



# CORREO DE DESCARGA DEL CERTIFICADO DIGITAL

Si presentas problemas con el correo de descarga de tu certificado de firma digital o no lo has recibido, por favor realiza los siguientes pasos:

Error no llega correo de descarga o al recibir el certificado Digital no está habilitado el Vínculo.

- Muchas organizaciones están obligadas por normativas internas y políticas de seguridad a conservar o hacer entrega de todos los mensajes de correo electrónico legítimos.
- En los servidores de correo y/o administradores de los mismos, la cuarentena de correo no deseado es una característica que permite identificar los correos marcados como Spam desde un inicio y ponerlos en un estado de rechazo o bloqueo, sin embargo, este filtro de contenido aumenta el riesgo de perder mensajes de correo electrónico entrantes legítimos, como en un ejemplo los de Certicámara, ya que proporciona una ubicación de almacenamiento temporal para los mensajes que se identifican como correo no deseado.

## ¿Qué hacer si el correo de descarga se encuentra en cuarentena?

- Lo primero es colocar en listas blancas de correo electrónico los dominios de Sendgrid.net y Certicámara.com
- Marcar el correo como seguro antes de reenviarlo a las bandejas correspondientes si se omite este paso no se habilitará el link de descarga.



Size	Final Rule	Final Action	Delivered	Details
19 KB	Remitentes aprob...	Deliver	Yes	🔍
19 KB	Remitentes aprob...	Deliver	Yes	🔍
9.2 KB	(Default) DMARC F...	Quarantine	No	🔍
9.2 KB	(Default) DMARC F...	Quarantine	No	🔍
56.9 KB	Deliver inbound	Deliver	Yes	🔍

Finalizando este proceso el usuario podrá desde su bandeja acceder al correo electrónico para la descarga de la firma digital.

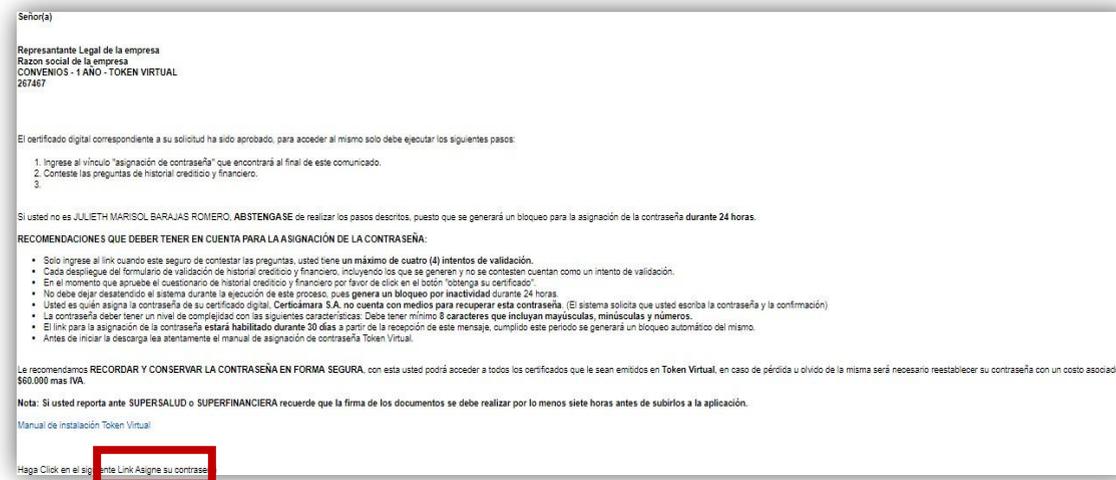
**El correo se recibe en Spam y no se encuentra habilitada la Opción de descarga.**

La principal razón por la que puede llegar a Spam es porque nuestro sistema de emisión de certificados genera un envío masivo de certificados digitales, como es un proceso en el que se envían muchos correos a la vez los administradores de correo como Gmail – Outlook o Zimbra pueden detectar esta forma de entrega como Spam correo no deseado o que contiene publicidad que no ha sido solicitada



Para evitar que el correo llegue a Spam:

- Debemos colocar en listas blancas de correo electrónico de Certicámara.com y Sendgrid.net
- Marcar el correo como seguro antes de pasarlo a la carpeta de correos recibidos o entrantes si se omite este paso no se habilitará el link de descarga.



Finalizando este proceso el usuario podrá desde su bandeja acceder al correo electrónico para la descarga de la firma digital.

# NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN



Agenda una cita con soporte técnico **aquí**



Línea de atención con soporte técnico (601) 7442725 Opción 1



Correo electrónico: [mesadeayuda@certicamara.com](mailto:mesadeayuda@certicamara.com)



Reporta un caso en la herramienta **ServiceNow**, haciendo clic **aquí**

## Horario de atención:

Lunes a viernes desde las 07:00 hrs a 19:00 hrs  
Sábados desde las 08:00 hrs a 13:00 hrs

Síguenos en:



[www.certicamara.com](http://www.certicamara.com)

# CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón de actualización
26/06/2024	<ul style="list-style-type: none"><li>Actualización de los canales de atención para la asistencia de solicitudes técnicas.</li></ul>

Sign

*Viviana Leandro***Revisado por:**

Director de Planeación y Gestión

Sign

*PBL***Aprobado por:**

Subgerente de Operaciones y Tecnología



Documento No.  
d4c029a4-263e-487e-8d31-692640b5b3fe

Creado el:  
26/06/2024 12:14 p. m.

Este documento es la representación de un documento original en formato electrónico. Para validar el estado actual del documento ingrese a: [consulta.autenticsign.comy/o](https://consulta.autenticsign.comy/o) escanee el código QR.



Este documento está firmado electrónicamente, de conformidad con los estándares internacionales de firma en tanto es un documento auténtico, íntegro y disponible para consulta en línea.