



Manual del Firmante

Firma Electrónica Avanzada Online:

Modalidad lectura NFC de la cédula de identidad + Desafío de Preguntas (Challenge)

¿Necesitas firmar un documento? ten esto en consideración antes de empezar

Vas a firmar un documento de forma 100% digital con pleno respaldo legal con la Firma Electrónica Avanzada de ecert. Para asegurarnos de que eres tú quien firma, el proceso te pedirá validar tu identidad.

¿Qué necesitas a mano?

- Tu ClaveÚnica y acceso al correo registrado en portal ciudadano.
- Tu cédula de identidad física y vigente, **no puede estar vencida**.
- Un dispositivo móvil compatible con NFC, para leer el chip de tu cédula.
- Un dispositivo móvil con la App ecert Verify descargada.
- Acceso a tu correo electrónico personal y/o tu celular.

 **¿No tienes un teléfono compatible con NFC?** No hay problema: puedes validar tu identidad por el método Transferencia Bancaria en su lugar. Es sin costo, el monto se devuelve, y nunca se te pedirá tu clave del banco.

Guía simplificada para verificar tu identidad

Paso 1. Valida tu Clave Única.

Paso 2. Descarga y abre la app ecert Verify

[ Descargar [Android](#)] [ Descargar [iPhone](#)]

¿Tu teléfono no tiene NFC? Haz clic en "Tengo problemas con mi teléfono" y te derivamos a una validación por Transferencia Bancaria, el monto se devuelve, nunca pedimos tu clave del banco.

Paso 3. Escanea el QR del reverso de tu cédula

¿No escanea? Apaga el flash, busca mejor luz y evita sombras.

Paso 4. Verifica el NFC de tu cédula: Posiciona la cédula tras tu teléfono, deben quedar en contacto directo.

Si tienes funda, retírala. En **iPhone**, el lector NFC está en la parte superior trasera; en **Android**, generalmente en zona trasera al centro.

¿Cómo activo el NFC? En iPhone ya viene activado. En Android, actívalo en Ajustes buscando "NFC", o desde el panel rápido deslizando desde arriba.

Paso 5. Responde el desafío de preguntas: Contesta correctamente para confirmar tu identidad sigue las instrucciones para completar tu firma.

¿Necesitas más ayuda?

Revisa la descripción completa del flujo paso a paso a continuación:

Descripción del proceso de Firma Avanzada paso a paso

Estos son los pasos del flujo de Firma Electrónica Avanzada Online mediante lectura de NFC de tu cédula y un desafío de preguntas.



• Selecciona y revisa tu documento



Paso 1. Selecciona y revisa tu documento

Revisa el documento que vas a firmar antes de continuar.



• Acepta el documento y presiona Continuar



Paso 2. Acepta el documento y presiona Continuar

Marca que aceptas el documento y presiona Continuar.



• Asegúrate de contar con todos los requisitos y presiona Continuar



Paso 3. Revisa que tengas todo lo necesario para ClaveÚnica

La pantalla te recuerda qué necesitas: ClaveÚnica, acceso al correo registrado en ClaveÚnica para recibir el 2FA.



• Inicia sesión en ClaveÚnica con tu RUT y Contraseña



Paso 4. Inicia sesión en ClaveÚnica

Ingresa tu RUT y tu contraseña de ClaveÚnica.

⚠ Alerta: Requiere recordar credencial ClaveÚnica, distinta de ecert. Si el firmante no la recuerda o no la tiene activa, el proceso se detiene aquí.



• Ingresa el código enviado al correo registrado en ClaveÚnica y selecciona Confirmar



Paso 5. Confirma el 2FA de ClaveÚnica

Recibes un código en tu correo (el que tienes registrado en ClaveÚnica). Ingrésalo y selecciona Confirmar.



• Asegúrate de contar con todos los requisitos y presiona **Entendido**

Paso 6. Revisa que tengas todo lo necesario para ecert Verify

Antes de validar tu identidad, necesitas descargar la app **ecert Verify**, un teléfono compatible con lectura NFC, tu cédula vigente a mano, y buena iluminación para las fotos.

Alternativa Transferencia Bancaria: Si en este punto sabes que tu teléfono no es compatible con NFC, puedes optar por el método de validación por Transferencia Bancaria en la opción "Tengo problemas con mi teléfono".



• Selecciona **Continuar en este dispositivo**

Paso 7. Elige cómo continuar

Si estás en el mismo teléfono, selecciona "Continuar en este dispositivo". Si estás en un computador, aparece un código QR para escanear con tu teléfono.



• Selecciona **Continuar en tu tienda de Aplicaciones**



Paso 8. Ve a tu tienda de aplicaciones

Te lleva a la tienda de aplicaciones de tu teléfono (App Store o Google Play).

Alternativa Transferencia Bancaria: Si tu teléfono no es compatible con NFC, la app no podrá instalarse. En ese caso, vuelve al proceso y selecciona la opción "Tengo problemas con mi teléfono" para ser redirigido a Transferencia Bancaria.



• Descarga o abre tu App **ecert Verify**

Paso 9. Descarga o abre ecert Verify

Si no tienes la app, descárgala. Si ya la tienes, ábrela. Se instala una sola vez.

