novedades de cada versión se pueden consultar en **Historial de cambios** (sección 9).

2. Creación de Cuenta e Inicio de Sesión

Al acceder, verás la pantalla de bienvenida donde podrás iniciar sesión, crear tu cuenta o recuperar tu contraseña de forma segura.

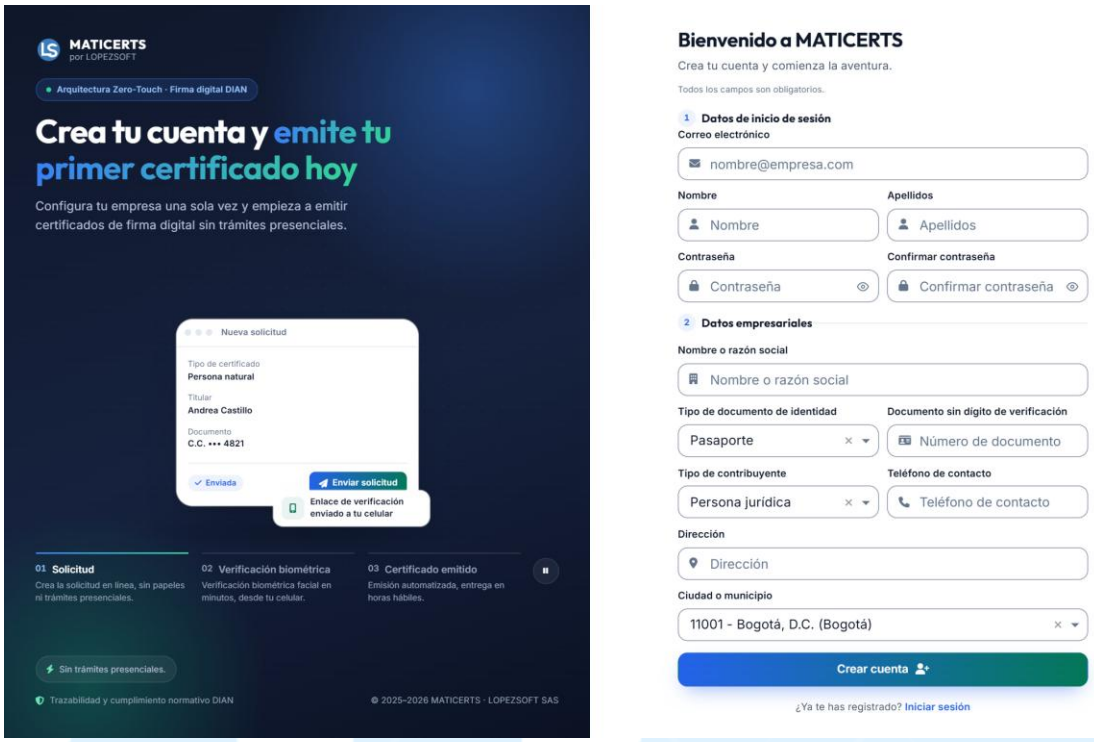




Pantalla de inicio de sesión.

A) Para Usuarios Nuevos (Registro)

1. En la pantalla de inicio de sesión, haz clic en **Crear cuenta**.
2. En la sección **1 Datos de inicio de sesión**, ingresa tu **correo electrónico**, tu **nombre** y tus **apellidos**, y define una contraseña. La pantalla te indica qué tan segura es y los requisitos: mínimo 8 caracteres (obligatorio), mayúsculas y minúsculas, al menos un número y al menos un símbolo. Repite la contraseña en **Confirmar contraseña**.
3. En la sección **2 Datos empresariales**, digita el **nombre o razón social**, el **tipo de documento de identidad** (por ejemplo, NIT) y el número **sin dígito de verificación**.
4. Selecciona el **tipo de contribuyente** (persona jurídica o natural) e ingresa el **teléfono de contacto**, la **dirección** y la **ciudad o municipio**. Todos los campos son obligatorios.
5. Haz clic en **Crear cuenta**. Verás la pantalla **¡Gracias por unirte a MATICERTS!**: revisa tu correo y haz clic en el enlace de confirmación para activar tu cuenta.



Formulario de registro.

> **¿No te llegó el correo de confirmación?** Revisa la carpeta de spam. Si no aparece o el enlace ya no es válido, usa **Reenviar correo de confirmación** (en la pantalla de inicio de sesión o de registro), ingresa tu correo y usa siempre el enlace del correo más reciente.

B) Para Usuarios Registrados

1. Ingresa tu **correo electrónico** y tu **contraseña**. Con el icono del ojo puedes mostrar u ocultar la contraseña; si tienes activado Bloq Mayús, la pantalla te avisa.
2. Haz clic en **Iniciar sesión** (o presiona Enter). Entrarás directamente a tu Dashboard.
3. Si tu correo aún no está confirmado, verás el aviso **Confirma tu correo para continuar** con el enlace **Reenviar enlace de verificación**.

C) ¿Olvidaste tu contraseña?

1. Haz clic en **¿Olvidaste tu contraseña?**, junto al campo de la contraseña.
2. Ingresa tu correo y haz clic en **Enviar enlace de recuperación**.
3. Abre el enlace que te llega al correo, escribe la **nueva contraseña** (debe ser diferente de las anteriores), confírmala y haz clic en **Establecer una nueva contraseña**. Luego inicia sesión normalmente.

3. Conociendo la Plataforma

En el computador, la barra lateral izquierda es tu centro de control. Cada opción muestra su icono y su nombre:

- **Nuevo:** crea una nueva solicitud de certificado desde cualquier pantalla.

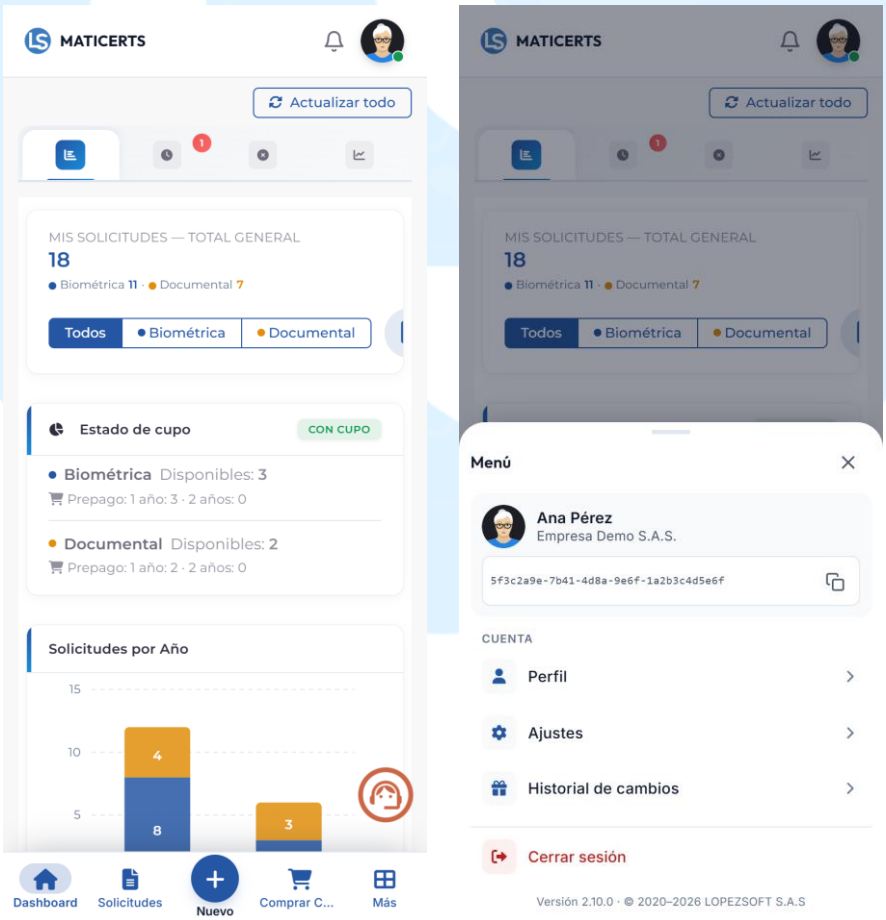
- **Dashboard:** resumen de tu cuenta, vencimientos y consumo.
- **Solicitudes:** listado, seguimiento y detalle de tus solicitudes.
- **Comprar Certificados:** compra de cupos y órdenes de pago. Solo aparece para empresas prepago; si tu empresa tiene convenio, el cupo lo asigna el administrador.
- En la parte inferior: **Perfil**, **Ajustes** e **Historial de cambios**.

