



MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES

DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN
DE LA SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES

DGSS
DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN
DE LA SEGURIDAD SOCIAL



Registro Electrónico de Clases Pasivas

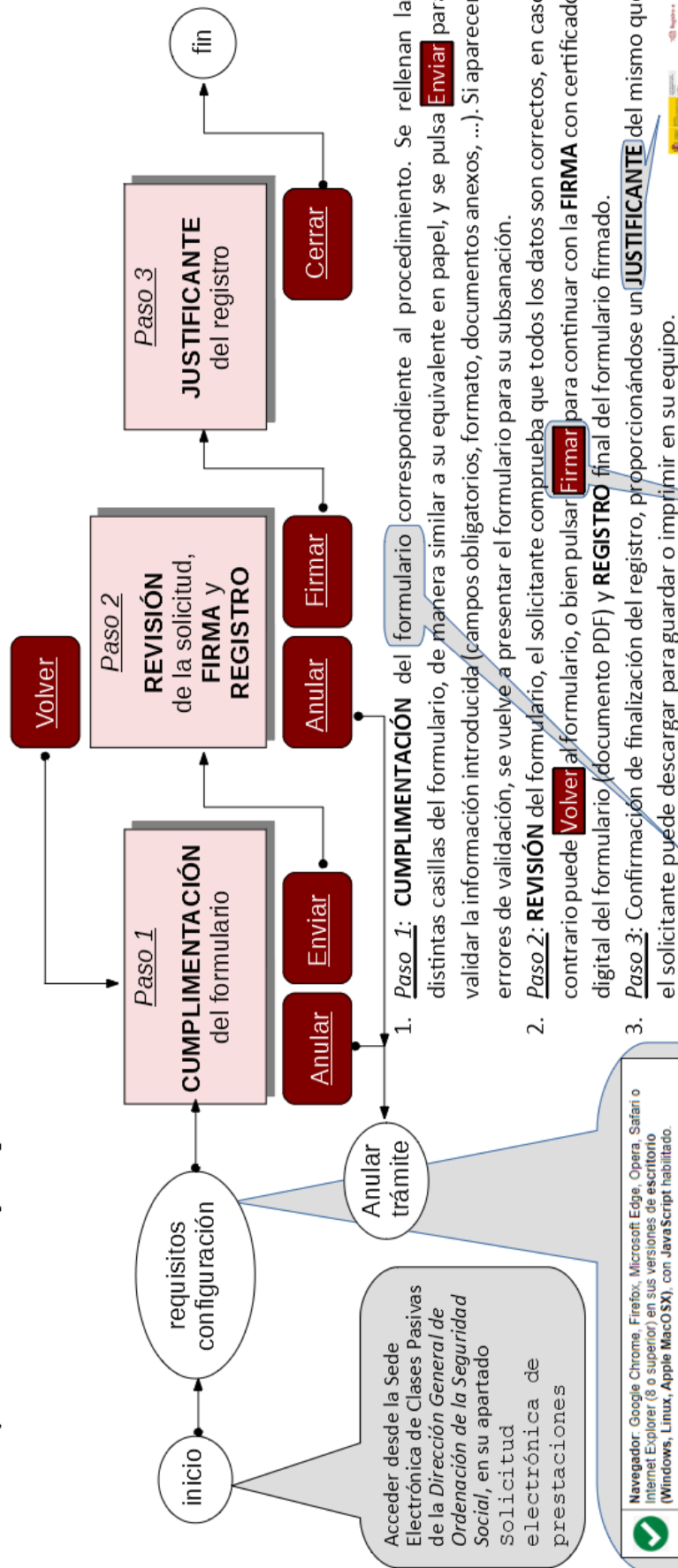
MANUAL DE USUARIO

Subdirección General de Clases Pasivas

Edición 2.5.0 / 2020

Registro-e Guía Rápida del Registro Electrónico de Clases Pasivas

- Registrar electrónicamente los formularios y trámites relacionados con los procedimientos de reconocimiento y pago de las prestaciones de Clases Pasivas.
- Consultar solicitudes ya registradas.
- Completar solicitudes ya registradas con documentación adicional.



Acceder desde la Sede Electrónica de Clases Pasivas de la *Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social*, en su apartado *Solicitud electrónica de prestaciones*

- ✓ Navegador: Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Opera, Safari o Internet Explorer (8 o superior) en sus versiones de escritorio (Windows, Linux, Apple MacOSX), con JavaScript habilitado.
- ✓ Resolución de pantalla: igual o superior a 1024x600.
- ✓ Cookies: el navegador acepta cookies de sesión.
- ✓ Aplicación de firma electrónica: navegador compatible con firma de documentos, o aplicación de firma instalada en su equipo.
- ✓ Certificado digital: válido para la firma (no caducado, no revocado, asociado al DNI/NIF/NIE utilizado en su autenticación en Registro-e).

Firmando formulario de la solicitud

Se está comprobando si la configuración de su navegador permite la firma electrónica de documentos, y en caso afirmativo le solicitará el certificado para la firma. Este proceso puede demorarse varios segundos...

1. Comprobando existencia de aplicación de firma.
2. Firmando formulario PDF.
3. Registrando solicitud firmada.

Contenido

1. Propósito	5
2. Normativa	6
3. Funcionalidad y Ayuda	6
4. Visión general del proceso de registro electrónico	7
5. Descripción detallada del proceso de registro electrónico	8
5.1. Acceso a la Sede de Clases Pasivas	8
5.2. Requisitos de configuración para la tramitación en Registro-e	8
5.2.1. Requisitos del navegador	9
5.2.2. Requisitos de Firma electrónica	10
5.2.3. Requisitos obligatorios	14
5.3. Paso 1: CUMPLIMENTACIÓN del formulario	15
5.3.1. Multilingüismo	15
5.3.2. Fecha y Hora oficial	15
5.3.3. Accesibilidad	17
5.3.4. Formulario	17
5.3.5. Botonera	18
5.3.6. Errores de validación	18
5.3.7. Desconexión o Cierre de Sesión	20
5.4. Paso 2: REVISIÓN de la solicitud, FIRMA y REGISTRO	22
5.4.1. REVISIÓN de la solicitud	22
5.4.2. FIRMA y REGISTRO de la solicitud	23
5.4.3. Solicitudes sin firmar	24
5.5. Paso 3: JUSTIFICANTE del registro	25
5.5.1. Encuesta de Satisfacción	27
6. Completar Solicitudes Registradas Anteriormente	28
7. Recuperar Solicitud	29
Apéndice A : Lista de procedimientos de Registro-e	31
Apéndice B : Preguntas Frecuentes y Resolución de Problemas	32
¿Qué navegadores son compatibles?	33
¿Puedo registrar la solicitud sin firmar electrónicamente?	33
He cumplimentado el formulario, pero no lo he firmado ¿pierdo todos los datos introducidos si cierro el navegador?	33

