

### **¿Qué es FirmaGob?**

FirmaGob es la Firma Electrónica Avanzada para funcionarios del Estado, es decir, es un conjunto de herramientas tecnológicas disponibles para que las instituciones públicas puedan autogestionar la emisión y gestión de certificados para sus propias autoridades o funcionarios autorizados por los Ministros de fe de cada organismo, para que puedan utilizar estos certificados para la firma de documentos.

### **¿Para quién va dirigido?**

FirmaGob está dirigida a todos los funcionarios públicos y autoridades que requieren firmar documentos oficiales relacionados a su institución, entregando confianza y seguridad tanto al firmante como al receptor de los documentos.

### **¿Cuáles son sus funcionalidades?**

FirmaGob es una plataforma tecnológica que se ofrece como servicio (SaaS), gratuita para las instituciones públicas, la cual tiene las siguientes características:

- Funciona con independencia de un dispositivo físico (es portable).
- Tiene una interfaz estándar para la integración de sistemas (API).
- Permite que la firma electrónica sea administrada por cada institución para sus usuarios definidos.
- Cuenta con un procedimiento estándar para obtención y revocación de certificados.

### **¿Cómo la adquiero para mi institución?**

Para iniciar la habilitación de una institución en la plataforma, es necesario que el Ministerio u órgano al cual la institución pertenece o se relaciona, cuente con un convenio firmado con el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).

Luego, la institución debe, mediante un acto administrativo, aceptar las condiciones de uso de la plataforma con las obligaciones y derechos que le correspondan, en virtud de lo establecido en el convenio de colaboración firmado por SEGPRES con el respectivo Ministerio.

Características principales de FirmaGob:

- **Firma electrónica avanzada:** Proporciona una firma digital con validez legal para los funcionarios públicos, permitiendo la autenticación y el aseguramiento de la integridad de documentos.
- **Gestión de certificados:** Las instituciones pueden solicitar, aprobar y revocar certificados para sus funcionarios a través de la plataforma.
- **Integración y API:** Permite que los sistemas propios de las instituciones se integren con FirmaGob para firmar documentos desde sus propias aplicaciones, utilizando una interfaz de programación de aplicaciones (API).
- **Flujo de firmas:** Facilita la gestión de documentos pendientes, creando un flujo de firmas y permitiendo la visualización de todos los documentos firmados digitalmente.
- **Digitalización de procesos:** Ayuda a digitalizar procesos internos y externos, contribuyendo a la transformación digital del Estado.
- **Portabilidad:** La firma es independiente de un dispositivo físico, lo que la hace portable

Funcionalidades de FirmaGob:

- 1- Gestiona las Firmas de tu Institución: Solicita, aprueba y revoca certificados para funcionarios de tu institución
- 2- Utiliza FirmaGob en tus procesos: Usa FirmaGob para digitalizar procesos internos y externos.
- 3- Integra nuestra API para firmar documentos: Conoce más acerca de nuestra API e intégrala a tus plataformas.

Pasos para utilizar FirmaGob hay 7 pasos claves:

### **1. Participa en una Capacitación**

Mensualmente, la Secretaría de Gobierno Digital del Ministerio de Hacienda realiza instancias de capacitación en la plataforma FirmaGob.

Para participar en ellas, inscríbete y conoce más sobre esta plataforma en el link:  
<https://gobdigital.cerofilas.gob.cl/tramites/informativo/2785>

### **2. Tramita los documentos para habilitar FirmaGob**

Ahora que ya conoces la herramienta, revisa los documentos que debes firmar y envíalos a la Secretaría de Gobierno Digital designando el Ministro de Fe de tu institución y al Operador de la plataforma.

El documento que debes tramitar lo puedes descargar en el siguiente link [Modelo Aceptación Condiciones de Uso](#).

(Para el caso de los organismos autónomos como las Municipalidades deben gestionar un convenio, para ello deben tomar contacto con nuestra mesa de ayuda a través del siguiente link: [Mesa de Ayuda](#))

Una vez tramitado el documento puedes solicitar la Habilitación de tu Institución en el siguiente link: [Solicitud de Registros FirmaGob](#). (Aquí también podrás solicitar la asignación del Ministro de Fe.)

### **3. Espera la Aprobación**

La Secretaría de Gobierno Digital de Hacienda revisará la documentación y responderá con la habilitación de la institución.

### **4. Integra FirmaGob a tus plataformas**

Utiliza la API de FirmaGob para firmar documentos desde cualquier plataforma de tu institución. Con la API podrás utilizar los certificados generados en FirmaGob para firmar documentos internos o externos.

