

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
3. Conociendo tu Dashboard	4
4. Compra y Recarga de Certificados.....	4
5. Cómo Crear una Nueva Solicitud.....	5
Opción A: Solicitud para Persona Jurídica.....	6
Opción B: Solicitud para Persona Natural	7
6. Seguimiento y Trazabilidad	8
7. Verificación Biométrica de Identidad con MetaMap	9
8. Preguntas Frecuentes (FAQ).....	11

Manual Completo de Usuario: Maticerts

¡Bienvenido/a a la nueva experiencia de Maticerts!

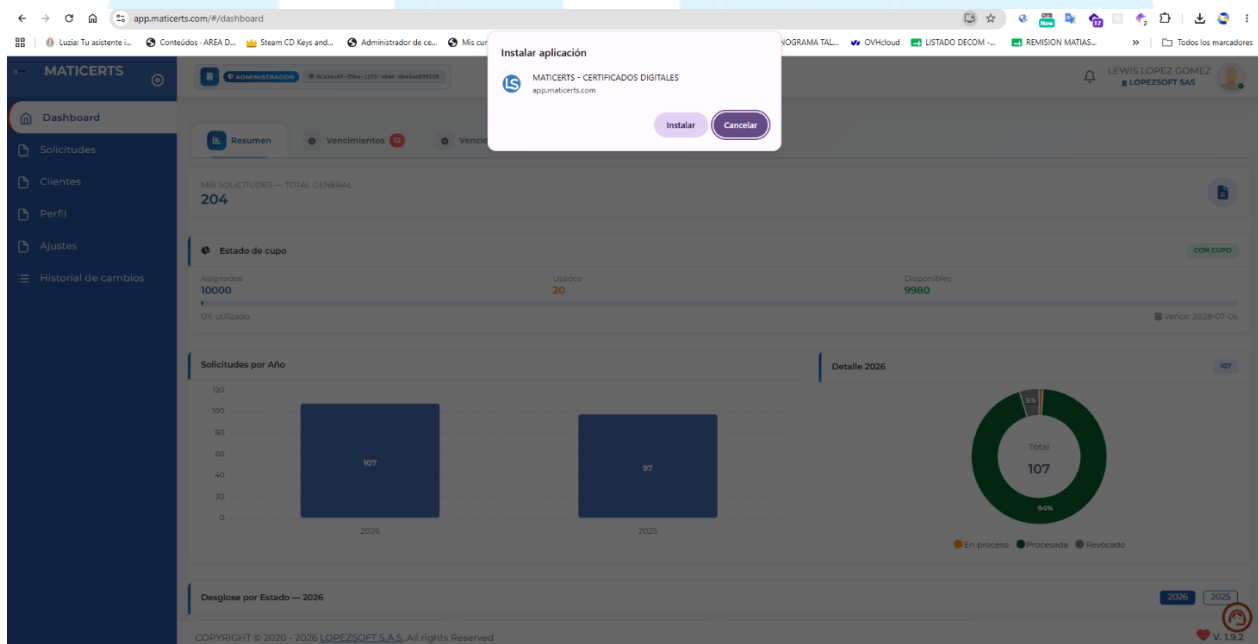
Esta guía te acompañará paso a paso para gestionar, comprar y emitir tus solicitudes de certificados de firma digital para facturación electrónica de manera ágil, segura y con trazabilidad total.

