



Instrucciones de enrolamiento para instaurar o restaurar acceso a SIGA mediante su certificado digital

- Para enrolar por primera vez el factor OTP en [Viafirma Fortress](#): siga las instrucciones en la tercera página de la [guía rápida para solicitud de certificado digital](#). Para este procedimiento debe tener configuradas correctamente la **fecha, hora y zona horaria*** de su **dispositivo móvil**; puede verificar el tiempo actual en la dirección <https://timeanddate.com/>.
- Para cambiar de un dispositivo enrolado a otro debe:
 1. Desenrolar el OTP anterior: acceda a su cuenta de [Viafirma Fortress](#), diríjase a la sección “Factores de autenticación”, haga clic derecho sobre “OTP” y seleccione “Desenrolar”.
 2. Enrolar el factor OTP en el nuevo dispositivo: siga las instrucciones en la tercera página de la [guía rápida para solicitud de certificado digital](#). Para este procedimiento debe tener configuradas correctamente la **fecha, hora y zona horaria*** de su **dispositivo móvil**; puede verificar el tiempo actual en la dirección <https://timeanddate.com/>.
- Para desbloqueo de la cuenta de usuario: diríjase a [Viafirma Fortress](#), seleccione la opción “¿Usuario bloqueado?” y siga las instrucciones que recibirá en la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta.
- Para desbloqueo del OTP: acceda a su cuenta de [Viafirma Fortress](#), diríjase a la sección “Factores de autenticación”, haga clic derecho sobre “OTP” y seleccione “Desbloquear”.
- Si olvido su contraseña diríjase a [Viafirma Fortress](#), seleccione la opción “¿olvidaste tu contraseña?” escriba su usuario y siga las instrucciones que recibirá en la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta.
- Si la situación que presenta es que todos los códigos que ingresa fallan: al momento de tomar el código, asegúrese de presionar el botón “Generar código” en la aplicación; para esto cierre la aplicación y ábrala nuevamente según sea necesario.
Si aún fallan, entonces debe:

Corregir la **fecha, hora y zona horaria*** de su **dispositivo móvil**; puede verificar el tiempo actual en la dirección <https://timeanddate.com/>.
En la aplicación Viafirma OTP debe presionar el botón de menú en la esquina superior derecha, y presionar “**Borrar cuenta**”.

Desenrolar y enrolar nuevamente el factor OTP en su cuenta de [Viafirma Fortress](#) según las instrucciones en la tercera página de la [guía rápida para solicitud de certificado digital](#).

- *Zona horaria de República Dominicana: UTC-4:00; o AST, Hora del Atlántico, desactivando el cambio automático de horario de verano.