> **Botón Nuevo sin cupo:** si no tienes certificados disponibles, el botón **Nuevo** se ve deshabilitado. Al hacer clic te explica el motivo: en prepago, que debes adquirir certificados; con convenio, que debes contactar al administrador para la asignación de cuota.

En la barra superior encontrarás el **identificador de tu empresa** (haz clic sobre él para copiarlo), la campana de **notificaciones** y el menú con tu nombre, desde el que puedes ir a **Mi perfil** o **Cerrar sesión**. La campana muestra cuántas notificaciones nuevas tienes; puedes marcarlas como leídas una a una o con **Marcar todas como leídas**.

Desde el celular

En pantallas pequeñas el menú se ubica en la parte inferior: **Dashboard**, **Solicitudes**, el botón central **Nuevo**, **Comprar Certificados** (o **Perfil** si tu empresa tiene convenio) y **Más**. En **Más** encontrarás los datos de tu cuenta, el identificador de la empresa con el botón para copiarlo, las opciones de cuenta y **Cerrar sesión**.

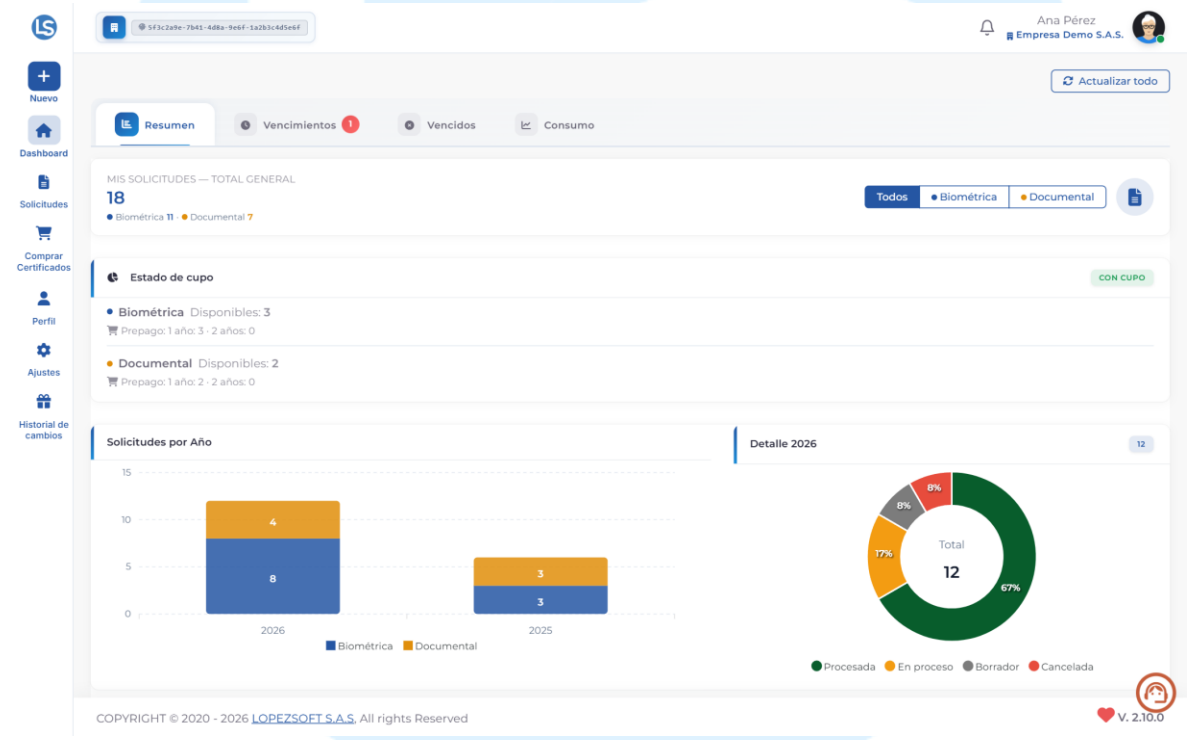


Menú inferior en el celular y opciones de «Más».

4. Tu Dashboard

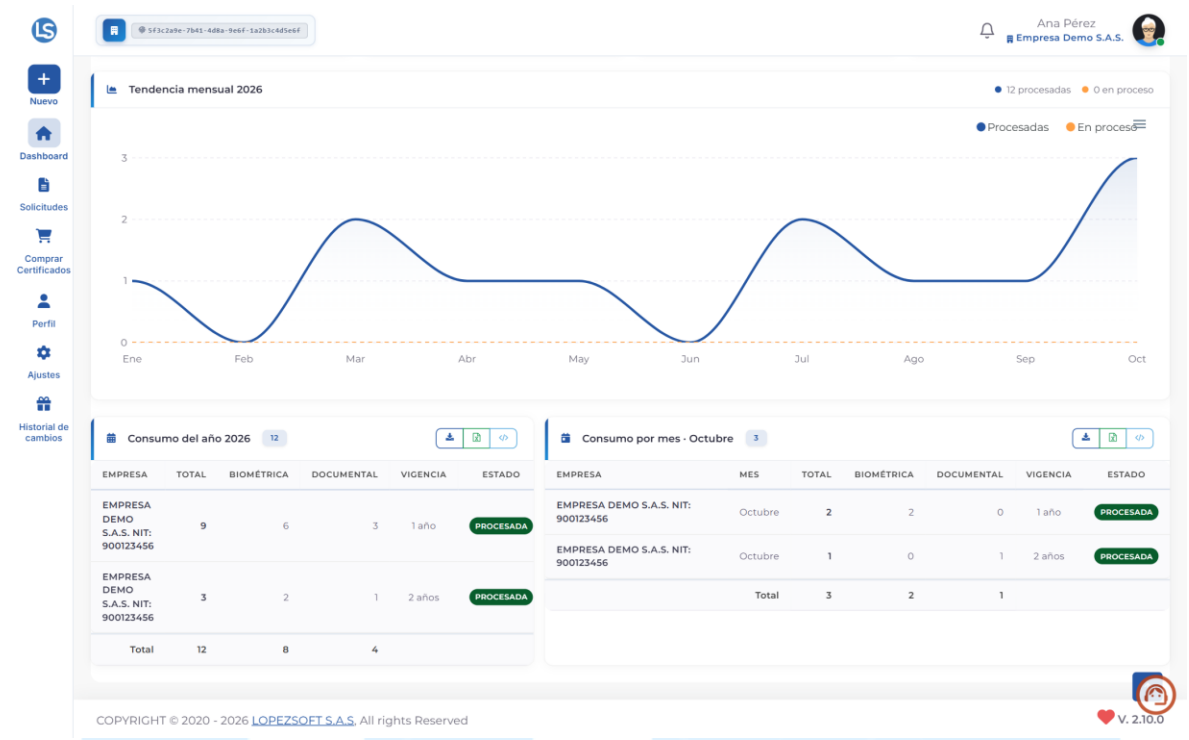
Al hacer clic en **Dashboard** tendrás una vista en tiempo real de tu cuenta, organizada en pestañas. El botón **Actualizar todo** recarga la información.