1. Acceso e Instalación Rápida (Recomendado)

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

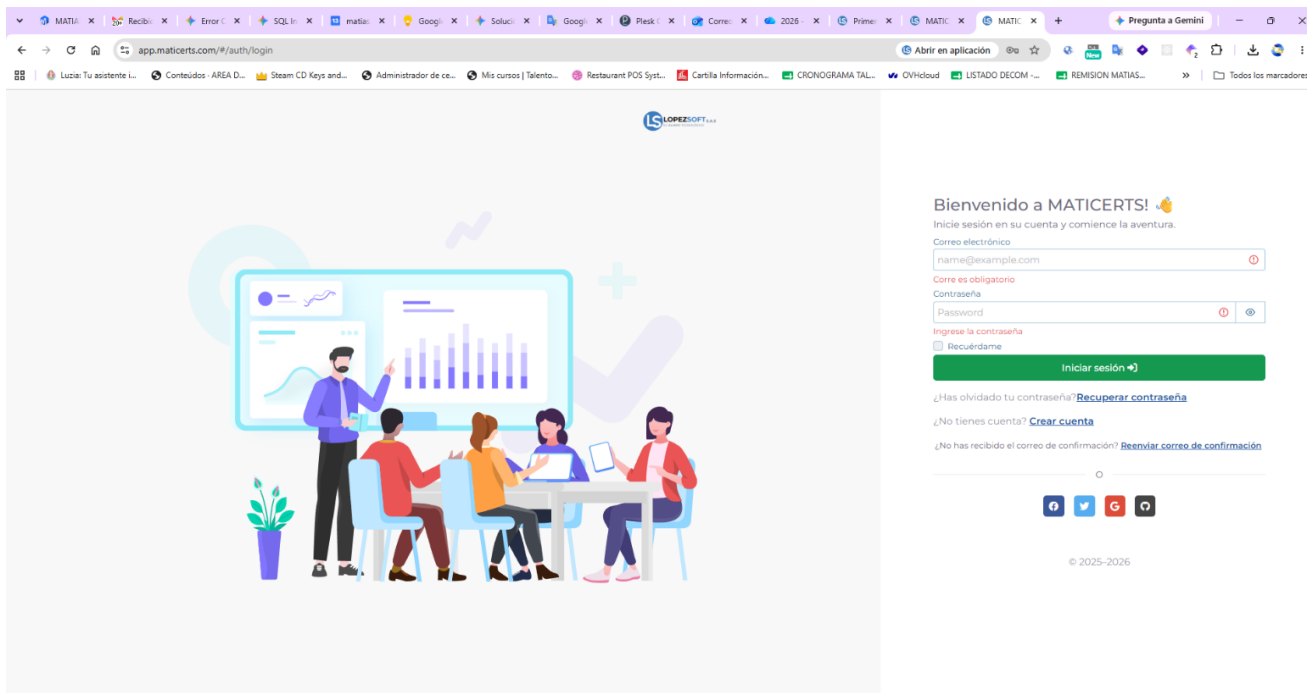
Para una experiencia más rápida en tu día a día, puedes instalar Maticerts directamente en tu computador como una aplicación nativa:

- Al ingresar a la plataforma, haz clic en el botón **Instalar** que aparece en la barra superior de direcciones de tu navegador.
- Alternativamente, si ves el cuadro de diálogo flotante **"Instalar aplicación: MATICERTS - CERTIFICADOS DIGITALES"** en tu pantalla principal, simplemente haz clic en **Instalar**.



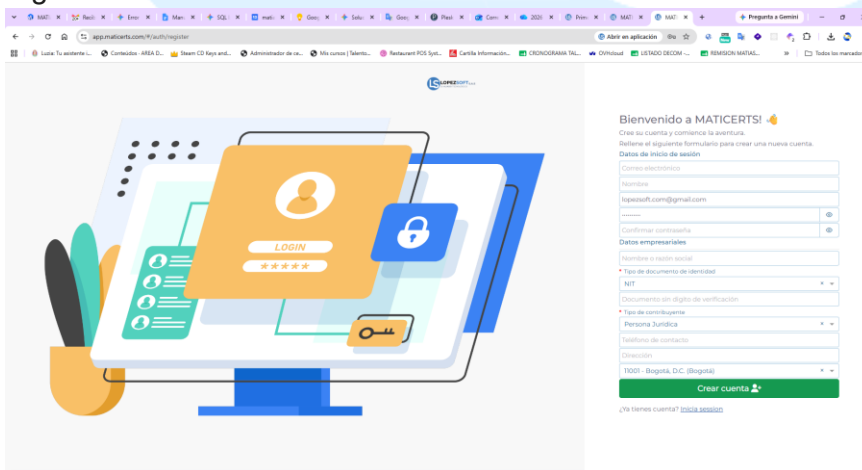
2. Creación de Cuenta e Inicio de Sesión

Al acceder, verás la pantalla de bienvenida donde podrás gestionar tu acceso de forma segura.



A) Para Usuarios Nuevos (Registro)

1. En la pantalla principal, haz clic en el enlace inferior **Crear cuenta**.
2. En la sección **Datos de inicio de sesión**, ingresa tu correo electrónico, nombres completos y define una contraseña segura.
3. En la sección **Datos empresariales**, digita tu nombre o razón social, selecciona el tipo de documento (ej. NIT) y digita el número sin dígito de verificación.
4. Selecciona el tipo de contribuyente (Persona Jurídica o Natural), tu teléfono, dirección y tu ciudad/departamento.
5. Haz clic en el botón verde **Crear cuenta** y recuerda revisar tu correo para confirmar el registro.