### **5. Define los firmantes**

El operador debe ingresar en la plataformas a todos los funcionarios que firmarán documentos por FirmaGob. Con esto, el funcionario o autoridad podrá acceder a la plataforma utilizando ClaveÚnica y solicitar certificados de firma de propósito general o desatendido.

### **6. Aprueba los certificados**

El Ministro de Fe debe aprobar las solicitudes de certificados de los funcionarios y autoridades de la institución. Con esto, el funcionario recibirá una notificación de la aprobación en su correo electrónico y tendrá que escanear el código QR para poder firmar (para el caso de Certificados de Propósito General).

## **7. Listo! Utiliza FirmaGob**

¡Ahora tu institución ya está en camino a la Transformación Digital! Con los certificados aprobados, los funcionarios ya pueden firmar documentos.

Cifras actuales:

- 690 Instituciones habilitadas con FirmaGob
- +2000 m transacciones mensualmente
- +100 m funcionarios habilitados para firmar
- 655 aplicaciones integradas a FirmaGob por la API
- 80 capacitaciones realizadas

### **SOY OPERADOR DE LA INSTITUCIÓN:**

Funciones del Operador En el marco del proceso de emisión de certificados de Firma Electrónica Avanzada, el usuario Operador, posee 8 funciones que se detallan a continuación:

1. Registro de usuarios (Alta de usuarios)
2. Registro de usuarios - Carga masiva
3. Modificación de información de usuario registrado
4. Baja de usuario registrado (Bloqueo)
5. Desbloqueo de usuario
6. Cambio de rol de usuario registrado
7. Solicitud de asignación de rol de Ministro de Fe
8. Revocación de un certificado emitido
9. Cancelación solicitud de certificado
10. Realizar verificaciones Adicionales

## ¿Cómo registro un nuevo usuario en la plataforma?

Para registrar a un nuevo usuario en la plataforma, debes seguir los siguientes pasos:

- Ingresa a la Bandeja de Gestión de Usuarios.
- Presiona el botón azul “Aregar”.
- Ingresa los siguientes datos del nuevo usuario:
  - RUT
  - Nombre completo
  - Correo electrónico
  - Tipo de usuario
  - Organismo
  - Entidad
  - Cargo
  - Tiempo de vigencia del certificado a solicitar
  - Propósitos permitidos
  - Presiona el botón verde “Crear”.
  - Valida que se muestre el mensaje de operación exitosa.
- Finalmente, valida que el nuevo usuario se encuentra creado. Puedes buscarlo mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.

La vigencia es el plazo de duración de un certificado de firma electrónica, el cual no podrá exceder de tres años contados desde la fecha de emisión.

Para modificar los datos de un usuario registrado en la plataforma, debes realizar los siguientes pasos:

- Ingresa a la Bandeja de Gestión de Usuarios.
- Selecciona el usuario a modificar o búscalo mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.
- Presiona el botón azul “Modificar Usuario”.
- Visualiza la pestaña de “Datos personales” y realiza la modificación deseada.
- Presiona el botón verde “Guardar Cambios”.
- Valida que se muestre el mensaje de transacción realizada.
- Finalmente, valida que las modificaciones que realizaste se encuentren aplicadas, buscando al usuario mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.

Para bloquear a un usuario registrado en la plataforma, debes realizar los siguientes pasos:

- Ingresa a la Bandeja de Gestión de Usuarios.
- Selecciona el usuario a modificar o búscalo mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.
- Presiona el botón celeste “Ver detalle”.
- Visualiza la pestaña “Datos personales”.
- Presiona el botón rojo “Bloquear”.
- Confirma el mensaje recibido de la plataforma y bloquea al usuario.
- Valida que se muestre el Mensaje de operación exitosa.
- Finalmente, valida que el usuario se encuentre bloqueado, buscándolo mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.

Para desbloquear a un usuario registrado en la plataforma, debes realizar los siguientes pasos:

- Ingresa a la Bandeja de Gestión de Usuarios.
- Selecciona el usuario a modificar o búscalo mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.
- Presiona el botón celeste “Ver detalle”.
- Visualiza la pestaña “Datos personales”.
- Presiona el botón verde “Desbloquear”
- Confirma el mensaje recibido de la plataforma y desbloquea al usuario
- Valida que se muestre el Mensaje de operación exitosa.
- Finalmente valida que el usuario se encuentre desbloqueado buscándolo mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.