- **Resumen:** total de tus solicitudes y la tarjeta **Estado de cupo** (CON CUPO / SIN CUPO) con tus certificados disponibles. Con convenio verás los asignados, usados y disponibles y la fecha de vencimiento de la cuota; en prepago, los disponibles por vigencia (1 año y 2 años). Incluye las gráficas **Solicitudes por Año**, **Detalle del año** y **Desglose por Estado**.
- **Vencimientos:** certificados próximos a vencer en los próximos 30, 60 o 90 días, con su nivel de urgencia y el botón **Ver certificado**.
- **Vencidos:** certificados que vencieron en los últimos 30, 60 o 90 días.
- **Consumo:** solicitudes por año y por mes, con filtros de año, mes, empresa, estado y vigencia, gráfica de tendencia mensual y tablas de consumo. La información se actualiza sola cada 2 minutos (puedes cambiar el intervalo o apagarlo).



Dashboard: pestaña Resumen.

Si tu empresa emite certificados **Biométricos** y **Documentales**, verás el selector **Todos / Biométrica / Documental** para filtrar la información, el cupo separado por tipo y, en **Consumo**, las columnas **Biométrica** y **Documental** con la cantidad de cada tipo por empresa.



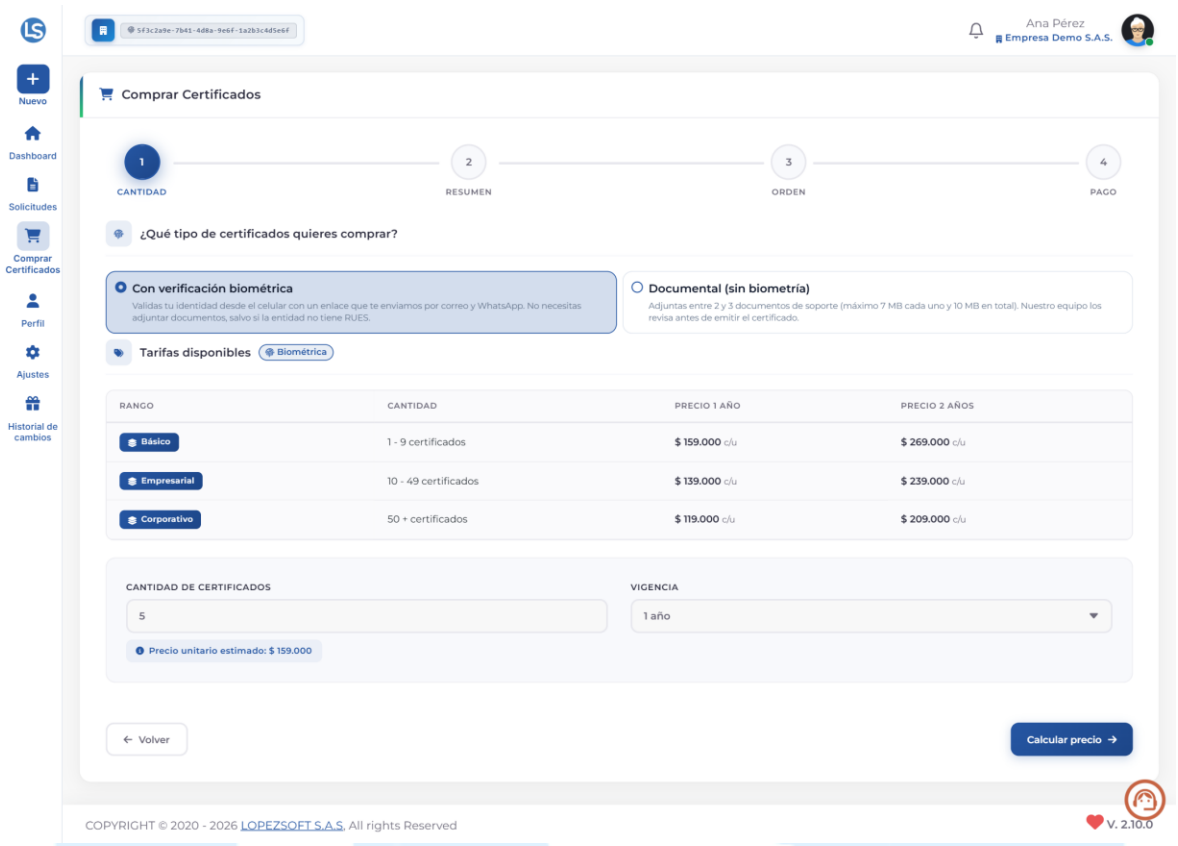
Dashboard: pestaña Consumo.

Las tablas de Vencimientos, Vencidos y Consumo se pueden descargar con los botones **Exportar CSV**, **Exportar Excel** y **Exportar JSON**.

5. Compra y Recarga de Certificados

Antes de generar un certificado debes contar con cupos disponibles. Si tu empresa es prepago, puedes comprarlos tú mismo de manera inmediata:

1. Dirígete a **Comprar Certificados** en el menú.
2. Haz clic en **Nueva compra** (o en **Realizar primera compra** si aún no tienes órdenes).
3. **Paso 1 (Cantidad):** si tu empresa maneja los dos tipos de emisión, elige primero qué certificados quieres comprar: **Con verificación biométrica** o **Documental (sin biometría)**. Consulta la tabla **Tarifas disponibles**, ingresa la **cantidad de certificados** y elige la **vigencia** (1 o 2 años). El sistema aplica automáticamente la tarifa de tu rango. Haz clic en **Calcular precio**.
4. **Paso 2 (Resumen):** revisa el tipo de emisión, la franja tarifaria, el precio unitario, el subtotal, el **IVA (19%)** y el **Total a pagar**. Haz clic en **Confirmar y crear orden** (o en **Modificar** para corregir).
5. **Paso 3 (Orden):** elige **Pagar después** para dejar la orden pendiente en tu historial, o **Pagar con WOMPI** para pagar de inmediato.
6. **Paso 4 (Pago):** la pasarela segura de Wompi te permite pagar con los medios que tenga habilitados (por ejemplo PSE, tarjetas o Nequi). La pantalla verifica el pago automáticamente; no la cierres. Al confirmarse verás **¡Pago confirmado!** y los certificados quedan disponibles: puedes ir directo a **Crear solicitud**.