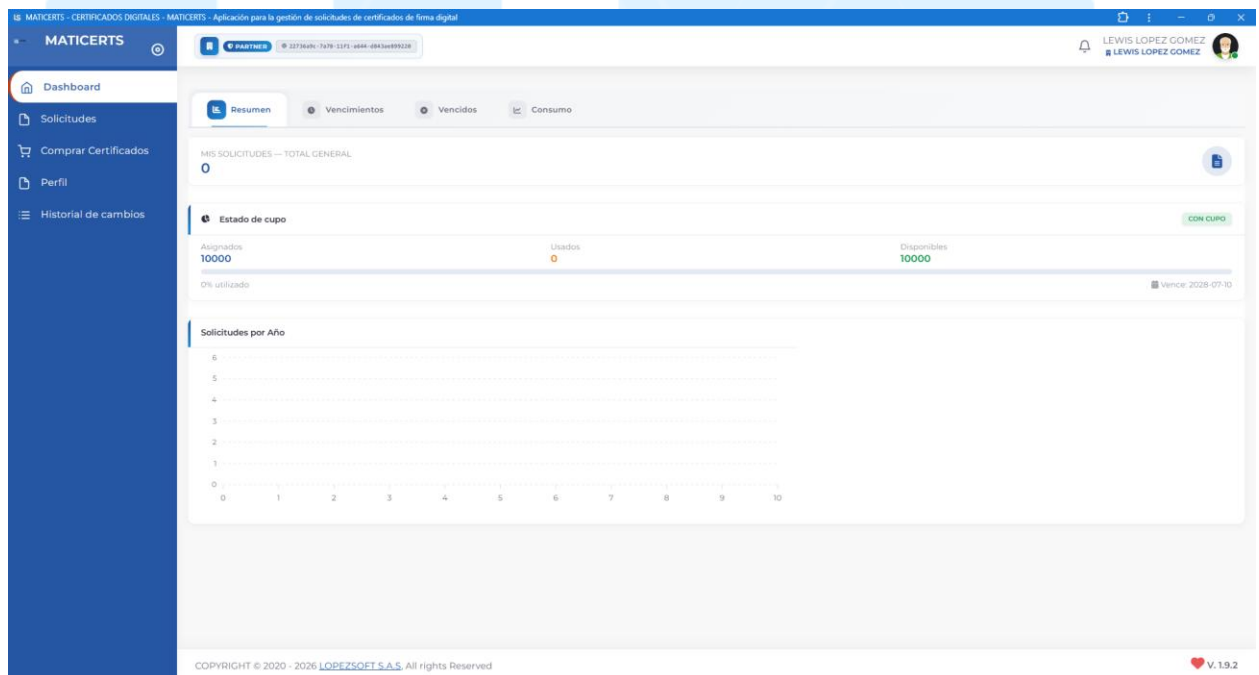
B) Para Usuarios Registrados

1. Ingresa tu correo y contraseña, y opcionalmente marca la casilla **Recuérdame**.
2. Haz clic en el botón verde **Iniciar sesión**.
3. Si lo prefieres, puedes usar los accesos rápidos de redes sociales (Facebook, Twitter, Google o GitHub) ubicados en la parte inferior.
4. **¿Olvidaste tu contraseña?:** Haz clic en **Recuperar contraseña**, ingresa tu correo electrónico y te enviaremos un enlace seguro para restablecerla.

3. Conociendo tu Dashboard

El menú azul lateral izquierdo será tu centro de control. Al hacer clic en **Dashboard**, tendrás una vista en tiempo real del estado de tu cuenta:

- **Estado de cupo:** Monitorea rápidamente cuántos certificados tienes **Asignados**, cuántos han sido **Usados** y tu saldo **Disponible** (en verde).
- **Solicitudes por Año:** Visualiza el volumen de tus gestiones mediante gráficos de barras interactivos.
- **Detalle del periodo:** Un gráfico circular te mostrará el porcentaje exacto de tus solicitudes en estado "En proceso", "Procesada" o "Revocado".

