Encuentra una respuesta a tus preguntas Ø





¿Qué es GoFirmex?

Es una empresa que proporciona una plataforma 100% digital de Firma Electrónica Simple (FES) con Clave Única del Estado que posee la posibilidad de certificar y protocolizar notarialmente el documento digitalmente, controlando el fraude a través de herramientas tecnológicas, lo que aumenta la satisfacción del usuario (NPS), acelerando el tiempo de los procesos involucrados y disminuyendo los costos operacionales y de logística.

¿Qué tipo de firmas ofrecen?

Firma Electrónica Simple y con Certificación Notarial.

¿Qué es una firma electrónica?

Una firma electrónica (o firma electrónica "simple", para diferenciarla de la "avanzada"), es "cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, que permite al receptor de un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor". En general, se dice que la firma electrónica "simple" esta definida en forma residual: corresponde a todo aquella firma que no es avanzada.

¿Qué tipo de documentos puedo firmar con Firma Electrónica Simple o Avanzada?

La regla general es que la Firma Electrónica Simple y Avanzada pueden usarse indistintamente para celebrar toda clase de actos y contratos, salvo los siguientes:

- **a)** No puede utilizarse Firma Electrónica Simple cuando la ley exige expresamente el uso de Firma Electrónica Avanzada, por ejemplo:
- I. Los instrumentos públicos en formato electrónico deben llevar la Firma Electrónica Avanzada del funcionario que los emite: una copia electrónica autorizada de una escritura pública debe contar con la Firma Electrónica Avanzada del notario que la autoriza; un certificado del Registro Civil debe contar con la Firma Electrónica Avanzada del funcionario que lo emite, etc.
- II. El mandato judicial otorgado en documento electrónico debe ser suscrito con la Firma Electrónica Avanzada del mandante.
- III. Los formularios para la constitución, modificación, disolución o anotaciones de empresas del Registro de Empresas y Sociedades deben ser suscritos con la Firma Electrónica Avanzada de los constituyentes, socios o accionistas; o con la Firma Electrónica Avanzada del notario que autoriza el acto si es que estos no contaran con su propia Firma Electrónica Avanzada.
- **b)** No puede utilizarse firma electrónica en cualquiera de sus tipos cuando la Ley de Firma Electrónica u otras leyes impiden el uso de firma electrónica:
- **I.** Cuando la ley exige una solemnidad que no sea susceptible de cumplirse mediante documento electrónico
- II. Cuando la ley requiere la concurrencia personal de alguna de las partes
- III. En actos y contratos relativos al derecho de familia.

¿Cuál es la diferencia entre la Firma Electrónica Simple (FES) y la Firma Electrónica Avanzada (FEA)?

La Firma Electrónica Simple es una propiedad digital no necesariamente certificada que permite identificar al autor de un documento. Corresponde a toda aquella firma que no es avanzada. Ejemplo: correo electrónico, el RUN, la imagen digitalizada de la firma manuscrita, cifrado de correos electrónicos, etc.

La firma electrónica avanzada es certificada por un prestador acreditado y permite que cualquier documento, sea privado o público; pueda ser firmado digitalmente. Esta otorga el mismo valor legal a los documentos electrónicos que el que tiene todo documento firmado en papel. Ejemplo: firma con Clave Única del Estado.

Es por lo anterior, que la Firma Electrónica de GoFirmex, certificada por un prestador acreditado, ofrece ventajas comparativas importantes, al entregar una certeza mayor a las Firmas Electrónicas Simples tradicionales respecto a la identidad de quien firma el documento.

¿Es lo mismo una firma digital que una firma electrónica?

La firma electrónica está regulada por la Ley N°19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, y su Reglamento. En dicha ley, se establecen los conceptos de Firma Electrónica Simple "FES" y Firma Electrónica Avanzada "FEA" solamente.

Es común que, coloquialmente, la gente se refiera a una firma electrónica como firma digital o viceversa, por lo que puede entenderse que, la Firma Digital es similar a una Firma Electrónica Simple según lo definido en dicha ley.

¿Las firmas electrónicas de GoFirmex son legalmente vinculantes?

La Ley N°19.799 indica en su artículo 3ero que: "Los actos y contratos otorgados o celebrados por personas naturales o jurídicas, suscritos por medio de firma electrónica, serán válidos de la misma manera y producirán los mismos efectos que los celebrados por escrito y en soporte de papel."

Dado lo anterior, **los documentos electrónicos firmados con firma electrónica de GoFirmex tienen la misma validez legal que aquellos firmados en papel**, validez que puede ser confirmada a través de la certificación de las firmas del documento, por parte de un Notario, utilizando su Firma Electrónica Avanzada.

¿Son seguras las firmas electrónicas de GoFirmex?

Sí. GoFirmex se toma muy en serio la seguridad de tus experiencias digitales.

Además de los métodos de alta seguridad, nuestra firma electrónica cuenta con el e stándar X.509 versión 3, incluyendo, entre otros elementos:

- · Un identificador único (un número de serie)
- · La llave pública de la persona que firma
- · Datos adicionales de la persona que firma: nombre completo, email y RUT
- · Fecha de firma

¿Cuántos usuarios puedo tener en mi cuenta?

Puedes tener usuarios ilimitados.



¿En qué se diferencia GoFirmex de otros proovedores de Firma Electrónica?

GoFirmex no es un proveedor de Firma Electrónica, es un proveedor de servicios de documentación legal, que incluyen firma electrónica simple y, en caso de ser necesario, la certificación notarial de las firmas incluidas en dicho documento, a través de Firma Electrónica Avanzada (FEA) por parte de un Notario, dándole toda la validez que un documento legal pudiera requerir para su correcta ejecución.