Asistente de compra de certificados.

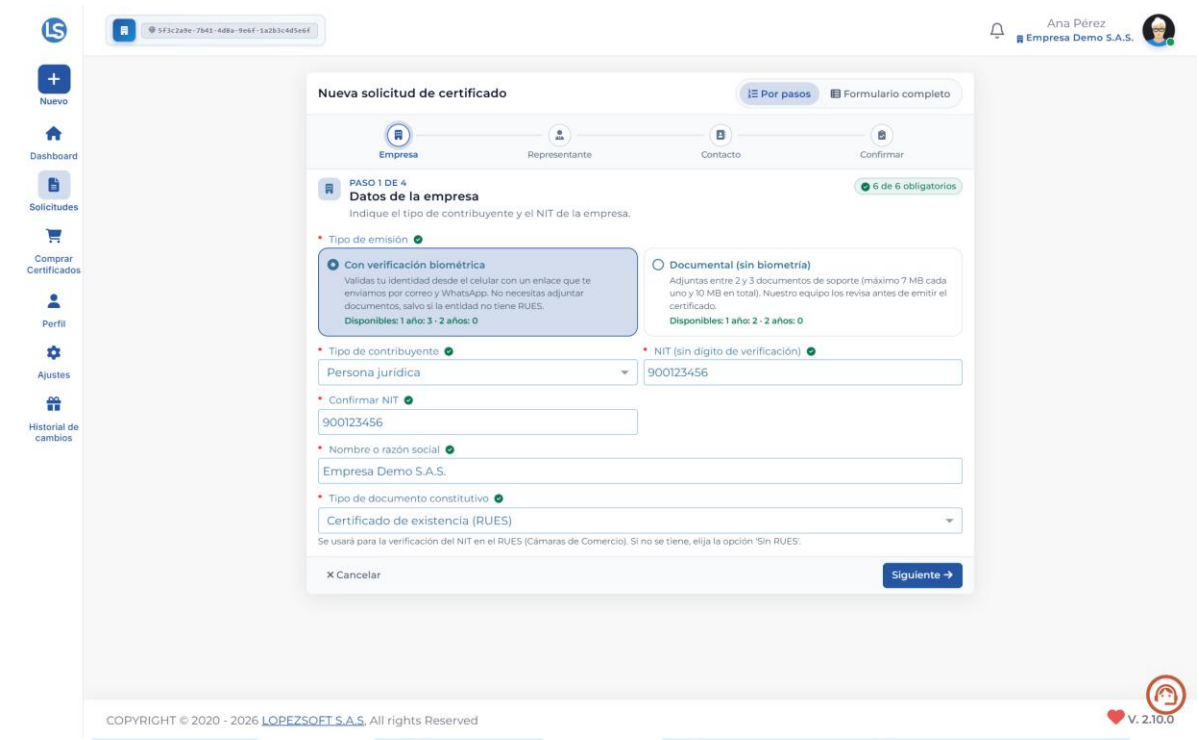
En **Órdenes de compra** verás el historial con la referencia, cantidad, vigencia, tipo de emisión, total y estado de cada orden (**Pendiente de pago**, **Pagada**, **Cancelada**, **Expirada**, **Fallida** o **Reembolsada**). Una orden pendiente se puede pagar con el botón **Pagar** o cancelar con el icono de la papelera. Las renovaciones aparecen marcadas como **Renovación de certificado**.

6. Cómo Crear una Nueva Solicitud

Con cupos disponibles, generar un certificado toma solo un par de minutos. Haz clic en **Nuevo** en el menú (o en el botón **Nuevo** de la sección Solicitudes).

Modo de llenado: Por pasos o Formulario completo

En la parte superior del formulario puedes elegir cómo llenarlo. **Por pasos** te guía sección por sección y te muestra en cada paso cuántos campos obligatorios llevas; **Formulario completo** muestra todos los campos en una sola página. Puedes cambiar de modo en cualquier momento sin perder lo que escribiste, y la plataforma recuerda tu preferencia.



Nueva solicitud en modo «Por pasos».

Tipo de emisión: Biométrica o Documental

Si tu empresa maneja los dos tipos, en el primer paso debes elegir uno (no se puede cambiar después de crear la solicitud). Cada opción muestra tus certificados disponibles por vigencia.

- **Con verificación biométrica:** el representante legal (o el titular) valida su identidad desde el celular con un enlace que le enviamos por correo y WhatsApp. No necesitas adjuntar documentos, salvo si la entidad no tiene RUES.
- **Documental (sin biometría):** adjuntas entre 2 y 3 documentos de soporte y nuestro equipo los revisa antes de emitir el certificado.

Si tu empresa solo maneja un tipo, este selector no aparece. El formulario se adapta según el tipo de emisión y el **tipo de contribuyente** que selecciones.

Paso 1: Empresa (o Contribuyente)

- Selecciona el **tipo de contribuyente**: persona jurídica (empresa u organización) o persona natural.
- Ingresa el **NIT sin dígito de verificación** (en biométrica, confírmalo en **Confirmar NIT**) y el **nombre o razón social** exacto.
- **Autocompletado:** si ya existe una solicitud con ese NIT, al salir del campo la plataforma completa automáticamente los datos conocidos. Revísalos antes de continuar.

Tipo de documento constitutivo (RUES) — solo persona jurídica con verificación biométrica. Este campo define cómo se verificará la existencia de la empresa:

- **Si seleccionas una opción del RUES** (por ejemplo, Certificado de existencia): el NIT y la

representación legal se validan automáticamente con las Cámaras de Comercio.

- **Si seleccionas «Sin RUES»:** para entidades que no están en el RUES (ciertas ONG extranjeras, entidades gubernamentales, iglesias, etc.). El formulario agregará el paso **Documentos** para que adjuntes de 1 a 3 documentos que acrediten la existencia y representación legal de la entidad (por ejemplo, el acta de constitución). Estos documentos se revisan manualmente.

Paso 2: Representante (o Solicitante)

- Diligencia con precisión los **nombres y apellidos** del representante legal (en persona natural, los del titular).
- Selecciona el **tipo de documento de identidad** y digita el **número** sin puntos ni espacios. Si es el mismo NIT, usa el enlace **Usar el mismo NIT**. En biométrica debes confirmarlo e indicar el **país de emisión del documento** (si no lo tienes, elige Colombia).