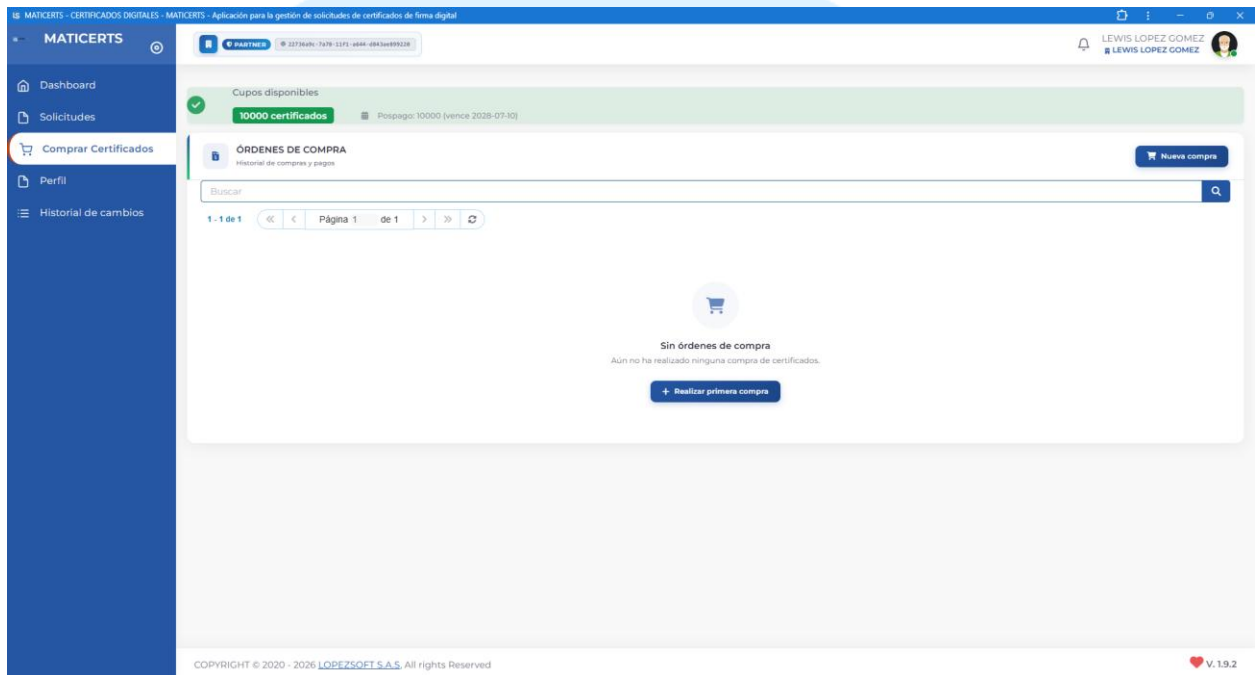


4. Compra y Recarga de Certificados

Antes de generar un certificado, debes contar con cupos disponibles. Nuestro sistema ahora permite la autogestión de compras de manera inmediata:

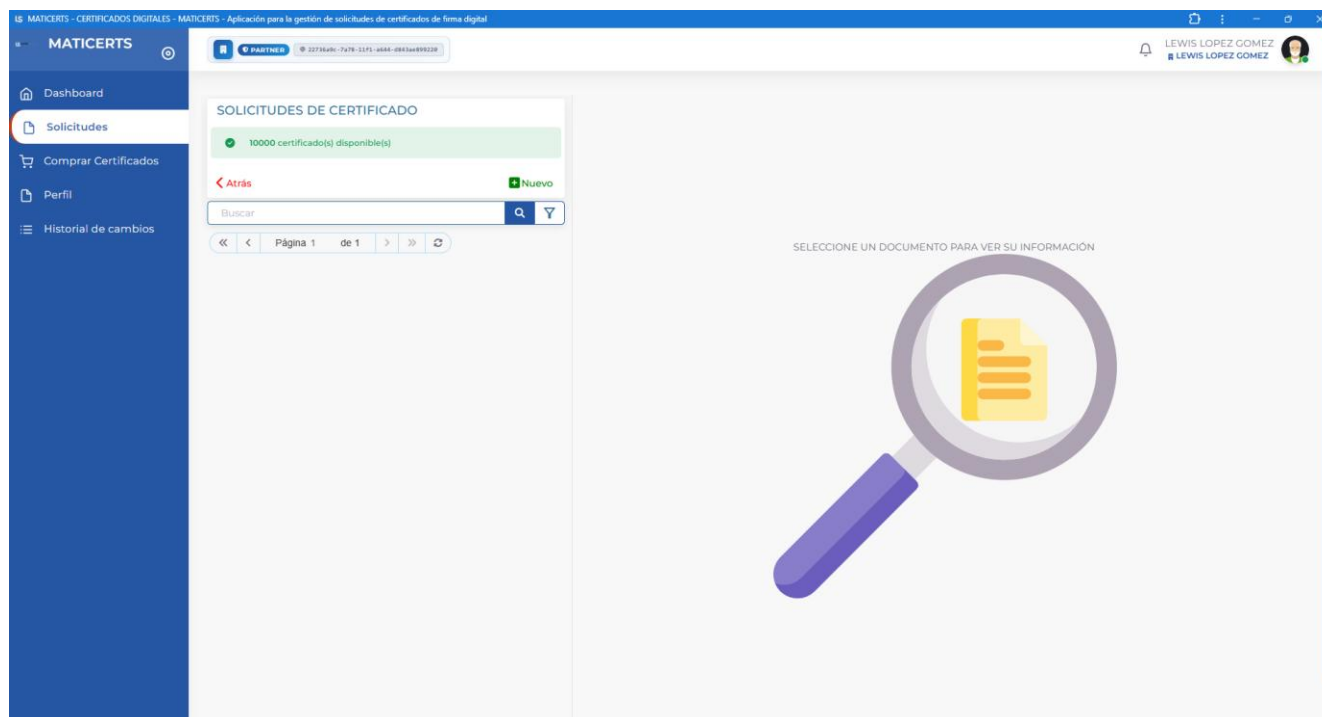
1. Dirígete a la sección **Comprar Certificados** en el menú lateral.
2. Haz clic en **Realizar primera compra** o en el botón **Nueva compra**.