A mitad de cumplimentar el formulario compruebo que debo rellenar un campo para el cual no tengo el dato a mano. ¿Si cierro el navegador, puedo continuar otro día sin tener que volver a cumplimentar todo el formulario?	33
¿Cómo instalo un certificado en mi equipo?	34
¿Cómo firmo con el DNI electrónico (DNle)?	34
¿Por qué no aparece mi certificado a la hora de firmar?	37
¿Cómo puedo comprobar si mi certificado es válido?	37
¿Por qué no funciona AutoFirma o el DNle con Firefox?	38
Mi equipo no reconoce los documentos PDF.....	39
¿Es necesario tener instalado java en mi equipo?	39
No ha iniciado una sesión válida o bien ha expirado.	39
El estado actual de la solicitud no se corresponde con el esperado.....	40
Se han detectado otras posibles solicitudes en curso para este mismo formulario.....	40
¿Es compatible Registro-e con dispositivos móviles?	41
¿Es compatible Registro-e con Linux?	41
¿Es compatible Registro-e con Safari en Apple Mac OS X?	42
¿Cómo activo JavaScript en mi navegador?	44
¿Cómo activo las cookies en mi navegador?	44
El certificado electrónico utilizado para la firma de la solicitud está REVOCADO.	45
"Anexos": La extensión del fichero no se corresponde con su contenido.	45
Problemas con la firma de anexos.....	46
Se ha detectado un desfase horario entre la fecha/hora de su equipo y la hora oficial.	46

1. Propósito.

El presente **Manual de Usuario** proporciona una guía de uso del **Registro Electrónico de Clases Pasivas** (en adelante *Registro-e*) de la Sede Electrónica de la *Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social* (DGOSS).

La Sede Electrónica de la DGOSS permite a los ciudadanos, en su propio nombre o a través de sus representantes, la gestión por Internet de determinados trámites relacionados con las pensiones y prestaciones de Clases Pasivas.

A través del Registro Electrónico de Clases Pasivas puede presentar electrónicamente, todos los días del año y a cualquier hora, solicitudes, escritos y comunicaciones relacionados con los procedimientos de reconocimiento y pago de las prestaciones de Clases Pasivas.

Este Manual NO detalla de manera individual la forma de cumplimentar los diversos formularios de solicitud admitidos a trámite en *Registro-e*, sino que se proporcionarán las directrices generales comunes a todos ellos (y al proceso completo de registro electrónico). Al acceder a un formulario en concreto, se facilita en el mismo información de ayuda a la cumplimentación de manera suficientemente autoexplicativa.

Cualquier consulta relacionada con los contenidos o el funcionamiento de esta Sede o Registro Electrónico de Clases Pasivas, debe formularla a través de la página de *Atención al Pensionista de Clases Pasivas* (enlace *Contactos* a pie de página de la Sede de Clases Pasivas).

NOMENCLATURA	Significado
Sede de Clases Pasivas	Sede Electrónica de la <i>Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social</i> (DGOSS) https://clasespasivas.gob.es/sitios/sedeclasespasivas/es-ES/Paginas/inicio.aspx
Registro-e	Registro Electrónico de Clases Pasivas Se accede desde la Sede de Clases Pasivas, en su apartado Solicitud electrónica de prestaciones , donde se presenta la relación de procedimientos disponibles de manera electrónica relacionados con las pensiones y prestaciones de Clases Pasivas.
Solicitante	Usuario de Registro-e Se refiere a los interesados en el uso de la aplicación, normalmente pensionistas, representantes o terceras partes. Emplearemos indistintamente este término como sinónimo de usuario o ciudadano . Como se explica en detalle en apartado 5.3.3, el <i>solicitante</i> puede actuar en nombre propio como beneficiario de la prestación solicitada, o bien como <i>representante</i> de un tercero.
Solicitud	Prestación solicitada Formulario / trámite relacionado con los procedimientos de reconocimiento y pago de las prestaciones de Clases Pasivas (Apéndice A: Lista de procedimientos de <i>Registro-e</i>).

2. Normativa.

Este Registro está habilitado para la **recepción de los formularios normalizados** correspondientes a determinados procedimientos y servicios que, en materia de Clases Pasivas, son competencia de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, todos los días del año, durante las 24 horas del día.

En cuanto al cómputo de plazos se regirá por lo dispuesto en la normativa sobre administración electrónica y régimen jurídico.

Las especificaciones de firma electrónica se ajustarán a la política de firma electrónica y certificados en el ámbito de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos.

3. Funcionalidad y Ayuda.


Registro-e facilita al ciudadano la siguiente operativa:

1. **Registrar electrónicamente los formularios** y trámites relacionados con los procedimientos de reconocimiento y pago de las prestaciones de Clases Pasivas (lista completa en ¹ y en Apéndice A).
2. **Consultar** solicitudes ya registradas.
3. **Completar solicitudes ya registradas** con documentación adicional.

Fuera de Registro-e, pero en la propia Sede de Clases Pasivas, se pueden realizar operaciones complementarias como verificar documentos electrónicos almacenados en la base de datos de documentos electrónicos de la Administración presupuestaria, consultar normativa relacionada, nóminas, certificados, ...

Se puede consultar el presente **Manual de Usuario**, así como la **Guía Rápida** y las **FAQ** (Apéndice B: Preguntas Frecuentes y Resolución de Problemas.) en cualquier momento del proceso de registro electrónico a través del botón de **Ayuda** de la cabecera de todas las páginas:

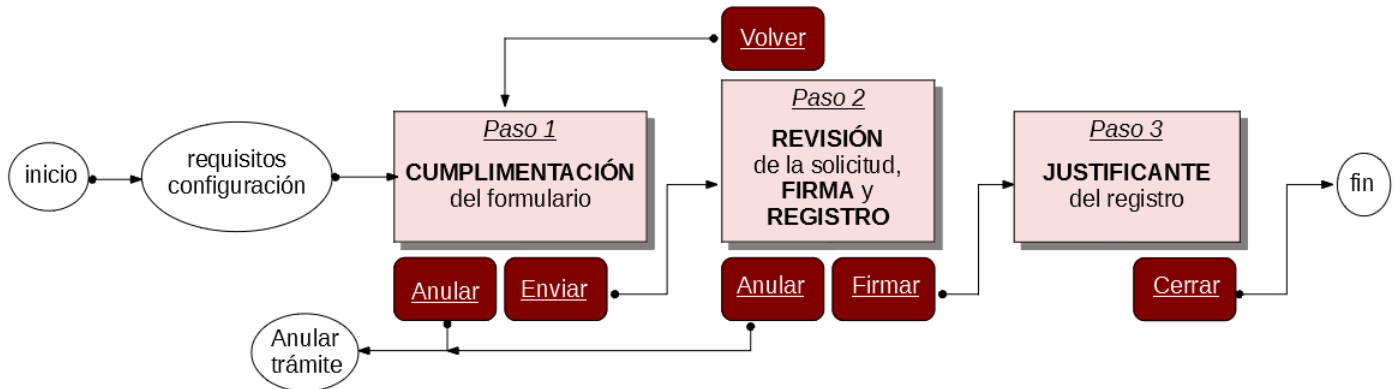


Los iconos  que figuran en diversos puntos de las páginas web de Registro-e muestran la información específica de dicho punto enlazando con el apartado correspondiente de este manual.