Alerta: Si tu teléfono no es compatible con NFC aparecerá un mensaje en pantalla. Puedes utilizar el método de validación por transferencia bancaria.



• Escanea el **QR** del reverso de tu cédula

Paso 10. Escanea el QR del reverso de tu cédula

Dentro de la app ecert Verify, escanea el código QR que está al reverso de tu cédula física.



Paso 11. Acerca tu cédula al teléfono (NFC)

• Presiona **Comenzar** y posiciona tu cédula sobre tu teléfono

Presiona Comenzar y apoya tu cédula en la parte trasera del teléfono. Mantenla apoyada hasta que termine la lectura. Si tienes carcasa, se recomienda retirarla: la cédula debe tocar el teléfono.

Zona de lectura NFC: parte superior trasera en iOS · zona central trasera en Android.

⚠ Alerta: Si tu cédula de identidad tiene dañado el NFC (chip), no podrás validar tu identidad. Aparecerá el mensaje "No pudimos leer el chip de tu cédula". Tendrás hasta 3 intentos para leer el código de tu cédula, busca buena iluminación, evita encuadre o reflejos. La zona de lectura varía por sistema operativo.

🏠 Alternativa Transferencia Bancaria: Si no logras completar la lectura NFC (o tu teléfono no es compatible), haz clic en "Tengo problemas con mi teléfono" y se te derivará automáticamente a Transferencia Bancaria.



Paso 12. Retorno al flujo de firma

• Regresa al navegador y selecciona **Continuar**

Una vez validada tu cédula, serás redireccionado al navegador donde estabas firmando ó bien presiona Continuar.



Paso 13. Responde el Desafío de Preguntas

• Responde el **Desafío de Preguntas** y selecciona **Continuar**

Contesta correctamente las preguntas de seguridad y presiona Continuar.

⚠ Alerta: Preguntas sobre información que el firmante puede no recordar con exactitud. El usuario queda bloqueado por 24hrs si no logra responder correctamente en los 3 intentos disponibles.

🏠 Alternativa Transferencia Bancaria: Si en este punto no logras responder correctamente las preguntas, puedes optar por el método de validación por Transferencia Bancaria.



Paso 14. Crea tu clave de dos dígitos

• Crea tu clave de **dos dígitos** y selecciona **Continuar**

El sistema te pide crear una clave corta (2 dígitos) para crear tu certificado de firma.



• Ingresa tu clave y
selecciona **Continuar**



Paso 15. Ingresa tu clave

Ingresa la clave de 2 dígitos que acabas de crear, para usar tu certificado de firma.



• Selecciona el medio
para recibir tu **Segundo
Factor de Seguridad**



Paso 16. Elige cómo recibir tu segundo factor

Selecciona si quieres recibir un código de seguridad final por Correo, por SMS o por WhatsApp.



• Ingresa el código de
cuatro dígitos y selecciona
Firmar documento



Paso 17. Ingresa el código y firma

Ingresa el código de 4 dígitos que recibiste y presiona Firmar documento.

¡Documento firmado!



**Documento Firmado
exitosamente.**
Ya puedes ver y/o
descargar el documento



¡Listo! Documento firmado exitosamente

Ya puedes ver y/o descargar tu documento firmado.

¿Qué hacer si algo falla?

Estas son las pantallas de error reales que verá el firmante en cada caso con su causa y recomendaciones al firmante.



No pudimos verificarte

Causa: No se encuentra una sesión activa para esa cédula: la sesión pudo expirar, ya se usó antes, no se ha generado un flujo para ese usuario, o la versión de la app no está disponible en el ambiente usado.

Qué puede hacer el firmante: Finalizar (sin reintento — el firmante debe reiniciar el proceso desde el correo/link original).



No pudimos leer el código de tu cédula

Causa: Se escaneó primero el QR del flujo y luego el de la cédula, pero la cédula no corresponde con el flujo iniciado (o problema de lectura del QR en general).

Qué puede hacer el firmante: Reintentar (quedan 2 oportunidades) o Cancelar validación → Transferencia Bancaria.

3:05



No pudimos leer el chip de tu cédula

Causa: No se pudo leer correctamente el chip NFC: expiró el tiempo de escaneo y no se detectó el chip (posible chip dañado).

Qué puede hacer el firmante: Reintentar (quedan 2 oportunidades) o Cancelar validación → Transferencia Bancaria.



No pudimos leer el chip de tu cédula

Acerca la cédula a la zona NFC de tu teléfono.
Quedan 2 oportunidades.

Reintentar

Cancelar validación

No pudimos validar tu sesión (SESSION_TOKEN – HTTP 401)

Causa: Ocurre normalmente al escanear el QR del navegador cuando la versión de la app no está disponible en el ambiente utilizado.

Qué puede hacer el firmante: Cerrar.



No pudimos validar tu sesión

SESSION_TOKEN respondió HTTP 401.

Cerrar

6:11



No pudimos verificarte — Vuelve al navegador

Causa: El resultado de la validación no fue exitoso: no pasó la validación de identidad (por NFC o por Registro Civil). Ejemplo: cédula vencida. También ocurre si el Registro Civil no responde o está caído.

Qué puede hacer el firmante: Finalizar (sin reintento).



No pudimos verificarte

Vuelve al navegador

Finalizar