3. **Paso 1 (Cantidad):** Ingresa la cantidad de certificados que necesitas y elige la vigencia (1 o 2 años). El sistema aplicará automáticamente la tarifa de tu rango (Básico, Profesional o Enterprise). Haz clic en **Calcular precio**.
4. **Paso 2 (Resumen):** Revisa el subtotal, el valor del IVA (19%) y el Total a pagar. Haz clic en **Confirmar y crear orden**.
5. **Paso 3 (Orden Creada):** Podrás elegir **Pagar después** para dejar la orden en tu historial, o realizar el abono de inmediato haciendo clic en **Pagar con WOMPI**.
6. **Paso 4 (Pago Seguro):** La pasarela te permitirá pagar mediante transferencia (PSE, Nequi, Daviplata), Tarjetas de crédito/débito, Corresponsales Bancolombia o pagos con crédito.



5. Cómo Crear una Nueva Solicitud

Con cupos disponibles, generar un certificado toma solo un par de minutos. Ve a la sección **Solicitudes** en el menú izquierdo y haz clic en el botón verde **Nuevo**.



El formulario se adaptará inteligentemente según el **Tipo de contribuyente** que selecciones:

Opción A: Solicitud para Persona Jurídica

Si el solicitante del certificado es una empresa u organización, selecciona "Persona Jurídica". Esta sección es la más importante del proceso, ya que la validación depende directamente de cómo clasifiques a la empresa.

1. Datos Empresariales y validación RUES (¡Muy Importante!):

- Ingresa el **N.I.T. sin dígito de verificación** y el **Nombre o razón social** exacto de la empresa.
- **Tipo de documento constitutivo (RUES)**: Este campo define cómo el sistema verificará la existencia de la empresa. Al desplegar la lista, verás opciones como Registro Mercantil, Entidades Sin Ánimo de Lucro, Proponentes, etc.
- **Si seleccionas una opción del RUES (ej. Registro Mercantil)**: El sistema intentará validar el NIT y la representación legal automáticamente conectándose con las Cámaras de Comercio.
- **Si seleccionas "Sin RUES"**: Existen entidades (como ciertas ONGs extranjeras, entidades gubernamentales, iglesias, etc.) que no reposan en el RUES. Si este es tu caso, debes desplazarte hasta el final de la lista y seleccionar la opción **"Sin RUES"**.

⚠ ¿Qué pasa si elijo "Sin RUES"?

Al elegir esta opción, le estás indicando a la plataforma que no puede hacer una validación automática. Por lo tanto, **el sistema te habilitará una sección al final del formulario para que adjuntes de forma obligatoria los archivos en formato PDF** que comprueben la existencia de la entidad y la representación legal (como el RUT, acta de constitución, cédula del representante,

etc.). Un operador humano revisará estos documentos.