¹<https://clasespasivas.gob.es/sitios/sedeclasespasivas/es-ES/solicitudElectronicaPrestaciones/Paginas/Registra.aspx>

4. Visión general del proceso de registro electrónico.

El registro de una solicitud se realiza en tres pasos, según se resume en el esquema siguiente. Todo el proceso es similar al realizado tradicionalmente en su equivalente en papel:



1. **Paso 1: CUMPLIMENTACIÓN** del formulario correspondiente al procedimiento. Se rellenan las distintas casillas del formulario -de manera similar a su equivalente en papel- y se pulsa **Enviar** para validar la información introducida (campos obligatorios, formato, documentos anexos, ...). Si aparecen errores de validación, se vuelve a presentar el formulario para su subsanación.
2. **Paso 2: REVISIÓN** del formulario, el solicitante comprueba que todos los datos son correctos, en caso contrario puede **Volver** al formulario, o bien pulsar **Firmar** para continuar con la **FIRMA** con certificado digital del formulario (documento PDF) y **REGISTRO** final del formulario firmado.
3. **Paso 3:** Confirmación de finalización del registro, proporcionándose un **JUSTIFICANTE** del mismo que el solicitante puede descargar para guardar o imprimir en su equipo.
4. Previamente al Paso 1, se realiza una Verificación de los **Requisitos de Configuración** (navegador, resolución de pantalla, aplicación de firma electrónica y certificado digital válido) para comprobar si se puede realizar correctamente todo el proceso completo de registro.

5. Descripción detallada del proceso de registro electrónico

5.1. Acceso a la Sede de Clases Pasivas.

Al Registro-e (**Registro electrónico de Clases Pasivas**) se accede desde la Sede Electrónica de Clases Pasivas de la *Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social*, en su apartado Solicitud electrónica de prestaciones, donde se presenta la relación de procedimientos disponibles de manera electrónica relacionados con las pensiones y prestaciones de Clases Pasivas (Apéndice A).



Inicio > Solicitud electrónica de prestaciones Versión imprimible

Solicitud electrónica de prestaciones

A través del Registro Electrónico de Clases Pasivas – Registro-e- puede presentar electrónicamente, todos los días del año y a cualquier hora, solicitudes, escritos y comunicaciones relacionados con los procedimientos de reconocimiento y pago de las prestaciones de Clases Pasivas, que figuran a continuación:






Procedimientos o trámites	Formulario de Tramitación Electrónica	Información
Modificación de datos de pensiones		--
Información previa a la jubilación, sobre el importe de la pensión de Clases Pasivas a recibir		
Comunicación de baja en nómina		--

Pulsando en el icono de Administración electrónica @ se accede al trámite correspondiente abriéndose en una ventana nueva la pantalla del Registro-e de Clases Pasivas.



5.2. Requisitos de configuración para la tramitación en Registro-e.


A fin de completar todo el proceso de registro electrónico, es necesario que su ordenador cumpla con una serie de requisitos técnicos. Si tiene problemas con la configuración de su equipo, puede consultar el Apéndice B: Preguntas frecuentes y Resolución de Problemas.

Requisitos de configuración para la tramitación en Registro-e

	Navegador: Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Opera, Safari o Internet Explorer (8 o superior) en sus versiones de escritorio (Windows, Linux, Apple MacOSX), con JavaScript habilitado.
	Resolución de pantalla: igual o superior a 1024x600.
	Cookies: el navegador acepta cookies de sesión.
	Aplicación de firma electrónica: navegador compatible con firma de documentos, o aplicación de firma instalada en su equipo.
	Certificado digital: válido para la firma (no caducado, no revocado, asociado al DNI/NIF/NIE utilizado en su autenticación en Registro-e).


5.2.1. Requisitos del navegador.

- **Navegador:** Registro-e está optimizado para los siguientes navegadores: **Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Opera, Safari o Internet Explorer (8 o superior)** en sus versiones de **escritorio (Windows, Linux, Apple MacOSX)**. Si su navegador no es ninguno de los anteriores, o bien está utilizando un dispositivo móvil (smartphone, tablet), no se garantiza un correcto funcionamiento y/o visualización del formulario durante la tramitación de la solicitud. Aunque puede continuar el proceso de registro con otros navegadores, **se recomienda utilizar uno de los navegadores antes indicados en un equipo de escritorio.**
- **Resolución de pantalla:** Registro-e está optimizado para una resolución de pantalla de 1024x600 o superior. Aunque puede continuar el proceso de registro con un tamaño de ventana inferior a dicha resolución, no se garantiza una visualización correcta del formulario durante la cumplimentación. Se recomienda cambiar su equipo a una **resolución de 1024x600 o superior y/o maximizar la ventana del navegador** (icono esquina superior o ventana completa:  en Windows/Linux,  en Mac).
- **JavaScript:** Registro-e requiere que su navegador tenga habilitado JavaScript para poder procesar formularios, firmar y registrar las solicitudes y trámites de esta Sede Electrónica. Si no está habilitado, se le mostrará la siguiente pantalla y no podrá continuar con la tramitación:




JavaScript está deshabilitado en su navegador.

Registro-e requiere que su navegador tenga habilitado JavaScript para poder procesar formularios, firmar y registrar las solicitudes y trámites de esta Sede Electrónica.

