



CAMBIO DE HORA CONFIGURACIÓN SEGUNDO FACTOR DE AUTENTICACION - OTP

Servicios Compartidos

01/06/2019

El marco de generar un permanente espacio de colaboración en la implantación de la Firma Digital de Estado, se desarrolla esta guía para apoyar el problema surgido en el proceso de firma de documentos debido el cambio de hora.

Se observa que surgen problemas y errores al momento de intentar la firma de documentos o licitaciones con el código OTP entregado por la aplicación Authenticator de Google. Hemos elaborado la siguiente guía paso a paso para resolver el problema.

Errores OTP

Ejemplos de los errores más comunes con el OTP

1. Al solicitar la validación del segundo factor de seguridad aparece el error: **"Ha ocurrido un error al obtener el QR OTP"**.
2. Al intentar firmar, la plataforma entrega un mensaje que indica:
 - a. "El proceso de firma no ha podido ser completado. Revise su OTP. Si el problema persiste, comuníquese con su administrador".
3. Al firmar licitaciones L1 se entrega el siguiente error: **"Estimado(a) usuario(a): Este código de autenticación no corresponde. Ingrese código de app Autenticador GobCL"**.

SOLUCIÓN PASO A PASO

Para solucionar cualquiera de estos inconvenientes que se encuentran relacionados con el código OTP, se recomienda realizar los siguientes pasos:

Requisitos

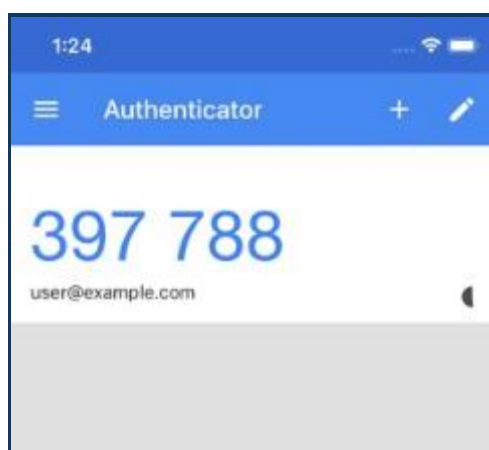
- Tener un certificado vigente, el cual ya se encuentra firmado por el Ministro de Fe de la Institución a la cual usted pertenece.
- Escanear el código QR Segundo Factor con el cual se obtendrá el Código OTP, utilizando la aplicación "Google Authenticator". (esta aplicación se encuentra disponible para plataformas Android y iPhone).

Para escanear el certificado debe seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar a <https://firma.digital.gob.cl/ra> con su ClaveÚnica.
2. Ingresar a la opción "mis certificados".
3. En la pestaña "disponibles", presionar el botón "Ver detalles".
4. Presionar el botón "Ver código QR Segundo Factor".
5. Presionar el botón "Obtener Código QR Segundo Factor".



6. Escanear el código QR, con la aplicación previamente instalada en el celular, el cual debe tener configurada la fecha y hora en modo automático.



Configuración de Fecha y Hora

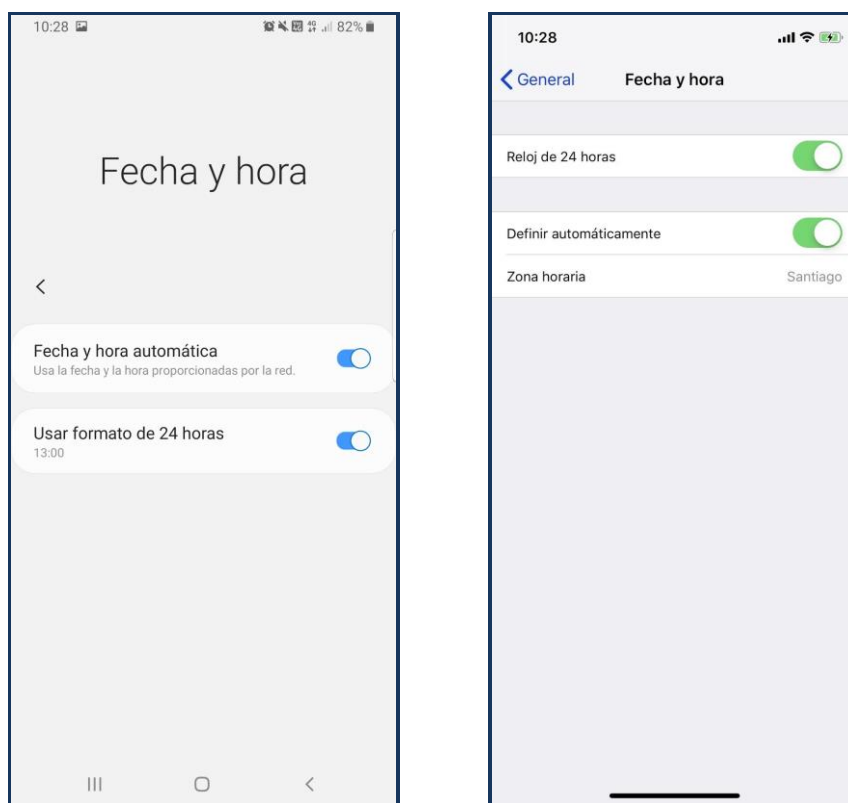
Para configurar la fecha y hora de su celular en modo automático, debe revisar la configuración de "Fecha y Hora" y activar las opciones según el sistema operativo del teléfono.