¿Cómo funcionan las firmas electrónicas con GoFirmex?

En los documentos que se firmen digitalmente a través de GoFirmex, se incluye una prueba que verifica la firma de cada parte firmante. Durante el proceso de firma, el certificado del firmante se vincula al documento mediante un sistema de cifrado por medio de la utilización de una clave privada exclusiva del firmante. Durante el proceso de validación, la clave pública recíproca se extrae de la firma y se emplea tanto para autenticar la identidad del firmante como para garantizar que no se realizó ninguna modificación en el documento desde el momento en que se firmó.

¿Como firman los comparecientes, los documentos con GoFirmex?

Quienes deban firmar un documento electrónicamente, recibirán un correo electrónico, el cual contendrá un link al documento en el portal de GoFirmex, donde se deberán registrar con su Clave Única de Estado (CUE) y podrán firmar el documento. Si el documento, requiere adicionalmente una certificación notarial, deberán adjuntar a su firma copia, horizontal, de su carnet de identidad, vigente, por ambos lados.

¿Se pueden utilizar las firmas electrónicas de GoFirmex en dispositivos móviles?

Sí, se puede firmar en cualquier dispositivo (móvil o estacionario), ya sea un Smartphone, una Tablet o un Computador, lo importante es que tenga acceso a internet para acceder a la plataforma de firma.

¿Que formatos de documento admite GoFirmex para las firmas electrónicas?

Por el momento, los documentos que se pueden firmar son aquellos incluidos en nuestras plantillas/ formularios disponibles, o puedes subir tu propio documento, con extensión PDF.

¿Puedo usar GoFirmex solamente para enviar invitaciones para firma o también puedo firmar mi propio documento?

Puedes usarlo para firmar tu propio documento, o para que otros firmen el documento. **Es realmente fácil de usar.**

¿Cobran por firma o por documento?

Por documento. Pueden haber hasta 6 comparecientes (firmantes) y no es problema.

¿Cómo me cobran?

"Pagas lo que usas". A fin de mes vemos cuántos y cuáles documentos firmaste y luego sacamos la cuenta de ello. Si no utilizas nada, no te cuesta nada.

¿Cuánto tardan mis clientes en recibir la certificación notarial?

Máximo 1 día hábil tendrán a disposición el documento.

¿Qué validez tiene el pack contratado?

El pack contratado tiene vigencia de 1 año a contar desde la fecha de compra o al finalizar los documentos incluidos. Lo que ocurra primero.

¿Puedo solicitar un reembolso si transcurrió la vigencia y no usé todos los contratos?

Si no consumes todos los contratos adquiridos y llega el vencimiento, no podrás tramitar un reembolso.

¿Cómo puedo saber si la otra parte ya firmó?

Al ingresar a tu cuenta **en nuestro sitio de auto-servicio podrás hacer el seguimiento de las firmas faltantes** y enviar un recordatorio, si fuera necesario hacerlo.

¿Qué tiempo de validez tiene el link del contrato enviado para firma?

El link para firmar tiene una validez de 3 días corridos.

¿Qué sucede si la contraparte no quiere firmar? ¿Pierdo lo abonado?

En el caso tal que una de las partes no desee firmar, **se cobrará el monto por firmas realizadas y no el monto por documento.** El valor por firma en este caso será de \$1.500 pesos c/u (c/IVA).

¿Cuánto demora la certificación notarial?

La certificación notarial **demora 1 día hábil** a contar desde el envío del documento al notario.





¿Cómo puedo saber cuántos documentos me quedan por utilizar?

En tu dashboard puedes mirar cuántos documentos o packs has consumido.

¿Cómo recupero mi clave?

El propietario de la cuenta nos debe enviar un email a soporte@gofirmex.com, adjuntando su cédula de identidad por ambos lados y solicitando la revocación de clave.

¿Puedo firmar desde mi celular? ¿Qué sistemas operativos son compatibles?

Puedes firmar desde el dispositivo que quieras, Tablet, Computador, o Celular, con cualquier sistema operativo actualizado.

Mi empresa tiene integración API, ¿puedo igual utilizar los contratos por esta plataforma?

Los sistemas de auto-atención y la integración por API son distintos, **si tu empresa tiene integración API debes comunicarte con tu administrador** para utilizar el servicio.

¿Existe un plan con varios tipos de documentos?

Los packs prepagados vienen por tipo de documento. Los planes pospago son ilimitados y puedes utilizar cualquier tipo de documento.

¿Puedo hacer una promesa con cheques en garantía por su sitio?

Por el momento no es posible hacer la promesa con cheques a través del sitio web. Próximamente, te estaremos informando.

¿Qué hacer si aún no me ha llegado el mail de descarga de mi certificado?

Es muy importante verificar siempre la carpeta de SPAM o documento no deseado de su correo electrónico, si no aparece en su bandeja de entrada principal. Si aún no ha recibido el mail de descarga en su casilla, envíenos un correo electrónico desde esa casilla a soporte@firmex.cl indicando que no lo ha recibido.

¿Cómo puedo cerrar mi cuenta de GoFirmex?

¿Has tenido algún problema en el que podamos ayudarte antes de cerrar la cuenta? Nos ayudaría mucho saber qué fue lo que salió mal y cómo podríamos ayudarte. Comentanos a soporte@gofirmex.com

No puedo registrarme

Verifica si ingresaste correctamente los datos de usuario y contraseña. Si aún no puedes registrarte, no te preocupes. Manda un mail a soporte@gofirmex.com



Soluciones ágiles en procesos de firma