Para cambiar el rol a un usuario registrado en la plataforma, debes realizar los siguientes pasos:

- Ingresa a la Bandeja de Gestión de Usuarios.
- Selecciona el usuario a modificar o búscalo mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.
- Presiona el botón azul “Modificar Usuario”.
- Visualiza la pestaña de “Datos Personales” y realiza la modificación deseada en el campo “Tipo de Usuario”.
- Nota: Como Operador sólo podrás cambiar los roles de la siguiente forma:
  - De Operador, a Autoridad o Funcionario.
  - De Ministro de Fe, a Autoridad o Funcionario.
- Presiona el botón verde “Guardar Cambios”.
- Valida que se muestre el mensaje de Operación Exitosa.
- Finalmente, valida que las modificaciones que realizaste se encuentren aplicadas, buscando al usuario mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario y validando en la columna “Tipo de Usuario”.

Para asignar el rol de Ministro de Fe u Operador de la plataforma, debes realizar los siguientes pasos:

- Ingresa a la siguiente URL: <https://digital.gob.cl/>
- Presiona sobre la lengüeta azul que dice “Mesa de Ayuda”, que está ubicada al costado derecho de la pantalla.
- Completa el formulario con todos los datos solicitados
- Finalmente, presiona el botón azul “Enviar” y nos pondremos en contacto contigo.

Para revocar un certificado emitido, debes realizar los siguientes pasos:

- Ingresa a la Bandeja de Gestión de Certificados.
- Selecciona el usuario al cual revocarás el certificado o búscalos mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.
- Presiona el botón celeste “Ver”, para ver el detalle del certificado.
- Valida los datos y presiona el botón rojo “Revocar certificado”.
- Selecciona el motivo de revocación, el cual puede ser:
  - Actualización de datos.
  - Solicitud del titular.
  - Cambio de cargo o autoridad que ejerce.
  - Cese de funciones.
  - Sospecha de compromiso de clave privada.
  - Mal uso del certificado de firma electrónica.
  - Resolución judicial.
  - Art. 24 Ley N°19.799.
  - Otro acto administrativo.
  - Fallecimiento del titular.
  - Otro motivo.
- Luego, debes confirmar con que aceptas la revocación y presionar el botón rojo “Revocar”.
- Valida que se muestre el mensaje de Solicitud de revocación enviada.
- Y, finalmente, valida la revocación en la pestaña “Revocados”, buscando al usuario mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.

El efecto de la revocación del certificado es el cese permanente de los efectos jurídicos de éste, conforme a los usos que le son propios. En cualquier caso la revocación no privará de valor a los documentos emitidos antes del momento exacto en que se realice esta acción.

Para cancelar la solicitud de un certificado, debes realizar los siguientes pasos:

- Ingresa a la Bandeja de Gestión de Certificados.
- Presiona la pestaña “Pendientes”.
- Selecciona el usuario al cual cancelarás el certificado o búscalos mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.
- Presiona el botón celeste “Ver” para validar el detalle del certificado a cancelar.
- Valida los datos y presiona el botón rojo “Cancelar solicitud de certificación”.
- Escribe el motivo por el cual estás cancelando la solicitud de certificación.
- Luego, confirma que aceptas la cancelación y presiona el botón rojo “Sí, cancelar solicitud”.
- Valida que se muestre el mensaje de Solicitud de cancelamiento realizada.
- Finalmente, valida la cancelación en la pestaña “Cancelados”, buscando al usuario mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.

Otras verificaciones que como usuario Operador debes realizar en la plataforma de Firma corresponde a la revisión del vencimiento de certificados de Autoridades y Funcionarios.

Para esto, sólo debes hacer los siguientes pasos:

- Ingresa a la Bandeja de Gestión de Certificados.
- Filtra los certificados por “Fecha de creación” o “Fecha de expiración”, según lo que necesites buscar.
- Si lo necesitas, puedes ordenar las columnas presionando sobre el título de ésta.

Nota: Es importante validar periódicamente los certificados próximos a expirar, ya que si pasan la fecha límite no podrán ser utilizados para Firmar.

Para realizar la validación del vencimiento de un certificado, debes seguir los siguientes pasos:

- Ingresa a la Bandeja de Gestión de Certificados.
- Selecciona el usuario al cual validarás el vencimiento del certificado o búscaló mediante los filtros de entidad, nombre, RUT o tipo de usuario.
- Revisa la columna “Fecha de expiración”.
- Si está próximo a vencer, te recomendamos comunicarte con el Funcionario o Autoridad para advertirle que próximamente su certificado no será válido para firmar.

