



Sistema de información biométrica en línea en



Cámara
de Comercio
de Bogotá

Más seguridad, más confianza.

certicámara.
Validez y seguridad jurídica electrónica

BENEFICIOS

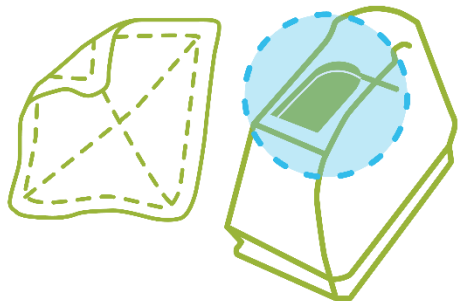


Identifica a una persona a través de la captura y verificación certificada de la huella dactilar.

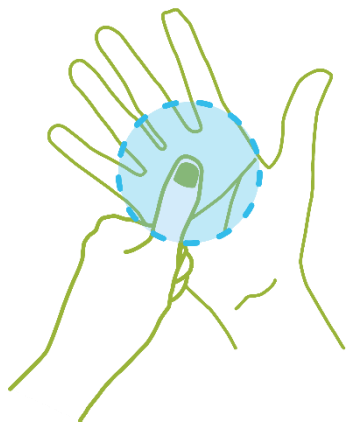
Mitiga el riesgo de suplantación de identidad.

Brinda transparencia y confianza.

Antes de usar la plataforma de Certihuella, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para ofrecer un óptimo servicio:

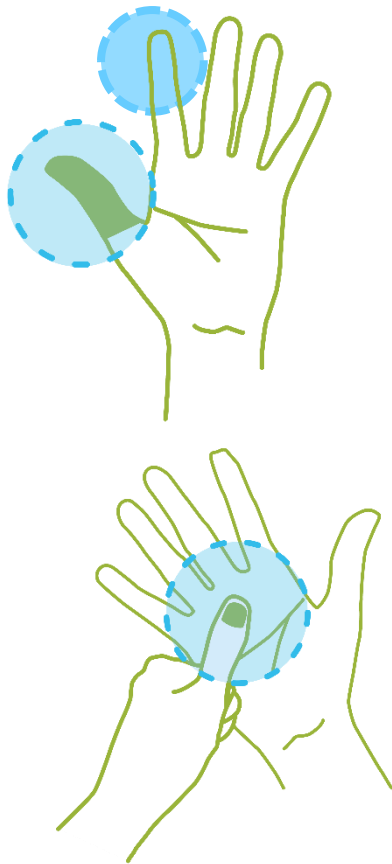


1. Al empezar el día y terminar el día, limpie la superficie del sensor de la huella **suavemente** con un **pañó**.



2. Antes de iniciar el proceso, verificar que las manos se encuentren limpias, sin grasa y sin sudor.

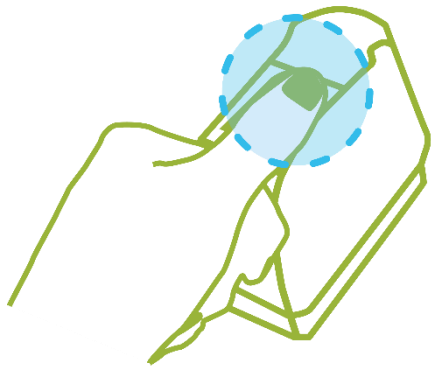
Antes de usar la plataforma de Certihuella, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para ofrecer un óptimo servicio:



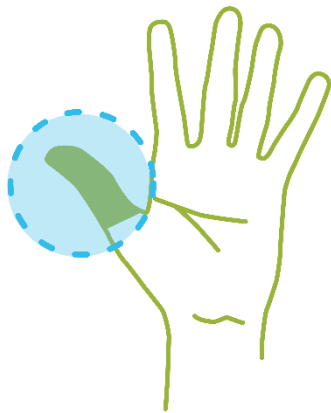
3. Observar que las manos del usuario, a fin de determinar si existe algún tipo de anomalía o objeto extraño que pueda impedir la toma de la huella ejemplo: látex.

4. Antes de iniciar el proceso, recomiéndale al usuario calentar el dedo con el que se realizará el cotejo, previamente y frotándolo contra la palma de la mano.

Antes de usar la plataforma de Certihuella, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para ofrecer un óptimo servicio:



5. Para obtener una mejor captura de la huella, se debe **descansar** suavemente la **primera falange** del **dedo sin** girarla sobre el sensor.



6. Pídale al usuario usar los **dedos índices** de cada **mano**, de acuerdo a como lo indica la herramienta Certihuella. En caso de no poder realizar una captura precisa, podrá utilizar los demás dedos de la mano (se sugiere en este caso iniciar con los **dedos pulgares**).




Antes de usar la plataforma de Certihuella, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para ofrecer un óptimo servicio:



7. Indíquele al **usuario** cuando debe **levantar** su dedo del **sensor**.

PREGUNTAS FRECUENTES:

¿Qué pasa si la calidad de la captura de la huella es inferior al 60%?

-  Si en las dos capturas realizadas (dedos índices derecho e izquierdo) la calidad de cada una de ellas es inferior al 60% se debe iniciar nuevamente el proceso, atendiendo las recomendaciones revisadas en ese documento.
-  Si en la nueva verificación se mantiene el porcentaje de calidad inferior al 60% en los 2 dedos, se recomienda realizar una nueva validación con otros 2 dedos.
-  Si en alguna de las 2 capturas (dedos índices derecho e izquierdo) la calidad de cualquiera de ellas es superior al 60% se puede realizar el proceso de cotejo.

PREGUNTAS FRECUENTES:

¿Cuántos intentos debo realizar en caso que la captura de la huella arroje resultados negativos?

Si después de haber realizado la validación, la misma no ha sido exitosa, se debe:

- Iniciar nuevamente el proceso verificando los datos ingresados en la plataforma (número de identificación y datos de sexo del ciudadano)
- En caso que se mantenga el resultado, se debe proceder a hacer una nueva verificación cambiando a los dedos pulgares.
- Si persiste el resultado del cotejo, se debe informar al usuario que no fue posible la verificación de la identidad y por ende no podrá radicar el documento.
- Si el usuario insiste se debe escalar el caso con el subdirector de sede, quien a su vez lo validará con las Coordinaciones de los servicios registrales.

PREGUNTAS FRECUENTES:

¿Qué debo hacer si el ciudadano manifiesta tener problemas físicos para la captura de huella?

Si después de haber realizado la validación, la misma no ha sido exitosa y el ciudadano manifiesta que es por problemas físicos, se debe:

- Dirigir al cliente con el subdirector de la sede, quien revisará el caso en particular con las Coordinaciones de los servicios registrales.