Paso 3: Contacto y ubicación

- **Correo electrónico:** ¡atención aquí! En biométrica es obligatorio y debes confirmarlo: a este correo llega el enlace de verificación de identidad. Usa un correo válido y de uso frecuente.
- **Celular con WhatsApp:** en biométrica es obligatorio; por WhatsApp también se envía el enlace de verificación. En documental el celular es opcional y puedes agregar teléfono fijo y extensión.
- Ingresa la **ciudad o municipio** y la **dirección** completa (mínimo 10 caracteres).

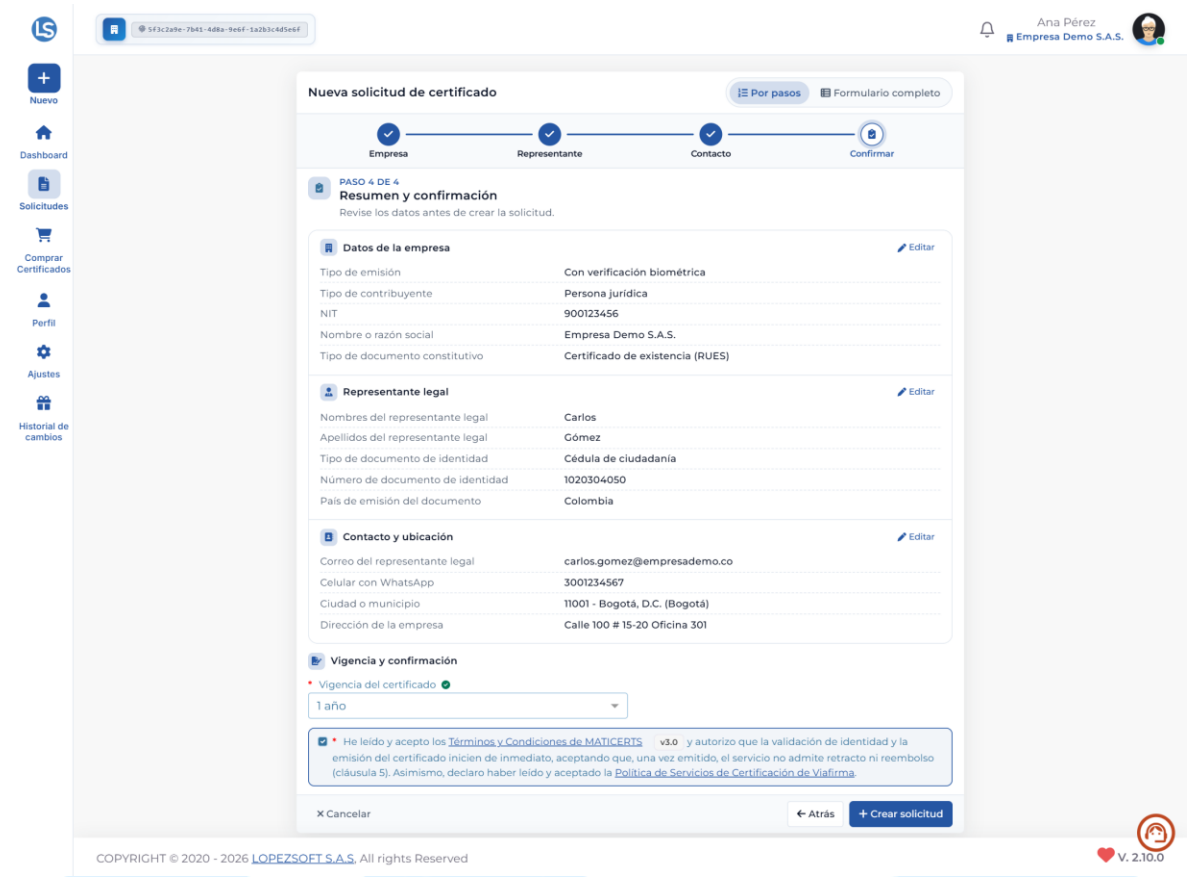
Paso 4: Documentos (cuando aplica)

Formatos aceptados: PDF, JPG o PNG; máximo **7 MB por archivo** y **10 MB en total**. Puedes arrastrar los archivos o hacer clic para seleccionarlos; la pantalla te indica cuántos faltan.

- **Documental, persona jurídica (3 archivos):** cédula del representante legal, RUT actualizado y certificado de Cámara de Comercio.
- **Documental, persona natural (2 archivos):** cédula de ciudadanía y RUT actualizado.
- **Biométrica, persona jurídica «Sin RUES» (1 a 3 archivos):** documentos de constitución de la entidad.
- **Biométrica con RUES o persona natural:** no requiere documentos; este paso no aparece.

Último paso: Confirmar

1. Revisa el resumen de la solicitud. Cada bloque tiene un botón **Editar** para corregir sin perder lo demás.
2. Elige la **vigencia del certificado** (1 año o 2 años). Si no tienes cupo para esa vigencia, la pantalla te lo indica y, si aplica, te ofrece usar el otro tipo de emisión.
3. Lee y acepta los **Términos y Condiciones** (en biométrica, también la Política de Servicios de Certificación de Viafirma). Una vez emitido, el servicio no admite retracto ni reembolso.
4. Haz clic en **Crear solicitud**.

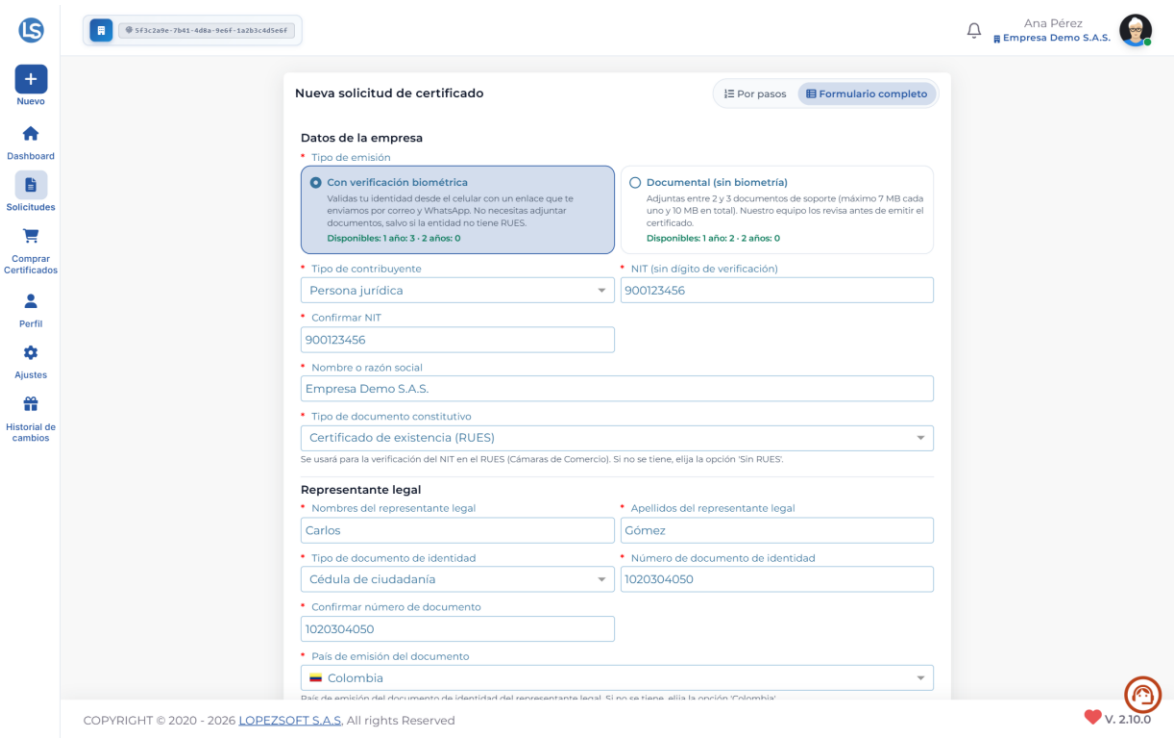


Paso Confirmar con el resumen de la solicitud.