2. Datos del Representante Legal:

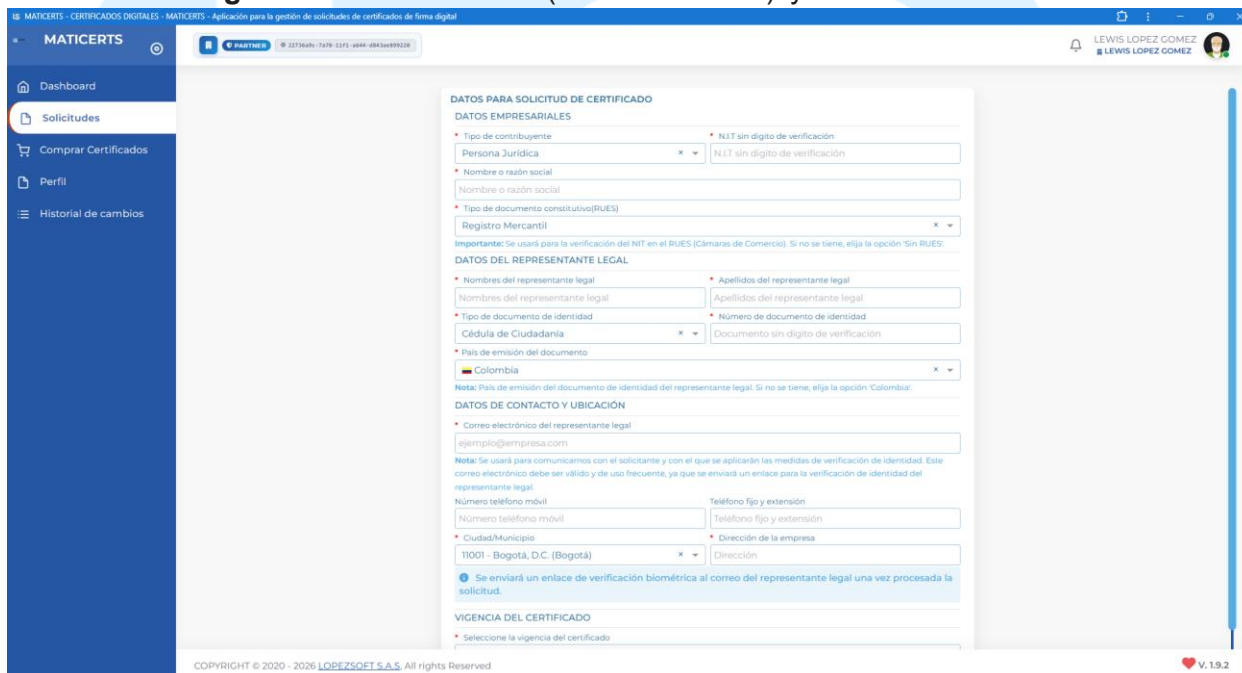
- Diligencia con precisión los **Nombres y Apellidos** del representante legal.
- Selecciona el **Tipo de documento de identidad** (ej. Cédula de Ciudadanía) y digita el **Número de documento**.
- El **País de emisión** por defecto es Colombia.

3. Datos de Contacto y Ubicación:

- **Correo electrónico del representante legal:** ¡Atención aquí! Este es un campo crítico. Debes ingresar un correo válido. A este correo se enviará el enlace oficial para que realice la **verificación biométrica de identidad** (tomarse una foto y foto de su cédula).
- Ingresas el teléfono, la ciudad y la dirección de la empresa.

4. Vigencia:

- Selecciona la **vigencia del certificado** (1 año o 2 años) y haz clic en **Crear solicitud**.



The screenshot displays the MATICERTS web application interface. The left sidebar contains navigation links: Dashboard, Solicitudes (highlighted), Comprar Certificados, Perfil, and Historial de cambios. The main content area is titled 'DATOS PARA SOLICITUD DE CERTIFICADO' and is divided into several sections:

- DATOS EMPRESARIALES:** Includes fields for 'Tipo de contribuyente' (set to 'Persona Jurídica'), 'N.I.T. sin dígito de verificación', 'Nombre o razón social', 'Tipo de documento constitutivo(RUES)' (set to 'Registro Mercantil'), and an important note about RUES verification.
- DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL:** Includes fields for 'Nombres del representante legal', 'Apellidos del representante legal', 'Tipo de documento de identidad' (set to 'Cédula de Ciudadanía'), 'Número de documento de identidad', 'País de emisión del documento' (set to 'Colombia'), and a note about document verification.
- DATOS DE CONTACTO Y UBICACIÓN:** Includes fields for 'Correo electrónico del representante legal' (with example 'ejemplo@empresa.com'), 'Número teléfono móvil', 'Teléfono fijo y extensión', 'Ciudad/Municipio' (set to '11001 - Bogotá, D.C. (Bogotá)'), 'Dirección de la empresa', and a note about sending a verification link.
- VIGENCIA DEL CERTIFICADO:** A section for selecting the certificate validity period.

The footer of the application shows 'COPYRIGHT © 2020 - 2026 LOPEZSOFT S.A.S. All rights Reserved' and a version indicator 'V. 1.9.2'.

Opción B: Solicitud para Persona Natural

Este proceso es mucho más simplificado, ideal para profesionales independientes o personas que operan a título personal.

- En "Tipo de contribuyente", selecciona **Persona Natural**.
- Ingresas el **N.I.T. o Cédula** (sin dígito de verificación).
- Diligencia los **Nombres, Apellidos** y datos del documento de identidad.
- En **Datos de contacto**, el correo electrónico ingresado será al que llegará el enlace para la validación biométrica.
- **Nota importante:** Al final del formulario, observarás un mensaje en verde que indica: "No se requieren archivos para crear la solicitud". El proceso de Persona Natural es 100% digital

y no exige adjuntar PDFs.