Como operador tienes acceso a las siguientes funciones:

- Registrar usuarios.
- Modificar la información de usuario registrado.
- Dar de baja a un usuario registrado o bloquearlo.
- Desbloquear a un usuario.
- Cambiar el rol de un usuario registrado.
- Revocar un certificado emitido.
- Cancelar la solicitud de un certificado.
- Realizar otras verificaciones adicionales, como por ejemplo revisar el vencimiento de los certificados de Funcionarios o Autoridades.

Para que puedas acceder a la plataforma “Sistema de Solicitud de Firma Electrónica”, debes ingresar a la siguiente url: <https://firma.digital.gob.cl/ra> e ingresar tu RUT y ClaveÚnica.

## SOY AUTORIDAD O FUNCIONARIO:

Para eliminar un número de teléfono en la plataforma, debes realizar los siguientes pasos:

- Ingresa a la plataforma con tu ClaveÚnica.
- Presiona el enlace que está sobre tu nombre, el cual se encuentra en la esquina superior derecha de la pantalla.
- Selecciona la opción “Configuración”, la cual aparece con un símbolo de engranaje de color azul.
- Revisa el número a eliminar y presiona el botón rojo “Eliminar”.
- Confirma la eliminación del número telefónico, presionando nuevamente el botón rojo “Eliminar”.
- Valida que se muestre el mensaje de Operación exitosa.
- Finalmente, revisa que el número eliminado no aparezca en el listado.

Como Autoridad o Funcionario te corresponde realizar las funciones que se detallan a continuación:

- Solicitar Certificado de Firma Electrónica.
- Cancelar Solicitud de Certificado.
- Revocar Certificado.
- Registrar Número de Teléfono.
- Eliminar Número de teléfono.

Además de esto, tendrás funciones asociadas a la generación y gestión de solicitudes de Firma Electrónica Avanzada.

Sí, dentro de este proceso, quedas para todos los efectos habilitado para firmar documentos de otras autoridades o funcionarios de tu institución.

Para solicitar un certificado de firma electrónica desatendida, debes seguir los siguientes pasos:

- Ingresa a la Bandeja Mis Certificados.
- Presiona el botón azul “Nueva solicitud”.
- Selecciona el “Propósito del certificado” que deseas solicitar, en este caso corresponde al tipo Desatendido.

- Selecciona el teléfono.
- Presiona el botón verde “Solicitar certificado digital”.
- Lee y acepta términos y condiciones para la solicitud de certificado, marcando el check que dice “He leído y estoy de acuerdo...”.
- Presiona el botón verde “Solicitar certificado” y espera la llegada del mensaje que indica que tu operación fue exitosa.
- Revisa la solicitud del certificado, visualizando el listado que se encuentra en la pestaña “Pendientes”, el cual deberá validar y aprobar el Ministro de Fe de tu Institución.
- Posteriormente, y una vez que el Ministro de Fe validó y aprobó el Certificado de Firma Desatendida, te aparecerá una nueva opción de menú al costado izquierdo de la pantalla, la cual se llama “Permisos de Certificados Desatendidos”.
- Presiona la pestaña “Deshabilitados”.
- Habilita el permiso, presionando sobre el botón verde “Habilitar”.
- Lee y acepta términos y condiciones para la solicitud de certificado, marcando el check que dice “He leído y estoy de acuerdo...”.
- Presiona el botón verde “Habilitar” y espera la llegada del mensaje que indica que tu operación fue exitosa.
- Por último, revisa en la pestaña de “Permisos de Certificados Desatendidos” que el permiso a la aplicación solicitada se encuentre Habilitado.

Para realizar la configuración del código OTP, debes seguir los siguientes pasos:

- Ingresa a la Bandeja Mis Certificados.
- Presiona la pestaña “Pendientes” si es la primera vez que obtendrás el OTP, o “Disponibles” si es que ya tienes un Certificado disponible en tu Institución.
- Selecciona el certificado o búscalos mediante los filtros de Propósito o Tipo de propósito.
- Presiona el botón celeste “Ver” para validar el detalle del certificado.
- Valida los datos y presiona el botón celeste “Ver Código QR Segundo Factor”.
- Luego, presiona el botón verde “Obtener Código QR Segundo Factor”.
- Una vez que puedas visualizar el Código QR Segundo Factor (el cual corresponde al cuadrado con puntos negros y blancos), debes escanearlo con tu teléfono a través de una aplicación como Google Authenticator (recomendada), Free OTP o similares. Si no la tienes instalada en tu teléfono, puedes buscarla en App Store y Google Play.
- Para escanearlo, debes abrir la aplicación. Dependiendo de la que tengas instalada, selecciona el símbolo más (+) y captura el QR apuntando hacia la pantalla de tu computador, encuadrando de forma similar a cuando tomas una fotografía.
- Finalmente, verifica que en la aplicación de tu celular se muestre el código de 6 dígitos que utilizarás como OTP para Firmar con tu Certificado.