Más información en documento de Ayuda: 

- **Cookies:** Registro-e utiliza cookies de sesión en la medida imprescindible para el correcto funcionamiento y visualización del sitio web. Las cookies utilizadas tienen una vigencia temporal limitada y en ningún caso se usan para recoger información de carácter personal. **Si su navegador no tiene las cookies habilitadas, debe habilitar su uso y volver a acceder de nuevo a Registro-e para poder realizar el trámite.**
- **Sistema Operativo:** no hay limitación respecto al uso de un Sistema Operativo u otro en su equipo (Windows, Linux, Mac, versiones de 32/64 bits), siempre que utilice uno de los navegadores indicados anteriormente (según el Sistema Operativo que utilice puede que no todos los navegadores estén disponibles en el mismo).
- **Fecha/hora del equipo:** durante la firma del formulario de la solicitud con el certificado digital del solicitante, se registran electrónicamente la fecha y hora de la firma, tomada del Sistema Operativo del equipo del usuario. Aunque dicha hora no tiene que coincidir exactamente con la fecha/hora oficial de Registro-e, siendo normal que esté adelantada o retrasada unos minutos o incluso en un huso horario diferente (Canarias), a la hora de firmar la solicitud –paso previo a su registro- no se admitirá un desfase horario excesivo con la hora oficial (más allá de unos pocos minutos de adelanto), o que la fecha del día sea incorrecta, debiendo **poner en hora su equipo para continuar.**



Se ha detectado un **desfase horario** entre la fecha/hora de su equipo y la hora oficial de Registro-e. No es un problema de huso horario, sino de hora excesivamente adelantada y/o fecha incorrecta. **Para la firma electrónica de la solicitud debe corregir la fecha/hora de su sistema antes de continuar.** Le recomendamos que configure el ajuste automático de fecha y hora en su equipo.

5.2.2. Requisitos de Firma electrónica.

Para utilizar el Registro Electrónico se precisa acreditar la identidad de la persona física o jurídica que realiza la solicitud. La identidad se acredita con cualquiera de los certificados de firma cualificada admitidos en la Sede de Clases Pasivas (detalle en enlace [Firma electrónica²](#) a pie de la web de la Sede).

El certificado se puede utilizar para:

- la **identificación** del solicitante, por ejemplo mediante el certificado incluido en el DNI electrónico, aunque también se puede acceder a Registro-e a través de la plataforma Cl@ve (Identidad Electrónica para las Administraciones);
- la **firma electrónica del formulario** a presentar: con el certificado digital + aplicación de firma se pueden firmar documentos garantizando la identificación del firmante de manera inequívoca y la integridad y no repudio del documento firmado.

Como se puede observar, hacen falta dos elementos para la firma de la solicitud: aplicación de firma instalada en su equipo + certificado de firma válido:

- **Firma electrónica:** su navegador debe ser compatible con la firma de documentos, o bien disponer de una aplicación de firma instalada en su equipo. En caso negativo, se requiere la instalación de la aplicación de **Autofirma³**. Algunas versiones de Internet Explorer no requieren tener instalado Autofirma, el resto de navegadores sí. Debe instalarla y volver a acceder de nuevo a Registro-e para poder realizar el trámite.
- **Certificado digital:** válido para la firma (no caducado, no revocado, asociado al NIF/NIE utilizado en su autenticación en Registro-e). Si no dispone de un certificado válido instalado en su equipo, o bien el NIF/NIE de los certificados instalados no coincide con el NIF/NIE utilizado en la autenticación en Registro-e, debe instalar previamente un certificado válido, o bien seleccionar un certificado ya instalado con el DNI/NIF adecuado y volver a acceder de nuevo a Registro-e para poder realizar el trámite.

No se podrá presentar la solicitud en Registro-e si no está firmada. Por ello, en la comprobación de Requisitos de Configuración se realiza una prueba previa de firma electrónica antes de proseguir con el formulario de la solicitud, a fin de evitar la cumplimentación de un formulario que luego no podrá tramitarse:

Aviso

El registro de la solicitud requiere obligatoriamente la firma electrónica del formulario de tramitación. Para poder continuar con la cumplimentación del formulario de la solicitud, debe comprobar si su navegador está correctamente configurado para la firma.



[Comprobar firma electrónica](#)

²<https://clasespasivas.gob.es/sitios/sedeclasespasivas/es-ES/Paginas/FirmaElectronica.aspx>

³<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html> **AutoFirma** es una aplicación de escritorio del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que permite la firma en páginas de Administración Electrónica cuando se requiere la firma en un procedimiento administrativo sin necesidad de utilizar applets, lo que permite hacer uso de navegadores web que ya no dan soporte a esta tecnología (compatible con entornos Windows, Linux y MacOSX).


Comprobando configuración para firma electrónica

Se está comprobando si la configuración de su navegador permite la firma electrónica de documentos, y si dispone de un certificado válido para la firma. Esta comprobación no firma ninguna solicitud, ni registra información personal, ni envía datos para su tramitación. Este proceso puede demorarse varios segundos...

-  1. Comprobando existencia de aplicación de firma.
-  2. Comprobando certificado de firma válido.

Tal como se indica, no estamos aún realizando solicitud alguna, es una simulación del proceso de firma que se realizará una vez cumplimentado el formulario. No se almacena información personal de ningún tipo.

Si su navegador es *Internet Explorer compatible con applets* (requiere tener instalado Java), podrá firmar documentos sin necesidad de instalar una aplicación externa de firma electrónica, solicitándole permiso para la ejecución del applet de firma →.

Si no dispone del Internet Explorer, o bien rechaza la ejecución de applets, Registro-e intenta detectar la existencia de una aplicación de firma externa al navegador instalada en su equipo.

Si no está instalada, mostrará un aviso similar a éste →, y Registro-e le indicará la necesidad de instalar una, concretamente la aplicación **Autofirma**, enlazando con la página de descarga de la misma:




Necesitas una aplicación nueva para abrir este afirma

Aceptar

Aviso

Aplicación de firma electrónica: No se ha podido verificar la existencia de una aplicación de firma instalada en su equipo. Se requiere la instalación de la aplicación de **Autofirma** para Windows 64 bits. Algunas versiones de Internet Explorer no requieren tener instalado Autofirma, el resto de navegadores sí. Debe instalarla y volver a acceder de nuevo a Registro-e para poder realizar el trámite (**no se podrá presentar la solicitud si no está firmada**).

Certificado digital: No se ha podido verificar la existencia de un certificado de firma válido instalado en su equipo, o bien el NIF/NIE del certificado con el que ha firmado no coincide con el utilizado en la autenticación en Registro-e. Debe instalar previamente un certificado de firma válido, no caducado, no revocado, o bien seleccionar un certificado ya instalado con el DNI/NIF adecuado y volver a acceder de nuevo a Registro-e para poder realizar el trámite (**no se podrá presentar la solicitud si no está firmada**).

Más información en documento de Ayuda .

[No se ha podido conectar con AutoFirma.]