. Vigencia:

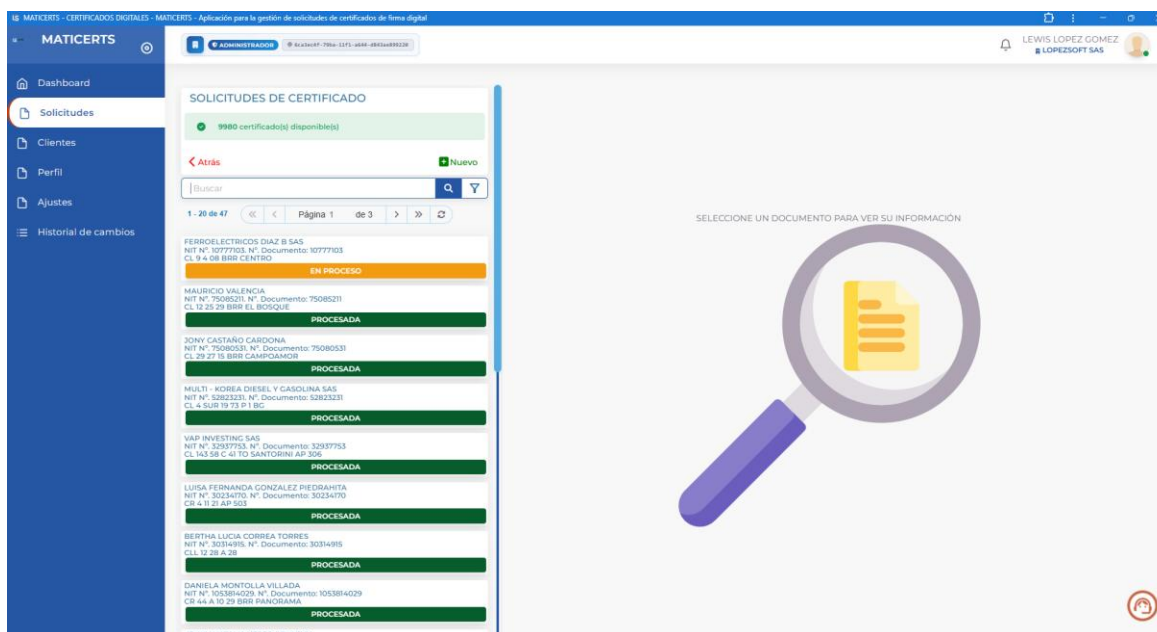
- Selecciona la **vigencia del certificado** (1 año o 2 años) y haz clic en **Crear solicitud**.

The screenshot displays the MATICERTS application interface. On the left is a blue sidebar with navigation links: Dashboard, Solicitudes (highlighted), Comprar Certificados, Perfil, and Historial de cambios. The main content area shows a form titled 'DATOS PARA SOLICITUD DE CERTIFICADO'. The form is divided into sections: 'DATOS DEL SOLICITANTE' (with fields for contributor type, legal representative names, ID type, ID number, and document type), 'DATOS DE CONTACTO Y UBICACIÓN' (with fields for email, phone numbers, and address), and 'VIGENCIA DEL CERTIFICADO' (with a dropdown for validity period). A green message at the bottom states 'No se requieren archivos para crear la solicitud.' and there are 'Cancelar' and 'Crear solicitud' buttons. The footer includes copyright information and a version number 'V.1.9.2'.

6. Seguimiento y Trazabilidad

Para consultar el estado de cualquier trámite:

1. Ingresa a la sección **Solicitudes** para ver el listado general.
2. Utiliza la barra **Buscar** para localizar rápidamente un certificado por número de documento o nombre.
3. Revisa la etiqueta de color junto a cada registro para conocer su estado en tiempo real. Esto te permitirá saber de un vistazo qué solicitudes requieren atención (por ejemplo, si el cliente aún no realiza la biometría o si la solicitud ya fue aprobada).



7. Verificación Biométrica de Identidad con MetaMap

Maticerts integra **MetaMap** como el motor oficial de validación de identidad y prueba de vida (*liveness detection*), dando estricto cumplimiento a las exigencias normativas de la **ONAC** y la **DIAN** para la emisión de firmas digitales en Colombia.

Esta sección detalla de forma exclusiva el propósito, la tecnología y el flujo pantalla por pantalla requerido para completar la biometría.

6.1. ¿Por qué es necesaria la Verificación Biométrica con MetaMap?

Para emitir un certificado de firma digital válido legalmente en Colombia, se requiere garantizar con certeza jurídica que la persona física 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.

