

CONFIGURACIÓN 2DO FACTOR DE AUTENTICACIÓN OTP



Confianza y eficiencia en la gestión de documentos

Versión 03 | Septiembre 2020

[Código OTP](#)

[Configuración de código OTP](#)

[Solicitud de Certificado de Firma](#)

[Descarga de aplicación "Authenticator" de Google](#)

[Sincronización de Google Authenticator con su Certificado de Firma](#)

[Preguntas Frecuentes](#)

Código OTP

El código OTP es uno de los mecanismos conocidos como segundo factor de autenticación, el cual permite asegurar la veracidad de la firma electrónica del Estado. Tal como la tarjeta de coordenadas de tu banco o el código de seguridad que recibes en tu celular para realizar transferencias.

El código OTP es un número de 6 dígitos aleatorios y se deberá ingresar cada vez que se desee utilizar para Firmar.

La plataforma FirmaGob de SEGPRES utiliza como medio de autenticación OTP, la aplicación Google Authenticator, y para utilizarla con la Firma se deberá previamente sincronizar con la plataforma, proceso que revisaremos más adelante.

Configuración de código OTP

La configuración del código OTP se realiza escaneando el código QR que genera la plataforma para el usuario que lo está solicitando, este código es único y sólo puede ser usado por el usuario que generó la solicitud.

Los requisitos para configurar el código OTP son los siguientes:

1. Haber solicitado un certificado de firma en la plataforma de firma del estado.
2. Haber descargado la aplicación Google Authenticator (disponible para plataformas Android y iPhone).
3. Sincronizar la aplicación de Google Authenticator y la plataforma de firma mediante el escaneo del código QR.

Solicitud de Certificado de Firma

Para solicitar tu certificado de firma debes realizar los siguientes pasos:

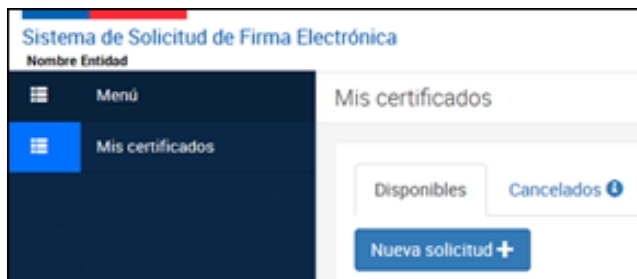
1. Entrar a la plataforma de firma. link: <https://firma.digital.gob.cl/ra/>
2. Donde deberás utilizar tu Clave única.



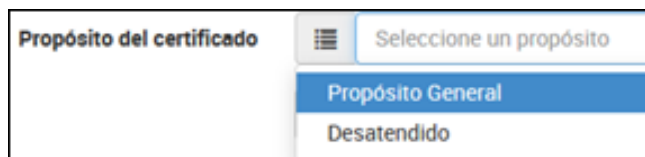
3. Hacer clic en la opción "Mis certificados" ubicada en el menú izquierdo.



4. Hacer clic en el botón "Nueva solicitud +".



5. Seleccionar "Propósito del certificado", utilizar propósito general.



6. Seleccionar "Teléfono".

Teléfonos	Ingrese uno o varios teléfonos
	+56969696969 celular

7. Hacer clic en "Solicitar certificado digital" (botón verde).

Solicitar certificado digital

8. Marcar el recuadro "He leído y estoy de acuerdo".

☒ He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones para el uso de la firma electrónica avanzada.

9. Hacer clic en "Solicitar certificado" (botón verde).

Solicitar certificado

Luego de realizar estos pasos, aparecerá un recuadro azul en la esquina superior derecha señalando "Operación exitosa".

Operación exitosa
La solicitud de certificación ha sido enviada.

Si no aparece este mensaje, repita los pasos y si la plataforma le entrega un error le solicitamos contactar al equipo de soporte para que lo asista.

Descarga de aplicación "Authenticator" de Google

Para que la aplicación Authenticator quede instalada correctamente en su celular, asegúrese de que la fecha y hora de su celular esté en **modo automático**:

- Para Android: La opción puede llamarse "Fecha y hora automática" y está en Configuración, Administración General.
- Para iPhone: La opción se llama "Definir automáticamente", la que se encuentra en Configuración, General, Fecha y Hora.

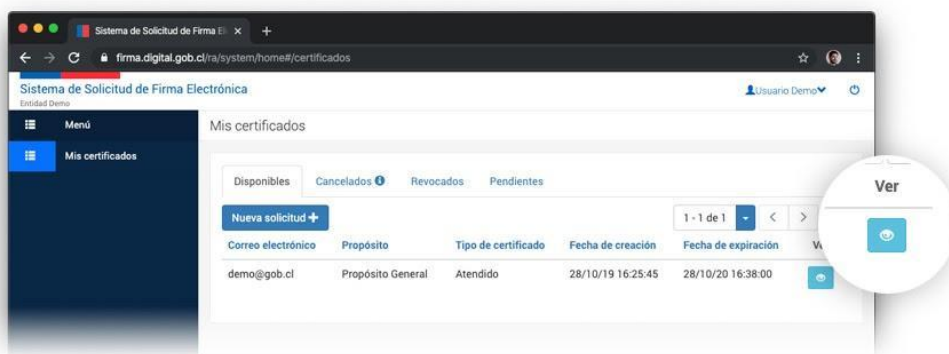
Luego de esto debes descargar la aplicación Google Authenticator desde uno siguientes enlaces dependiendo del sistema operativo de tu Smartphone:

Sistema Operativo	Link
 Android	<u>CLICK AQUÍ</u>
 IOS Apple	<u>CLICK AQUÍ</u>

Sincronización de Google Authenticator con su Certificado de Firma

Para sincronizar Google Authenticator con su certificado de Firma debe seguir los siguientes pasos:

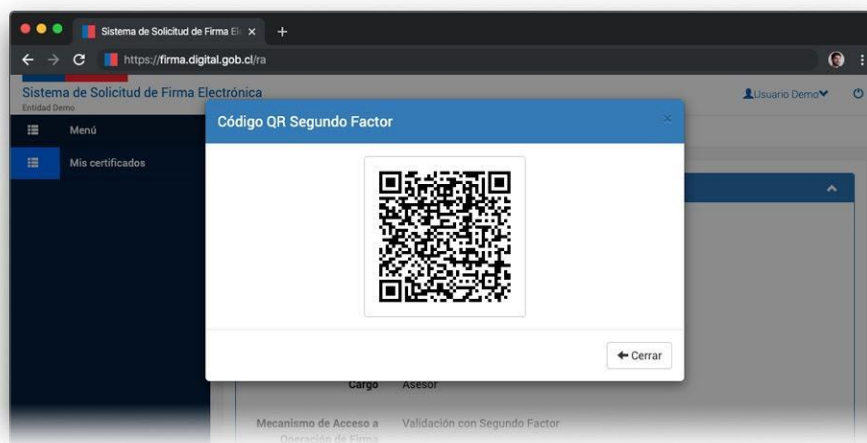
1. Entrar a la plataforma de firma con su ClaveÚnica.
<https://firma.digital.gob.cl/ra/>
2. Al ingresar, haga clic en la opción "Mis certificados".
3. En la pestaña "Disponibles", presionar el botón "Ver detalles".



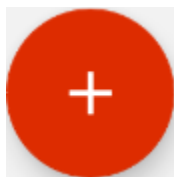
4. Luego de ingresar al detalle del Certificado, haga clic en "Ver Código QR segundo factor".

Ver código QR Segundo Factor

5. Al hacer clic en él, le aparecerá una pantalla como la siguiente:



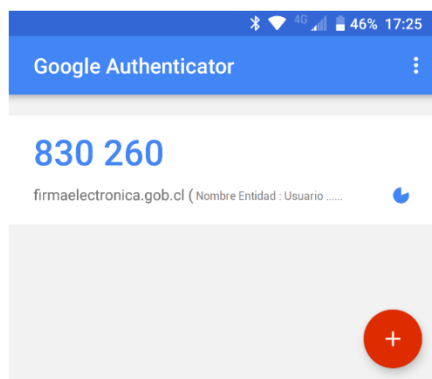
5. En su celular, Ingrese a la aplicación Google Authenticator y haga clic en el signo "+" para escanear el código QR de su certificado.



6. Por último, escanee el código QR de su certificado de firma.



7. Una vez configurada la aplicación de Google Authenticator, debería observar una interfaz similar a la siguiente:



Con esto ya puedes contar con tu código OTP para firmar electrónicamente cada vez que lo necesites y desde cualquier lugar. Si tienes problemas, revisa las siguientes preguntas frecuentes, si el problema persiste no dudes en contactarnos.

Preguntas Frecuentes

Al solicitar la validación del segundo factor de seguridad aparece el error: "Ha ocurrido un error al obtener el QR OTP" o "El proceso de firma no ha podido ser completado. Revise su OTP. Si el problema persiste, comuníquese con su administrador" ¿Cómo se soluciona este problema?

Si la plataforma te indica alguno de estos mensajes, lo primero que tienes que verificar es que la fecha y hora de tu celular se encuentren en modo automático. Si al configurar de este modo, el error en el firmado persiste, debe revisar que el celular utilizado esté configurado en zona horaria correspondiente a la zona horaria de Santiago de Chile. Si no está, realiza la configuración manual a esa zona horaria.

Como verificación adicional, debe aplicar siempre las actualizaciones recomendadas por el fabricante y mantener la actualización horaria en el celular y computador con el cual está firmando.

¿Qué hago si al intentar firmar, la plataforma entrega un mensaje que indica: "Estimado(a) usuario(a): Este código de autenticación no corresponde. Ingrese código de app Autenticador GobCL".?

Si la plataforma te indica este mensaje verifica que la fecha y hora de tu celular se encuentren en modo automático. Si al configurar de este modo, el error en el firmado persiste, debes revisar que el celular utilizado esté configurado en zona horaria correspondiente a la zona horaria de Santiago de Chile. Si no está, realiza la configuración manual a esa zona horaria.

Como verificación adicional, debes aplicar siempre las actualizaciones recomendadas por el fabricante y mantener la actualización horaria en el celular y computador con el cual estás firmando.

Al intentar firmar una Licitación L1 de ChileCompra la plataforma me indica error en mi OTP ¿Que debo hacer?

En este caso, si estás intentando firmar una licitación L1 de ChileCompra, y si después de realizar y verificar todas las recomendaciones previamente indicadas, el problema continúa, el siguiente paso será revisar si existe algún problema con la licitación.

En este caso, debe ingresar la consulta directamente a ChileCompra en la siguiente URL: <https://ayuda.mercadopublico.cl/ingresosolicitudes/> y enviar la mayor cantidad de antecedentes sobre el problema (nombre completo, RUT, número de contacto y mail de la persona que está intentando firmar, así como el ID de la licitación que arroja el problema).

¿Qué hago si tengo un problema al momento de configurar mi código OTP?

Si necesitas mayor ayuda para configurar tu OTP o cualquier otro inconveniente con FirmaGob te invitamos a revisar la información disponible en:

<https://firma.digital.gob.cl/>

Si aún así el problema persiste o tienes preguntas o inquietudes ingresar un ticket con la mayor cantidad de información [aquí](#).