

RESTABLECE TU CONTRASEÑA TOKEN VIRTUAL

Aquí podrás encontrar el paso a paso que debes seguir para **restablecer tu contraseña** en token virtual si ésta se te ha olvidado, **siempre y cuando ya hayas realizado el pago correspondiente.**

Si aún no has **realizado el pago** o deseas conocer el **estado** de éste, contáctanos a través de la línea telefónica **(601)7442725** **opción 2.**

01 INGRESAR

Ingresa **al siguiente link** <https://solicitudes.certicamara.com/SSPS/Solicitudes/Actualizacontraseña.aspx>, **diligencia los datos** que te solicita la plataforma (Tipo y número de identificación) y da **click en Verificar**

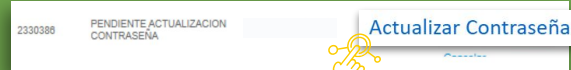


The screenshot shows the certicámara website interface. At the top, there's a navigation bar with links: HOME, PRODUCTOS Y SERVICIOS, SOPORTE TÉCNICO, SALA DE PRENSA, and PRIVACY POLICY. Below this, a banner reads 'HACEMOS LA VIDA MÁS FÁCIL... con tecnologías seguras y confiables.' with a button 'Conoce nuestros servicios de seguridad'. The main content area is titled 'SISTEMA DE SOLICITUD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CERTICÁMARA S.A.' and contains a form for 'ACTUALIZAR CONTRASEÑA TOKEN VIRTUAL'. The form has two fields: 'Tipo identificación' with a dropdown menu showing '(Seleccionar)' and 'Número identificación'. A red 'Verificar' button with a star icon is at the bottom of the form. A dashed arrow points to the 'Verificar' button.

Es importa que ya hayas realizado el pago y éste se encuentre aprobado por nosotros, dado que, si no tenemos tu pago registrado la plataforma no te dejará restablecer la contraseña.

02 ACTUALIZAR

Una vez hayas verificado la información ingresada y el pago esté aprobado por nosotros, **la plataforma te mostrará la opción Actualizar contraseña**, da click



The screenshot shows a button labeled 'Actualizar Contraseña' with a yellow key icon. To the left of the button, there's a status indicator: '2330388 PENDIENTE ACTUALIZACIÓN CONTRASEÑA'. The button is part of a white bar at the bottom of the page.

A continuación, deberás completar el cuestionario de validación con sus datos personales y dando respuesta a cinco (5) preguntas de seguridad.

03 VALIDAR IDENTIDAD

Ingresa de nuevo tipo, número de identificación y fecha de expedición del documento y **da click en Consultar**

CUESTIONARIO DE VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD

Tipo de identificación	Cédula de Ciudadanía	Número de identificación	Fecha de expedición	Consultar
------------------------	----------------------	--------------------------	---------------------	-----------

Posteriormente, **responde las preguntas de seguridad** y **da click en Consultar**

certicámara.

HOME / PRODUCTOS Y SERVICIOS / SOPORTE TÉCNICO / SALA DE PÉDIDA / PRIVACY LEGAL

Tipo de identificación	Cédula de Ciudadanía	Número de identificación	Fecha de expedición	Consultar
------------------------	----------------------	--------------------------	---------------------	-----------

1. ¿Con qué entidad estás firmo un crédito de vivienda?

☒ BANCOFINANCIERA S.A.

☐ SERFINANSA

☐ No tengo crédito de vivienda

2. ¿Cómo tiene algún tipo de?

☒ SI

☐ NO

3. ¿Con cuál de los siguientes?

☐ SOLUCIONES S.A.

☐ CLARO SOLUCIONES PUJOS TELMEX

Consultar

El sistema validará que las preguntas hayan sido contestadas de manera correcta, para continuar con el restablecimiento.

04 ASIGNAR NUEVA

Asigna la nueva contraseña de tu Token virtual teniendo en cuenta que ésta nueva contraseña debe tener **mínimo 8 y máximo 12 caracteres, con mayúsculas, minúsculas y números** (No agregues caracteres especiales), posteriormente dale **click en Asignar Contraseña**

INSTALAR CERTIFICADO DE FIRMA DIGITAL

Tipo identificación	Cédula Ciudadanía
Número identificación	
Nombre	
Cédula contraseña	

CONTRASEÑA DE ACCESO A LOS CERTIFICADOS DIGITALES EMITIDOS EN TOKEN VIRTUAL.

Apreciado suscriptor, la contraseña que ingrese a continuación le permitirá acceder a los certificados de firma digital vigentes, almacenados en Token virtual.

Importante: La contraseña debe cumplir:

- Mínimo ocho (8) caracteres
- Máximo doce (12) caracteres
- Incluir mayúsculas, minúsculas y números. NO EMPLEE CARACTERES ESPECIALES

*Asegúrese de recordar su contraseña visto así podrá firmar sus documentos y/o transacciones.

Contraseña

Confirmar Contraseña

Asignar Contraseña

Firmado electrónicamente. Documento No. e3aa308a-6914-4e9a-aeb2-93bbcb8b67c6



MENSAJE DE CONFIRMACIÓN

La plataforma te mostrará un mensaje de notificación confirmando que la contraseña ha sido actualizada correctamente, **haz click en Aceptar**

solicitudes.certicamara.com dice

Contraseña actualizada satisfactoriamente.

Aceptar



TEN EN CUENTA

Para la opción de **Preguntas de seguridad** tiene tres (3) intentos, si no los supera, podrá intentar de nuevo los tres (3) en 24 horas.

Si no superas el mecanismo, por favor ponte en contacto con el equipo Certicámara a través de nuestros canales de atención



certicámara.

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Firmado electrónicamente. Documento No. e3aa308a-6914-4e9a-aeb2-93bbcb8b67c6



Agenda una cita con soporte técnico [aquí](#)



Líneas de atención:

- Canal de ventas (601) 744 2727
- Atención soporte (601) 7442725 Opción 1
- Servicio al cliente (601) 7442725 Opción 2



Línea de atención de ventas whatsapp (+57) 316 830 3419



Correos electrónicos

- ventascc@certicamara.com
- mesadeayuda@certicamara.com
- certicamararesponde@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

certicámara.

Fecha	Razón de actualización
11/08/2025	Se crea el documento con el objetivo de orientar al usuario final frente al reestablecimiento de contraseñas de token virtual, cuando la asignada en su adquisición se ha olvidado.

Viviana Leandro

Revisado por:
Director de mejoramiento continuo

PBL

Aprobado por:
Gerente de operaciones de tecnología



Documento No.
e3aa308a-6914-4e9a-aeb2-93bbcb8b67c6

Creado el:
08/08/2025 01:43 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 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.

4 Páginas