6.2. Arquitectura Omnicanal (Escritorio a Smartphone)

El proceso de verificación está diseñado para iniciarse en la computadora de escritorio y transferirse fluidamente al teléfono móvil.

¿Por qué se exige el celular para las fotografías?

Las cámaras web convencionales de computadores portátiles o de escritorio no poseen el enfoque macro ni la resolución adecuada para validar las características de seguridad holográficas de la cédula de ciudadanía, ni para ejecutar el escaneo facial biométrico de alta definición.

6.3. Flujo Detallado Paso a Paso y Pantallas de la Interfaz

[1. Correo de Notificación]

|

▼
[2. Pantalla Inicial MetaMap en PC]

"Por favor cambia a tu celular"

- ├─ Opción A: Escanea un código QR
- └─ Opción B: Reciba un email

▼
[3. Interfaz Móvil en Smartphone]

- ├─ Permiso de Cámara
- ├─ Foto Cédula Frontal y Trasera
- └─ Selfie Facial (Prueba de Vida)

▼
[4. Transición en Smartphone]

"Por favor, regresar al escritorio"

▼
[5. Confirmación en Computador de Escritorio]

"¡Listo!" (status: VERIFIED)

Paso 1: Recepción del Enlace Oficial

Al guardar la solicitud en Maticerts, el sistema envía un mensaje de correo electrónico automático al Representante Legal (o Persona Natural) notificando la asignación del trámite y adjuntando el botón de acceso único a MetaMap.

Paso 2: Pantalla Inicial en la Computadora ("Por favor cambia a tu celular")

Al hacer clic en el enlace desde un computador, la interfaz corporativa de MetaMap mostrará la instrucción de migrar la sesión al smartphone, ofreciendo dos alternativas de vinculación:

1. **Opción A (Escanea un código QR):** Se muestra un código QR dinámico en la pantalla del computador. Abre la aplicación de cámara de tu celular, enfoca el código QR y toca el enlace desplegado para abrir la aplicación web en el móvil.
2. **Opción B (Reciba un email):** Si tu celular no cuenta con lector QR, presiona esta opción para enviarte un correo electrónico instantáneo con un botón de acceso directo al teléfono.

Paso 3: Captura Biométrica en el Dispositivo Móvil

Una vez cargada la aplicación en el navegador de tu smartphone:

1. **Permisos de Cámara:** Presiona **"Permitir"** cuando el navegador solicite acceso a la cámara.
2. **Captura del Documento de Identidad (Cédula de Ciudadanía / Extranjería):**
 - Ubica el documento dentro del marco guía reflectivo.

- Captura la **cara frontal** (asegúrate de que no existan reflejos de luz ni sombras sobre el texto).
- Voltea el documento y captura la **cara trasera** (el código de barras de la cédula debe ser claramente legible).

3. **Prueba de Vida Facial (Selfie Biométrica):**

- Sigue las instrucciones del círculo biométrico dinámico.
- Mantén tu rostro centrado a una distancia de 30 cm y realiza los movimientos indicados por la aplicación (acercar la cara, parpadear o mirar al frente).

Paso 4: Pantalla de Transición en el Móvil ("Por favor, regresar al escritorio")

Al finalizar con éxito la toma de fotografías y la prueba facial en el teléfono:

- La pantalla del celular mostrará la ilustración de una computadora portátil junto a la leyenda: **"Por favor, regresar al escritorio"**.
- Esto confirma que los datos biométricos fueron cifrados y enviados satisfactoriamente a los servidores de verificación. Puedes cerrar la pestaña de tu móvil.

Paso 5: Confirmación en Pantalla Principal ("¡Listo!")

Sin necesidad de recargar la página, la pantalla de tu computadora de escritorio se actualizará en tiempo real mostrando:

- Un ícono de verificación en círculo verde con el mensaje principal **"¡Listo!"**.
- La respuesta técnica del motor con el parámetro status: VERIFIED y el ID de auditoría de la transacción.
- De inmediato, la solicitud en la plataforma Maticerts cambia automáticamente al estado **Aprobado / Procesado** para la emisión del certificado digital.

8. Preguntas Frecuentes (FAQ)

¿Quién envía el correo electrónico para iniciar la validación de MetaMap?

El correo es enviado directamente por **Viafirma**, la entidad certificadora y emisora del certificado digital de firma. Revisa tu bandeja de entrada o la carpeta de correo no deseado (Spam) buscando mensajes remitidos por Viafirma.

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

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

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

La acreditación es automática e inmediata. Tan pronto Wompi aprueba el pago por PSE, tarjeta o Nequi, el saldo disponible en tu Dashboard se actualiza al instante.