Al finalizar verás la pantalla **¡Solicitud creada!** con el número de la solicitud y lo que sigue:

- **Biométrica:** la emisión ya inició. El representante legal (o el titular) recibirá el enlace de verificación de identidad por WhatsApp y por correo; debe abrirlo y seguir las instrucciones (ver sección 8). Si adjuntaste documentos «Sin RUES», se enviarán a la entidad certificadora para revisión.
- **Documental:** recibimos la solicitud y sus documentos; nuestro equipo los revisará y te notificaremos por correo cada cambio de estado.

Desde allí puedes ir a **Ver solicitudes** o **Crear otra**.



Nueva solicitud en modo «Formulario completo».

Editar una solicitud

Las solicitudes en estado **Borrador**, **Pendiente** o **Rechazada** se pueden corregir con el botón **Editar** del detalle. Por seguridad, algunos datos no se pueden modificar en una solicitud existente (tipo de emisión, nombres y apellidos, correo, país y tipo de documento constitutivo). Haz los cambios y haz clic en **Guardar**.

7. Seguimiento y Trazabilidad

Para consultar el estado de cualquier trámite, ingresa a **Solicitudes**:

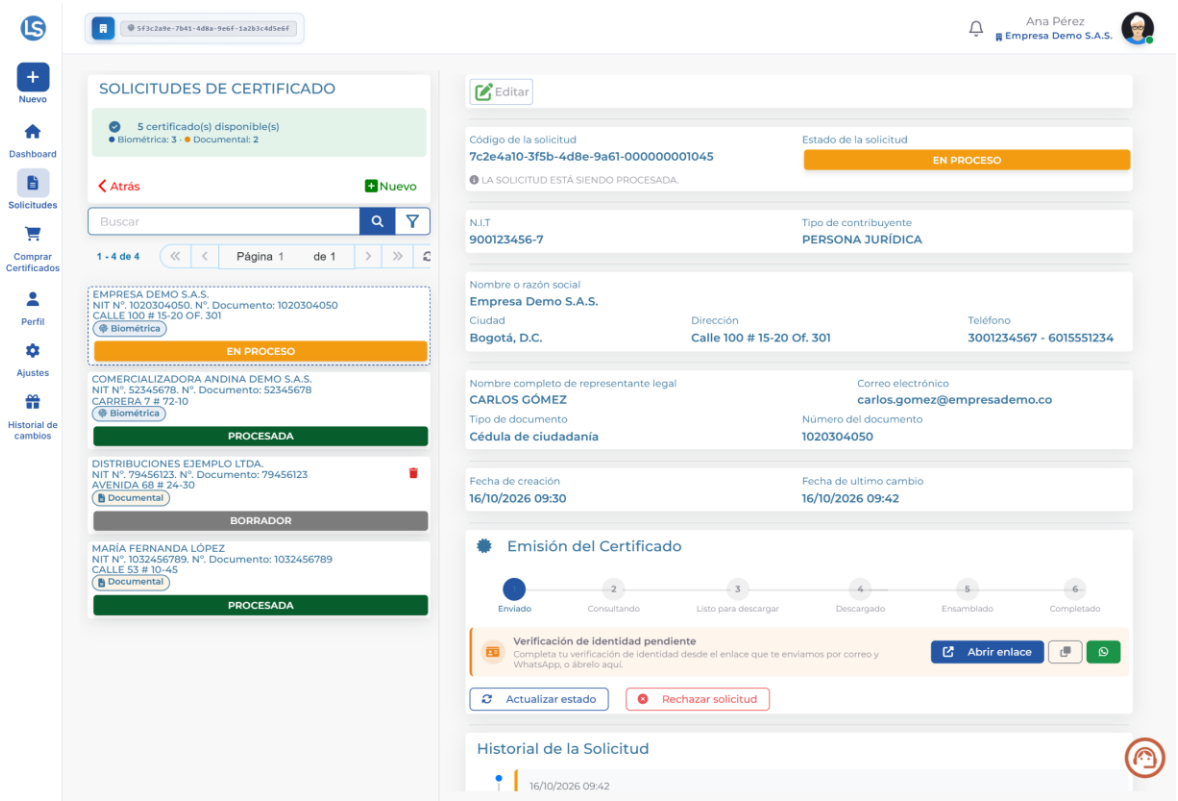
- En la parte superior verás tus certificados disponibles por tipo.
- Usa el **buscador** para localizar una solicitud por número de documento o nombre, y los filtros de **fecha**, **estado** y, si aplica, **tipo de emisión**.
- Cada solicitud muestra la razón social, el documento, la dirección, una etiqueta con el tipo de emisión (huella para Biométrica, documento para Documental) y una etiqueta de color con su estado.
- Haz clic en una solicitud para ver su detalle.

Estados de la solicitud y su color:

- **Borrador** (gris) y **Enviada para revisión** (azul).
- **Pendiente** y **En proceso** (naranja): la solicitud está en trámite; en biométrica, por ejemplo, esperando la verificación de identidad.
- **Aceptada** y **Procesada** (verde): procesada significa que el certificado está listo para

descargar.

- **Rechazada** (naranja oscuro): revisa la observación, corrige con **Editar** y vuelve a enviarla.
- **Cancelada**, **Anulada**, **Eliminada**, **Revocado** y **Vencido** (rojo).
- **Vencido, renovable** (naranja): certificado de 1 año vencido que todavía puedes renovar.



Listado de solicitudes y detalle.

Detalle de la solicitud

El detalle muestra el código y el estado de la solicitud, los datos de la empresa, del representante y de contacto, las fechas, la observación (si existe), los archivos adjuntos y el **Historial de la Solicitud** con cada cambio de estado. Según el estado encontrarás estas acciones:

- **Enviar solicitud** y **Anular solicitud:** en Borrador, Pendiente o Rechazada.
- **Editar:** en Borrador, Pendiente o Rechazada.
- **Restaurar solicitud:** en solicitudes canceladas que se pueden reactivar.
- **Eliminar:** en Borrador, Rechazada o Eliminada (esta acción no se puede deshacer).