Por ejemplo, en el caso de 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.

Se adjuntan las capturas de pantalla para ambas plataformas. En caso de no coincidir (debido a las distintas versiones vigentes) o cuando se utiliza un sistema operativo distinto, debe revisar el manual del fabricante.

Si al configurar de este modo, el error en el firmado persiste, debe revisar que el celular utilizado esté configurado en zona horaria GMT-4. Si no está en GMT-4, realice 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.



Caso ChileCompra Licitaciones L1 ChileCompra

En el caso de las licitaciones L1 de ChileCompra, 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.

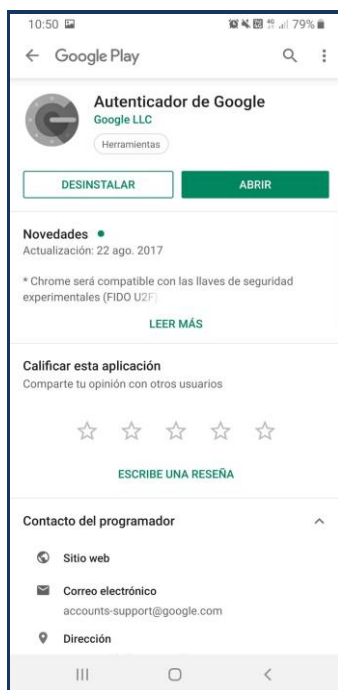
En este caso, debe ingresar la consulta directamente a ChileCompra en la siguiente URL: <http://servicioalusuario.chilecompra.cl/>

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).

Enlace para Android

Google Authenticator

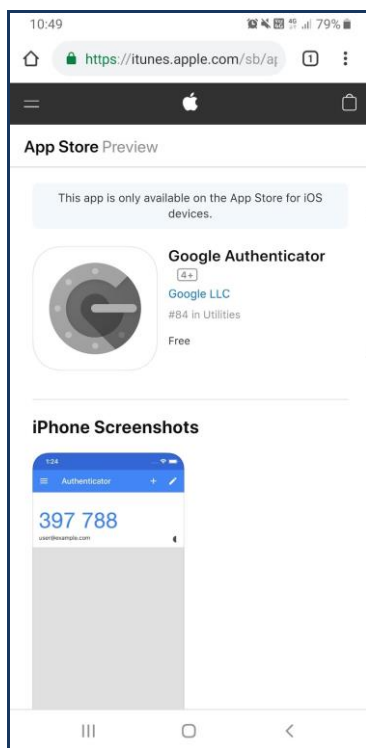
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.authenticator2>



