



Preguntas frecuentes



¿Que puedo hacer si no visualizo mi certificado en la pagina de la DIAN?

En este caso puedes realizar el reenvio desde **la pagina de GSE** ingresando por la ruta "**Soporte > Consultas en linea > Conozca el estado de su certificado DIAN**", una vez allí deberas ingresar el numero de documento del representante legal y el NIT en el caso de persona juridica y en el caso de persona natural, unicamente el numero de documento en los dos campos solicitados, posterior a esto presiona **has tenido con GSE**, ubica el certificado digital vigente y presiona en la opcion "**Reenviar Certificado DIAN**",. Por último consulta en la pagina de DIAN en el modulo habilitacion donde deberas encontrar el certificado cargado de forma correcta.

¿Donde puedo consultar el estado de mi certificado?

Para consultar el estado de tu certificado puedes ingresar a la **pagina de GSE**, en la ruta "**Soporte > Consultas en linea > Conozca el estado de su firma digital**", posterior a esto ingresa el numero de documento del representante legal o la persona natural, y se listaran los certificados que has tenido con GSE, dentro del detalle de cada uno encontraras la opcion "**Saber mas**", la cual te mostrara el estado en el cual se encuentra tu certificado digital, recuerda que tambien puedes consultar esta información desde la plataforma **Vinkel**, ingresando con el usuario y contraseña asignado, en la opción "**Proceso del Usuario**", buscar dentro de la franja de color azul el símbolo de **información (i)**, al darle clic sobre el símbolo aparecerá una ventana emergente con los "**Estados Proceso**".

¿Cual es el tiempo establecido para la emision de mi certificado digital?

De acuerdo con nuestra declaracion de practicas de certificado (DPC), **El plazo para procesar una solicitud por parte de la RA de GSE, es de uno (1) a cinco (5) días hábiles** desde el momento en que se recibe la documentación e información solicitada y el solicitante haya aprobado la validación de identidad. El tiempo de entrega del certificado digital emitido en un dispositivo criptográfico, depende del lugar de destino, **sin exceder los ocho (8) días hábiles para su entrega**.

¿Que puedo hacer si no recuerdo el usuario o contraseña para el ingreso a vinkel?

En este caso puedes ingresar desde la pagina de GSE, en la opcion "**mis productos**", la cual te redireccionara a Vinkel, allí puedes presionar la opcio olvide mi contraseña y se te solicitara el nombre de usuario, **el cual corresponde a las iniciales del tipo de documento con el cual se radico el proceso (cc, ce, ps, ide, ti, rc, cd, pep) + el numero de documento**, presiona "**ingresar**", y al correo registrado llegara la notificacion para el restablecimiento de la contraseña.

¿Qué pasa si pierdo la validación de identidad?

Si su **Certificado Digital** se encuentra en un estado Aplazado por Identidad, para continuar con el proceso de emisión, es necesario que cargue en **la plataforma Vinkel**, un documento autenticado notarialmente, denominado "**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMA Y CONTENIDO DE DOCUMENTO PRIVADO** " o apostillado (si no se encuentra en el pais).