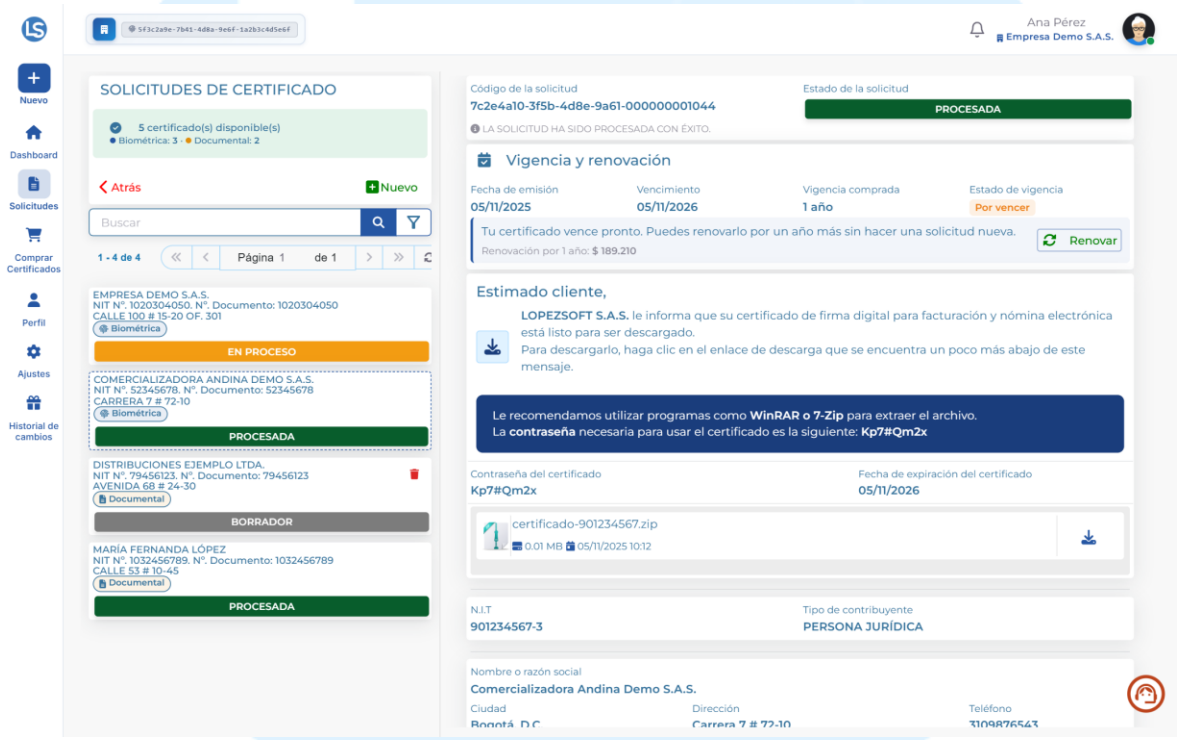
Emisión del certificado (biométrica)

En las solicitudes biométricas, la sección **Emisión del Certificado** muestra el avance del trámite paso a paso (Enviado, Consultando, Listo para descargar, Descargado, Ensamblado y Completado) con una nota del estado actual, por ejemplo «Esperando verificación de identidad» o «Validando datos en el RUES». El estado se consulta automáticamente cada 30 segundos y también puedes usar **Actualizar estado**.

- **Verificación de identidad pendiente:** el recuadro te permite **Abrir enlace**, **Copiar enlace** o **Enviar por WhatsApp** al celular de la solicitud, por si el representante no encuentra el mensaje. Cuando la verificación termina, el recuadro indica **Verificación de identidad completada** y la fecha.
- Si la solicitud está **Aceptada** y la emisión aún no ha iniciado, usa el botón **Emitir certificado**.
- Si fuera necesario, mientras está **En proceso** puedes **Rechazar solicitud** indicando el motivo. Esta acción es definitiva: para continuar deberás crear una solicitud nueva.
- En solicitudes canceladas o anuladas, o cuando el trámite venció, el enlace de verificación ya no se muestra.

Descarga del certificado

Cuando la solicitud está **Procesada**, el detalle muestra el aviso de que tu certificado está listo, la **contraseña del certificado** (PIN), la **fecha de expiración** y el botón de descarga.



Solicitud procesada con el certificado listo para descargar.

- En los certificados **documentales**, el archivo descargado está protegido: la clave es el NIT más el dígito de verificación (personas jurídicas) o el número de identificación sin dígito de verificación (personas naturales). Te recomendamos abrirlo con WinRAR o 7-Zip.
- Guarda la contraseña del certificado (PIN): la necesitarás para configurarlo en tu software de facturación o nómina.
- Si el certificado fue revocado o venció, ya no se puede descargar.

Vigencia y renovación

En los certificados procesados, vencidos o revocados verás la tarjeta **Vigencia y renovación**

con la fecha de emisión, el vencimiento, la vigencia comprada y el estado: **Vigente**, **Por vencer** (30 días o menos), **Vencido, en periodo de gracia**, **Vencido** o **Revocado**.

1. Los certificados biométricos de 1 año se pueden renovar con el botón **Renovar**, que muestra el valor de la renovación.
2. Confirma y paga con Wompi. Seguirás usando el mismo archivo y la misma contraseña.
3. Al confirmarse el pago verás **Certificado renovado** con la nueva fecha de vencimiento.

> **Periodo de gracia:** después de vencer tienes 15 días para renovar; la tarjeta te indica la fecha límite. Si no renuevas a tiempo, el certificado se revoca y deberás solicitar uno nuevo con **Solicitar certificado nuevo**. Si dejaste un pago de renovación sin terminar, usa **Continuar pago**.

Revocar un certificado

Si un certificado biométrico procesado ya no debe usarse (por ejemplo, por pérdida de la contraseña o cambio de representante legal), puedes usar **Revocar Certificado** en el detalle. La acción es irreversible: el certificado deja de ser válido inmediatamente.

8. Verificación Biométrica de Identidad

La emisión biométrica la realiza **Viafirma**, entidad certificadora, que utiliza **MetaMap** como motor de validación de identidad y prueba de vida (liveness detection), dando cumplimiento a las exigencias normativas de la ONAC y la DIAN para la emisión de firmas digitales en Colombia.

8.1. ¿Por qué es necesaria la verificación biométrica?

Para emitir un certificado de firma digital válido legalmente en Colombia, se requiere garantizar con certeza jurídica que la persona que solicita o representa a la empresa es quien dice ser. MetaMap analiza la autenticidad del documento de identidad mediante inteligencia artificial y realiza un reconocimiento facial en vivo para descartar suplantaciones de identidad.

8.2. ¿Por qué se exige el celular para las fotografías?

El proceso puede iniciarse en el computador y continuar en el celular. Las cámaras web de los computadores no tienen el enfoque ni la resolución adecuados para validar las características de seguridad de la cédula ni para el escaneo facial biométrico.

8.3. Flujo paso a paso

Paso 1: Recepción del enlace. Al crear la solicitud, el representante legal (o la persona natural) recibe el enlace de verificación por **correo electrónico** y por **WhatsApp** al celular registrado en la solicitud. Mientras no complete la verificación, recibirá un recordatorio diario (8:30 a. m.) durante un máximo de 14 días.

> **Importante:** el enlace tiene un plazo (aproximadamente 4 días), que puedes ver en la sección Emisión del Certificado. Si vence sin completarse, la solicitud se cancela y el cupo se devuelve a tu cuenta; en ese caso debes crear una solicitud nueva.