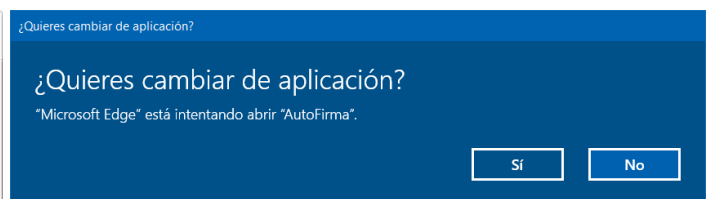
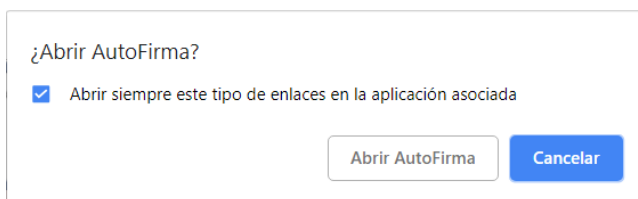
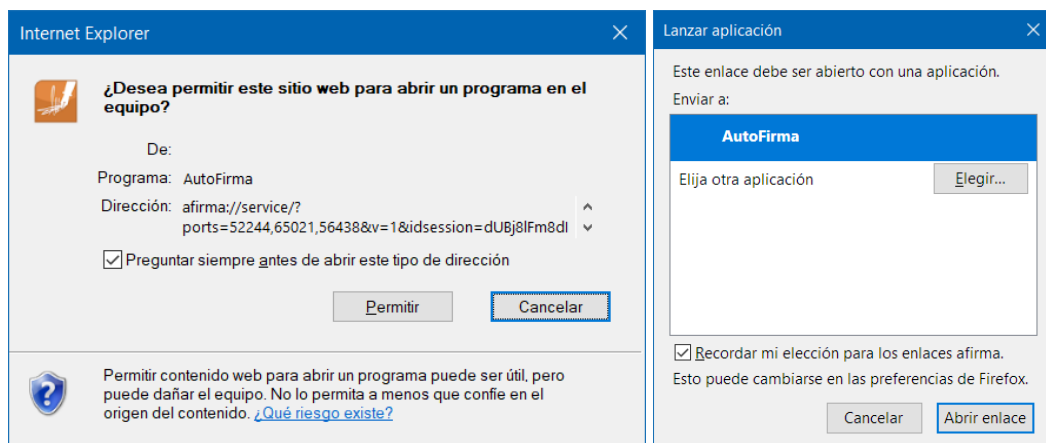
¿Desea descargar AutoFirma?

✖ Cancelar ✔ Aceptar

Sin la aplicación de firma tampoco se puede verificar la existencia de un certificado válido, de ahí que se le indique que no se ha podido constatar la existencia de un certificado en su equipo, aun cuando sí tenga alguno instalado.

La **instalación de Autofirma** se realiza siguiendo las instrucciones incluidas junto a la aplicación descargada (AF_manual_instalacion_usuarios_ES.pdf). Puede requerir el cierre de los navegadores abiertos en su equipo, por lo que se recomienda su instalación con anterioridad a la cumplimentación del formulario.

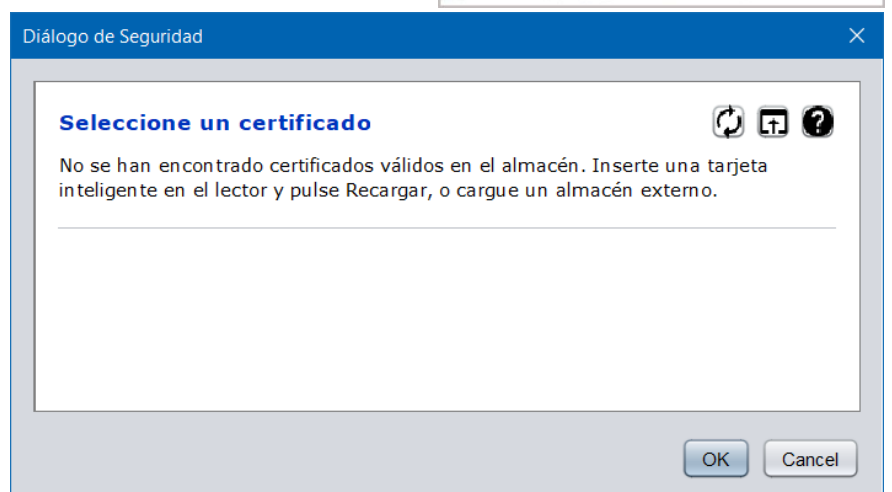
Una vez instalada Autofirma, o si ya la tuviera instalada, conectará con dicha aplicación (puede requerirle también permiso para ello, según el navegador utilizado puede aparecer alguna de las ventanas siguientes):

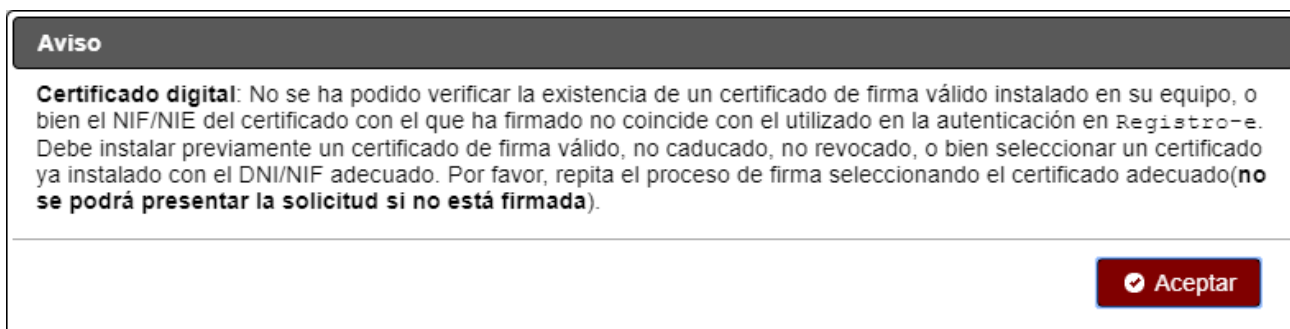
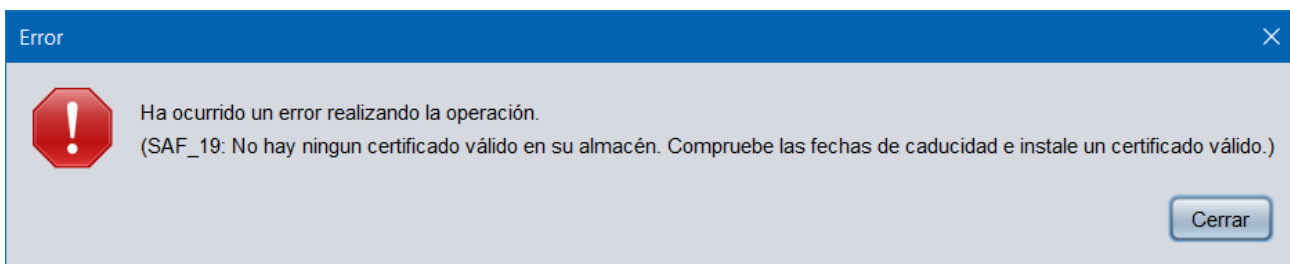


La siguiente ventana → indica que se está ejecutando la aplicación de firma, la cual le solicitará que seleccione uno de los certificados digitales que tenga disponibles en su equipo.