Si firmaste un documento, y luego de revisar la firma, al abrirlo con un lector PDF, arroja el mensaje: "La validez de la firma es desconocida." "La identidad del firmante es desconocida porque no se incluyó en su lista de certificados de confianza.", no te preocupes, pues el documento está correctamente firmado, el mensaje que estás visualizando en Adobe es porque este último no tiene registro de la firma de Segpres, es decir, no está incluido en su lista de certificados de confianza y por lo tanto, no tiene contra que validar dicha firma y como respuesta emite dicho mensaje. Esto ocurre con todos los prestadores de firma de Chile

## **SOY MINISTRO DE FE:**

Como Ministro de Fe te corresponde realizar las funciones que se detallan a continuación:

- Solicitar Certificado de Firma Electrónica.
- Realizar Auto-certificación.
- Configurar OTP (Segundo Factor).
- Certificar solicitudes de firma electrónica de terceros.
- Rechazar solicitudes de certificados de firma electrónica.
- Revocar certificado propio.
- Registrar número de teléfono.
- Eliminar número de teléfono.

Todas las acciones que realices dentro de este proceso conllevan a obtener un certificado de Firma Electrónica Avanzada, con el cual quedas habilitado para firmar documentos y certificar las solicitudes de firma electrónica de otras autoridades o funcionarios de tu Institución.

Los actos, contratos y documentos de los órganos del Estado, suscritos mediante firma electrónica, serán válidos de la misma manera y producirán los mismos efectos que los expedidos por escrito y en soporte de papel.

Con todo, para que tengan la calidad de instrumento público o surtan los efectos propios de éste, deberán suscribirse mediante firma electrónica avanzada.

## **Mesa de Ayuda**

Horario de atención:

Lunes a Jueves: 08:30 - 17:30

Viernes: 08:30 - 16:30

La Ley N° 19.799 reconoce que los órganos del Estado podrán ejecutar o realizar actos, celebrar contratos y expedir cualquier documento, dentro de su ámbito de competencia, suscribiéndolos por medio de firma electrónica.

No se podrán celebrar mediante firma electrónica aquellos actos para los que la ley exige una solemnidad que no sea susceptible a cumplirse mediante documento electrónico, o requiera la concurrencia personal de la autoridad o funcionario que deba intervenir en ellas.

No puede efectuarse por medios electrónicos los siguientes actos o contratos:

Aquellas actuaciones para las cuales la Constitución Política o la ley exija una solemnidad que no sea susceptible de cumplirse mediante documento electrónico, o requiera la concurrencia personal de la autoridad o funcionario que deba intervenir en ellas. En general, todas aquellas solemnidades que no se hacen por escrito no pueden hacerse por medio de documentos electrónicos.

Aquellos en que la ley requiera la concurrencia personal de alguna de las partes, y;

Aquellos relativos al derecho de familia.

Si tienes algún inconveniente con la plataforma FirmaGob, puedes solicitar apoyo al Soporte técnico de la División de Gobierno Digital (DGD). Para esto, debes enviar un ticket [aquí](#), donde un integrante de nuestro equipo te asistirá.

Para mayor información con respecto a la plataforma y la información para Instituciones le recomendamos acceder a:

<https://firma.digital.gob.cl/biblioteca/manuales-firmagob/>

Para agilizar el proceso de atención frente a un error o problema con la plataforma FirmaGob, se recomienda que inicialmente al enviar el ticket, incluyas la mayor cantidad de datos que permitan resolver el caso, como por ejemplo:

- Nombre de la Institución.
- Rut de la Institución.
- Nombre del firmante.
- Rut del Firmante.
- Mensaje de error que arroja al firmar.
- Capturas de pantallas.
- Día y hora aproximada en que ocurrió el error y
- una explicación clara y precisa, indicando por ejemplo, los pasos previamente realizados.