Enlace para IOS de Apple

Google Authenticator

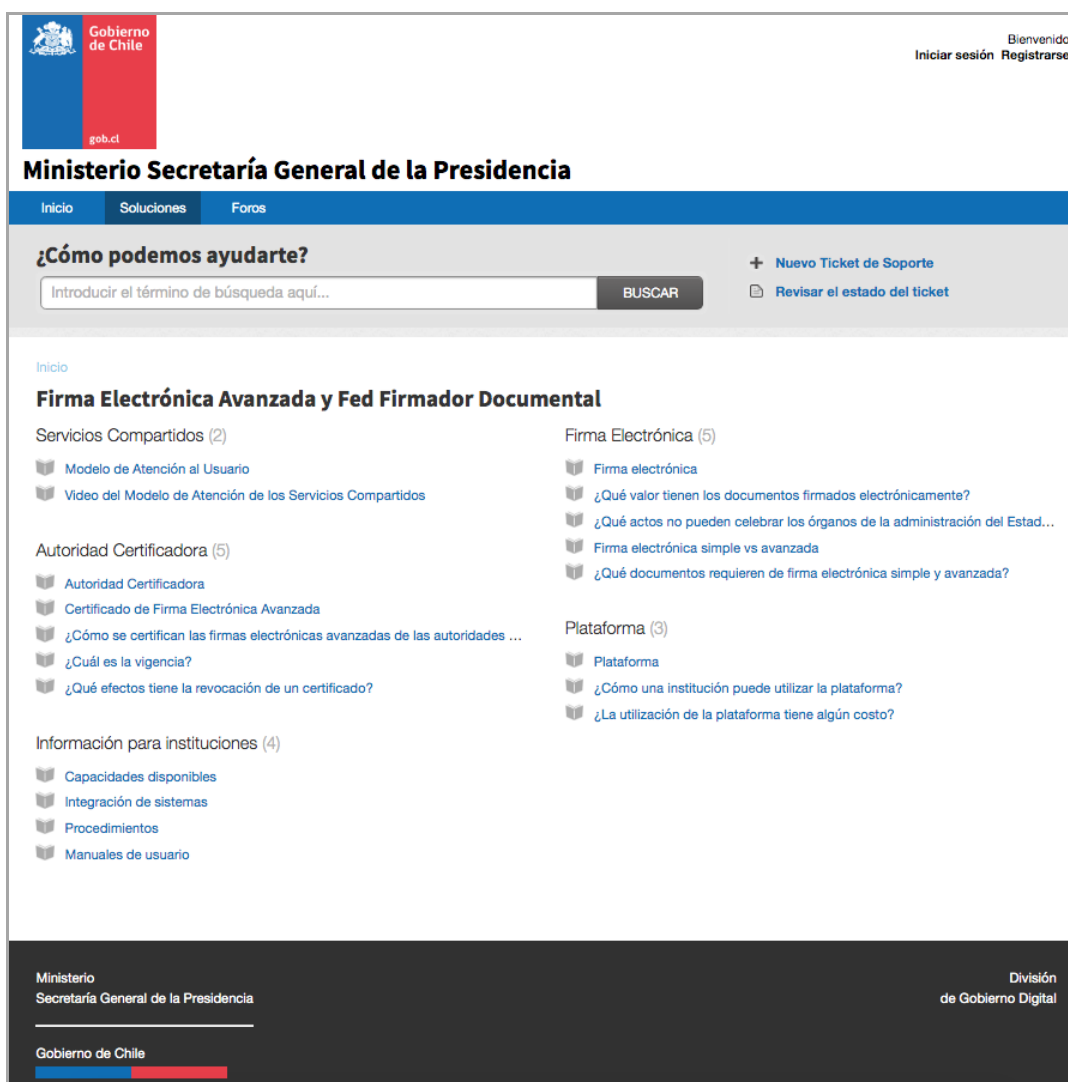
<https://itunes.apple.com/cl/app/google-authenticator/id388497605?mt=8>



Más información

Para mayor información, le recomendamos revisar los artículos publicados en la siguiente URL:

<https://segpres.freshdesk.com/support/solutions/36000082532>



The screenshot shows the website of the Ministry of the Presidency of Chile. The header includes the logo of the Government of Chile and the text 'Ministerio Secretaría General de la Presidencia'. A navigation bar contains 'Inicio', 'Soluciones', and 'Foros'. Below this is a search bar with the text '¿Cómo podemos ayudarte?' and a 'BUSCAR' button. To the right of the search bar are links for '+ Nuevo Ticket de Soporte' and 'Revisar el estado del ticket'. The main content area is titled 'Inicio' and features a section for 'Firma Electrónica Avanzada y Fed Firmador Documental'. This section is divided into three columns: 'Servicios Compartidos (2)', 'Autoridad Certificadora (5)', and 'Información para instituciones (4)'. The 'Servicios Compartidos' column lists 'Modelo de Atención al Usuario' and 'Video del Modelo de Atención de los Servicios Compartidos'. The 'Autoridad Certificadora' column lists 'Autoridad Certificadora', 'Certificado de Firma Electrónica Avanzada', '¿Cómo se certifican las firmas electrónicas avanzadas de las autoridades ...', '¿Cuál es la vigencia?', and '¿Qué efectos tiene la revocación de un certificado?'. The 'Información para instituciones' column lists 'Capacidades disponibles', 'Integración de sistemas', 'Procedimientos', and 'Manuales de usuario'. The 'Firma Electrónica (5)' column lists 'Firma electrónica', '¿Qué valor tienen los documentos firmados electrónicamente?', '¿Qué actos no pueden celebrar los órganos de la administración del Estad...', 'Firma electrónica simple vs avanzada', and '¿Qué documentos requieren de firma electrónica simple y avanzada?'. The 'Plataforma (3)' column lists 'Plataforma', '¿Cómo una institución puede utilizar la plataforma?', and '¿La utilización de la plataforma tiene algún costo?'. The footer contains the text 'Ministerio Secretaría General de la Presidencia' and 'División de Gobierno Digital'.