En la ventana de certificados disponibles se muestran tanto los certificados instalados en su navegador como el incluido en el DNI electrónico (DNIe). Si no dispone de ningún certificado (o no ha insertado el DNIe en el lector de tarjetas), le aparecerá la ventana vacía → y los errores siguientes al pulsar en **Aceptar/Cancelar**:






Si su navegador tiene algún certificado instalado, o bien está haciendo uso del DNIE, y le aparece la ventana de certificados vacía, consulte las siguientes cuestiones técnicas en el Apéndice B: Preguntas Frecuentes y Resolución de Problemas.:

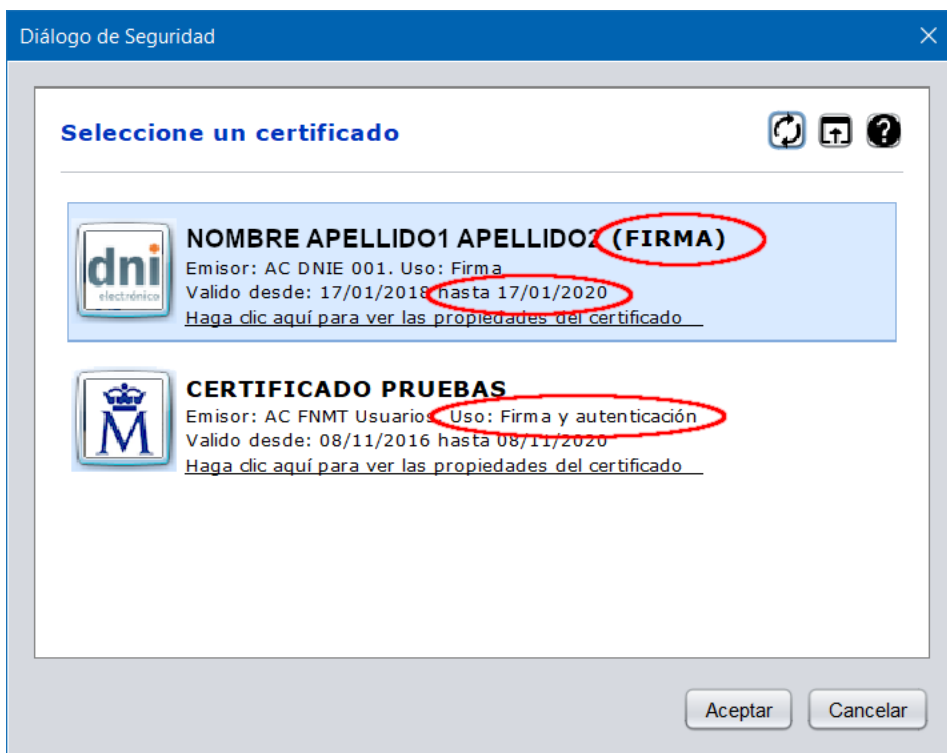
- ¿Cómo firmo con el DNI electrónico (DNIE)?
- ¿Por qué no aparece mi certificado a la hora de firmar?

Los certificados que se muestran en la ventana son aquellos válidos para la firma:

- **Uso:** *Firma* o *Firma y autenticación*.
- **Válido:** no debe estar *caducado*, es decir, la fecha actual debe estar comprendida en el rango desde / hasta del certificado.

Si no le aparece su certificado en la lista, puede deberse a que no está correctamente instalado o bien que no es un certificado de *firma* (sólo de *autenticación*) o bien está *caducado*. También puede ocurrir que haya

introducido el DNI en el lector de tarjetas después de mostrarse esta ventana, por lo que deberá pinchar en el icono de  la esquina superior de la ventana (o tecla **F5**) para refrescar la ventana (volverá a recargar todos los certificados disponibles en su equipo, incluido el lector de tarjetas). Para poder acceder al DNIE, el Sistema Operativo le requerirá en una ventana el PIN de acceso.



En la ventana se muestran todos los certificados independientemente de su DNI/NIF, de modo que *debe seleccionar aquel que incluya el mismo DNI/NIF con el que se autenticó* al entrar en Registro-e (o DNI/NIF asociado a Cl@ve si accedió por esta vía).

5.2.3. Requisitos obligatorios

Para poder continuar con el registro, son **obligatorios** los requisitos de:







- Existencia de aplicación de firma,
- certificado válido,
- cookies habilitadas,
- JavaScript habilitado.

siendo **opcionales** los de:

- Tipo de navegador,
- resolución de pantalla.

Los opcionales permiten proseguir, pero se advierte de la posibilidad de problemas de visualización o funcionamiento óptimo. Los obligatorios NO permiten pasar al Paso 1 (cumplimentación del formulario) hasta que no sean subsanados, quedando la pantalla de la siguiente manera (o similar):

Requisitos de configuración para la tramitación en Registro-e

	Navegador: Registro-e está optimizado para los siguientes navegadores: Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Opera, Safari o Internet Explorer (8 o superior) en sus versiones de escritorio (Windows, Linux, Apple MacOSX). Si su navegador no es ninguno de los anteriores, o bien está utilizando un dispositivo móvil (smartphone, tablet), no se garantiza un correcto funcionamiento y/o visualización del formulario durante la tramitación de la solicitud. Aunque puede continuar el proceso de registro con su navegador actual, se recomienda utilizar uno de los navegadores antes indicados en un equipo de escritorio.
	Resolución de pantalla: Registro-e está optimizado para una resolución de pantalla de 1024x600 o superior. Actualmente su navegador utiliza un tamaño de ventana inferior a dicha resolución. Aunque puede continuar el proceso de registro con esta resolución, no se garantiza una visualización correcta del formulario durante la cumplimentación. Se recomienda cambiar su equipo a una resolución de 1024x600 o superior y/o maximizar la ventana del navegador (icono esquina superior o ventana completa: ).
	Cookies: Registro-e utiliza cookies de sesión en la medida imprescindible para el correcto funcionamiento y visualización del sitio web. Las cookies utilizadas tienen una vigencia temporal limitada y en ningún caso se usan para recoger información de carácter personal. Debe habilitar el uso de cookies en su navegador y volver a acceder de nuevo a Registro-e para poder realizar el trámite.
	Aplicación de firma electrónica: No se ha podido verificar la existencia de una aplicación de firma instalada en su equipo. Se requiere la instalación de la aplicación de Autofirma para Windows 64 bits. Algunas versiones de Internet Explorer no requieren tener instalado Autofirma, el resto de navegadores sí. Debe instalarla y volver a acceder de nuevo a Registro-e para poder realizar el trámite (no se podrá presentar la solicitud si no está firmada).
	Certificado digital: No se ha podido verificar la existencia de un certificado de firma válido instalado en su equipo, o bien el DNI/NIF/NIE del certificado con el que ha firmado no coincide con el utilizado en la autenticación en Registro-e. Debe instalar previamente un certificado de firma válido, no caducado, no revocado, o bien seleccionar un certificado ya instalado con el DNI/NIF/NIE adecuado y volver a acceder de nuevo a Registro-e para poder realizar el trámite (no se podrá presentar la solicitud si no está firmada).