Paso 2: Pantalla inicial en el computador. Si abre el enlace desde un computador, la interfaz

de MetaMap le pedirá cambiar al celular y ofrecerá dos alternativas:

- **Escanear un código QR:** enfoca el código con la cámara del celular y toca el enlace que aparece.
- **Recibir un email:** si el celular no lee códigos QR, recibe un correo con el acceso directo para el teléfono.

Si abre el enlace directamente desde el celular (por ejemplo, desde WhatsApp), continúa en el paso 3.

Paso 3: Captura biométrica en el celular.

- **Permisos de cámara:** presiona «Permitir» cuando el navegador solicite acceso a la cámara.
- **Documento de identidad:** ubica el documento dentro del marco guía y captura la cara frontal (sin reflejos ni sombras sobre el texto). Luego voltéalo y captura la cara trasera (el código de barras debe verse claramente).
- **Prueba de vida (selfie):** sigue las instrucciones del círculo en pantalla, mantén el rostro centrado a unos 30 cm y realiza los movimientos que indique la aplicación.

Paso 4: Regreso al escritorio. Si empezaste en el computador, al terminar el celular mostrará «Por favor, regresar al escritorio». Puedes cerrar la pestaña del celular.

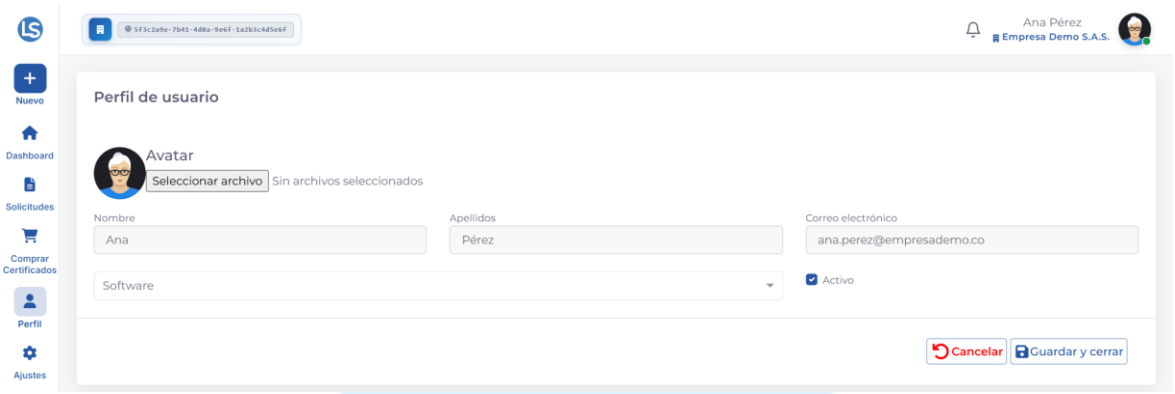
Paso 5: Verificación completada. Al finalizar verás la pantalla **Verificación de identidad completada**: confirma que recibimos la verificación y que la solicitud **sigue en trámite**. Esto no significa que el certificado ya esté emitido: la entidad certificadora completa la validación y la emisión, y puedes seguir el avance en el detalle de la solicitud. Cuando el certificado esté listo, la solicitud pasará a **Procesada**.

9. Perfil, Ajustes e Historial de Cambios

Perfil

En **Perfil** encontrarás dos opciones:

- **Usuario:** tu avatar, nombre, apellidos y correo electrónico. Haz los cambios y usa **Guardar y cerrar**.
- **Empresa:** datos de tu empresa (razón social, tipo de contribuyente, ciudad, correo, dirección, teléfono y logo). El número de documento y el dígito de verificación no se pueden modificar.



Perfil de usuario.

> **Cambio de correo:** por seguridad, al cambiar tu correo se te pedirá tu **contraseña actual**. Te enviaremos un enlace al correo nuevo: verifícalo para poder iniciar sesión con él la próxima vez (revisa también la carpeta de spam; si no llega, usa **Reenviar enlace**).

Ajustes

- **Ajustes generales:** configuración general de tu cuenta.
- **Webhooks:** si integras MATICERTS con tus sistemas, registra las direcciones que recibirán los avisos automáticos de eventos (por ejemplo, cambios de estado). Cada webhook tiene firma de seguridad, historial de entregas y se puede pausar.
- **Tokens de API:** crea tokens de acceso para que tus sistemas se conecten a la API, con una vigencia de 30 a 365 días. El token solo se muestra una vez al crearlo: cópialo y guárdalo en un lugar seguro. Puedes renovarlo o revocarlo cuando quieras.

Historial de cambios

En **Historial de cambios** puedes consultar las novedades y correcciones de cada versión de la plataforma, organizadas por fecha.

10. Preguntas Frecuentes (FAQ)

¿Por qué el botón Nuevo aparece deshabilitado?

Porque no tienes certificados disponibles. Si tu empresa es prepago, compra certificados en **Comprar Certificados**; si tiene convenio, contacta al administrador para la asignación de cuota.

¿Por qué no veo la opción Comprar Certificados?

Las empresas con convenio no compran desde la plataforma: el administrador les asigna la cuota.

¿Cómo llega el enlace de verificación biométrica?

Por correo electrónico y por WhatsApp al celular registrado en la solicitud. Revisa también la carpeta de correo no deseado (spam). Si no lo encuentras, abre el detalle de la solicitud y usa **Abrir enlace**, **Copiar enlace** o **Enviar por WhatsApp**.

¿Qué pasa si el enlace de verificación vence?

La solicitud se cancela automáticamente y el cupo vuelve a tu cuenta. Crea una nueva solicitud para recibir un enlace nuevo.

¿Qué hago si la validación marca error en la toma de la cédula?

Coloca la cédula sobre una superficie plana de un solo color (preferiblemente oscura), evita la luz directa que genere reflejos sobre el documento y limpia el lente de la cámara del celular.

Ya completé la verificación, ¿por qué mi certificado no aparece?

La verificación es un paso del trámite: después la entidad certificadora completa la validación y la emisión. Sigue el avance en el detalle de la solicitud; cuando pase a **Procesada** podrás descargarlo.

¿Cuánto tiempo toma la acreditación de cupos tras pagar en Wompi?

Es automática. Tan pronto Wompi aprueba el pago, los certificados quedan disponibles. Si el pago queda «en confirmación», la orden aparece pendiente en **Órdenes de compra** y se actualiza cuando Wompi lo confirme; si no se completó, puedes reintentar con **Pagar**.

¿Dónde encuentro la contraseña de mi certificado?

En el detalle de la solicitud procesada, junto al botón de descarga (**Contraseña del certificado**).

¿Cómo renuevo mi certificado?

Los certificados biométricos de 1 año se renuevan desde la tarjeta **Vigencia y renovación** del detalle, con el botón **Renovar**. Tienes hasta 15 días después del vencimiento; luego el certificado se revoca.

¿Cómo sé si hay una versión nueva de la plataforma?

La plataforma se actualiza sola y te lo informa con un aviso. Puedes consultar las novedades en **Historial de cambios**.