Si tiene problemas con los requisitos de configuración de su equipo, puede consultar el Apéndice B: Preguntas frecuentes y Resolución de Problemas.

5.3. Paso 1: CUMPLIMENTACIÓN del formulario

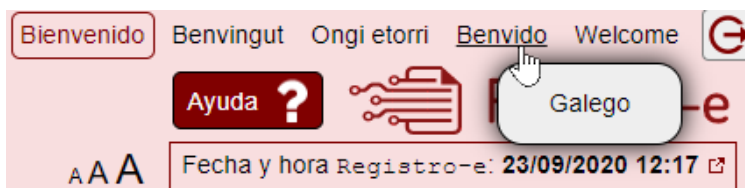
Según se describe en el Apartado 4, el primer paso es la cumplimentación del formulario con los datos necesarios para el trámite. Evidentemente, el contenido de cada formulario es específico de cada procedimiento, aunque todos tienen algunas partes comunes. En lo que sigue, se utilizará a modo de ejemplo el formulario **Comunicación de Datos para el Cálculo de Retención a cuenta del IRPF**, y las indicaciones serán análogas para los diversos trámites admitidos en Registro-e.

En la figura de la página siguiente se muestra la estructura general de todas las páginas de la aplicación web de Registro-e, y concretamente la de todos los formularios, a saber:

- *Cabecera común*, con información institucional (logotipo y organismos públicos a los que pertenece Registro-e) y herramientas de navegación: selector de idioma, fecha/hora oficial, enlaces con indicación de dónde nos encontramos, cambio de tamaño del texto...
- *Contenido de la página*: formulario a cumplimentar, ocupa la mayor parte de la página (su contenido se estructura en bloques funcionales: solicitante, domicilio, anexos...).
- *Botonera* a pie de formulario para navegación guiada por pasos.
- *Pie de página* común, con información de navegación secundaria (Aviso Legal, Contacto, ...) e iconos de conformidad W3C de Accesibilidad y validez HTML/CSS.

5.3.1. Multilingüismo.

- Registro-e sigue la política lingüística⁴ de la Sede de Clases Pasivas, facilitando el proceso de registro en las siguientes lenguas: **castellano, catalán, euskera, gallego, inglés**.



- En el extremo superior de la cabecera de Registro-e se incluye la botonera con los idiomas antes indicados, posibilitando el cambio de lengua en todas las páginas, independientemente del punto en que nos encontremos. Se refresca el contenido de la página actual, permitiendo continuar con la tramitación en el mismo punto sin necesidad de volver a la página de inicio cada vez que se cambia de idioma.
- Todos los contenidos textuales (literales) de Registro-e están parametrizados para poder conmutar dinámicamente de idioma, de modo que el soporte multilingüaje es del 100% en todos los idiomas soportados: menús, botoneras, avisos, mensajes de validación, etiquetas, texto alternativo, título de páginas, enlaces a la Sede de Clases Pasivas, campos desplegados, PDF a firmar...
- Por defecto, se emplea el idioma que se estaba utilizando en la navegación por la Sede de Clases Pasivas (desde donde iniciamos Registro-e).

5.3.2. Fecha y Hora oficial.

- Se incluye en la cabecera, de modo visible y accesible, la Fecha y Hora oficial de la Sede electrónica.
- Pinchando sobre la hora se nos muestra en ventana nueva información complementaria sobre Calendario, Fecha y Hora oficiales de la Sede de Clases Pasivas.
- La fecha/hora oficial no tiene por qué coincidir con la de su equipo/ordenador, ya que puede estar adelantada/retrasada o acceder desde un huso horario diferente (Canarias). La hora válida para el trámite es la oficial (incluida de manera visible al principio del formulario PDF firmado).

⁴ <https://clasespasivas.gob.es/sitios/sedeclasespasivas/es-ES/Paginas/AvisoLegal.aspx>

Ejemplo de formulario de Solicitud

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES

DGOSS DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Bienvenido | Benvingut | Ongi etorri | Benvido | Welcome

Ayuda ?

Fecha y hora Registro-e: 23/09/2020 12:33

Inicio > Solicitud electrónica de prestaciones > Comunicación de datos para el cálculo de rete... > **Paso 1/3: CUMPLIMENTACIÓN del formulario**

Paso 1/3: CUMPLIMENTACIÓN del formulario
▶ Paso 2/3: REVISIÓN de la solicitud, FIRMA y REGISTRO
▶ Paso 3/3: JUSTIFICANTE del registro

Indicaciones generales para la cumplimentación del formulario:

- El registro completo de la solicitud requiere la realización de los **tres pasos** arriba indicados.
- Los campos marcados con * son **obligatorios**.
- Las **fechas** tienen el formato día/mes/año (DD/MM/AAAA, 31/12/2019).
- Los **importes** con decimales utilizan la coma decimal (no el punto), sin separador de millares y como máximo dos decimales (1234567,89).
- Los iconos y junto a un campo proporcionan información específica del mismo.
- A fin de que no **expire la sesión** durante la cumplimentación, se le avisará cuando esté próxima a caducar, para su renovación.
- Si deja el formulario a medio cumplimentar o sin firmar, dispone de **3 días** para volver a Registro-e a finalizar el proceso de registro. Pasado ese plazo, se eliminan todos los datos y anexos introducidos y **NO se tendrá por presentada la solicitud**.
- Puede encontrar información más detallada en el botón de **Ayuda** de la cabecera y específica de cada apartado en .

Comunicación de datos para el cálculo de retención a cuenta del IRPF

Quiero actuar como representante >

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellidos *		Tipo Documento *	DNI/NIF/NIE/Pasaporte *
Nombre Apellido1 Apellido2		DNI/NIF/NIE	99999999R
Sexo	Nacionalidad	Correo Electrónico	Fecha de Nacimiento *
-			DD/MM/AAAA
Domicilio (Calle, Número, Piso y Puerta) *			Localidad *
País *	Provincia *	Código Postal *	Teléfono Fijo
-	-		
		Teléfono Móvil	

ANEXOS

Documentos que se deben aportar junto con la solicitud:

Se admiten ficheros de un tamaño máximo de 7168 KB (7 MB) cada uno, con un tamaño total máximo de todos los anexos de 13312 KB (13 MB).
Extensiones de fichero admitidas: txt, pdf, tiff, jpg, jpeg, odt, odp, ods, odg, rtf, svg, xml, png.

Relación de anexos incluidos en esta solicitud:

Anexar Fichero

Borrar Fichero

Tamaño total (KB): 0

MANIFIESTO ser contribuyente del IRPF y declaro que son ciertos los datos arriba indicados, presentando ante la empresa o entidad pagadora la presente comunicación de mi situación personal y familiar, o de su variación, a los efectos previstos en el artículo 88 del Reglamento del IRPF.

Antes de firmar la solicitud debe leer y confirmar la información sobre protección de datos personales. *

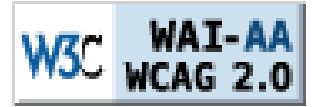
Anular trámite
Enviar

Última actualización de Registro-e: 23/09/2020

[Accesibilidad](#) [Aviso legal](#) [Contacto](#)

5.3.3. Accesibilidad.

Registro-e cumple con el **Nivel Doble-A** de Conformidad de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web **2.0** del **W3C-WAI**, de manera parcial en lo que se refiere al uso de dispositivos móviles ya que es recomendable su ejecución desde un equipo de escritorio, para una mayor facilidad en la cumplimentación y firma de solicitudes.



5.3.4. Formulario.

El formulario se divide en bloques agrupando datos de diferente naturaleza. Todos los formularios tienen al menos los siguientes bloques:


- **DATOS DEL SOLICITANTE:** ciudadano para el que se solicita el trámite (pensión o prestación). Normalmente, el solicitante es la persona que se ha identificado en el acceso a Registro-e (mediante Cl@ve o DNI electrónico) y actúa en nombre propio y es el *beneficiario* de la prestación correspondiente (en este caso, sólo se cumplimenta el bloque de SOLICITANTE y no el de REPRESENTANTE). El sistema rellena automáticamente los campos Nombre+DNI/NIF/NIE/Pasaporte del SOLICITANTE con la información del usuario autenticado (no son editables). Si anteriormente ya ha realizado solicitudes en Registro-e, estos datos pueden cumplimentarse automáticamente con los datos de su última solicitud firmada si da su consentimiento para recuperar dichos datos:

Aviso

Se ha comprobado que ya realizó alguna solicitud anteriormente en Registro-e.

¿Da su consentimiento para recuperar los mismos datos de contacto de su última solicitud, con el único fin de facilitarle la cumplimentación de este formulario?

- **NO** Muestra el formulario con todos los datos de contacto en blanco. Deberá cumplimentar los campos obligatorios.
- **SÍ** Muestra el formulario con los datos de contacto de su última solicitud registrada en Registro-e. Podrá modificarlos antes de su envío.

- **DATOS DEL REPRESENTANTE:** ciudadano que actúa en representación del solicitante. No es el beneficiario, sino su representante (realiza la solicitud en nombre de aquél). Si se actúa como representante hay que rellenar ambos bloques (SOLICITANTE y REPRESENTANTE) pulsando el botón **Quiero actuar como representante** (bajo el título del formulario) para trasladar toda la información desde el bloque SOLICITANTE al bloque REPRESENTANTE (en este último el Nombre+NIF pasará a ser no editable, aquél se vuelve editable para introducir los datos del SOLICITANTE). Volver a pulsar el botón supone intercambiar de nuevo los roles SOLICITANTE/REPRESENTANTE del usuario y sus datos de contacto.
- **ANEXOS:** permite la inclusión de ficheros *anexos que se deben aportar junto a la solicitud*. La naturaleza de esta documentación adjunta depende de cada tipo de formulario, y se describe en la ventana informativa que se muestra al pulsar . El funcionamiento de este bloque es como sigue:
 - **Anexar Fichero:** añade un anexo a la solicitud abriendo una ventana que permite seleccionarlo de su equipo. El nombre del fichero y su tamaño se relaciona en la lista a la izquierda del botón.
 - **Borrar Fichero:** elimina de la lista el fichero seleccionado (no se enviará junto con el formulario).
 - **Límite:** se admiten ficheros de un tamaño máximo de 7.168 KB (**7 MB**) cada uno, con un tamaño total máximo de todos los anexos de 13.312 KB (**13 MB**). Los formatos de fichero admitidos son: txt, pdf, tiff, jpg, jpeg, odt, odp, ods, odg, rtf, svg, xml, png. Si desea añadir más anexos a su solicitud, ahora o más adelante, deberá hacerlo mediante la opción de *Completar Solicitudes Registradas Anteriormente* (apartado 6). El nombre del anexo no puede exceder **255** caracteres ni incluir los siguientes caracteres: #>%*&;¿?/\|'!"<i
 - **Tamaño(KB):** indica la suma total del tamaño de todos los anexos.






- **Protección de datos personales:** antes de la firma debe marcar la casilla al final del formulario, indicando que ha leído y confirma la información sobre la protección de datos personales que se muestra en la ventana que se despliega al pulsar la lupa:




Antes de firmar la solicitud debe leer y confirmar la información sobre protección de datos personales. *



Información sobre protección de datos personales

Indicaciones generales para la cumplimentación del formulario:

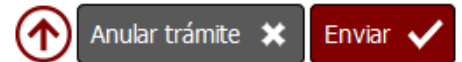
- Los campos marcados con * son obligatorios.
- Las fechas tienen el formato día/mes/año (DD/MM/AAAA, 31/12/2019). Pueden seleccionarse pulsando el calendario  o bien introducir las en la caja de texto (sólo admite números y /).
- Los importes con decimales utilizan la coma decimal (no el punto), sin separador de millares y como máximo dos decimales (1234567,89). Los campos de tipo numérico no permiten la introducción de letras o signos (salvo la coma decimal).
- Los iconos  y  junto a un campo proporcionan información específica del mismo (pasando el ratón por encima del icono  o pulsando el botón ).


Código Postal  Teléfono Fijo  Teléfono M 

El código postal está formado por 5 dígitos numéricos (ESPAÑA) o hasta 10 caracteres alfanuméricos (otros países).

5.3.5. Botonera

Al pie del formulario se encuentra la botonera → que permite operar sobre el mismo:



-  **Volver arriba:** desplaza la ventana hasta la cabecera del formulario.
- **Anular trámite:** **cancela la solicitud en curso.** NO será registrada, se cerrará la ventana y se perderá la información cumplimentada en el formulario. Requiere confirmación.
- **Enviar:** remite el formulario para su validación. Realiza las comprobaciones indicadas en el apartado siguiente. Si todo está correcto, avanzamos al **Paso 2: REVISIÓN, FIRMA y REGISTRO.**

5.3.6. Errores de validación

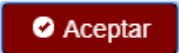
Registro-e supervisa la validez de los datos introducidos a fin de evitar información incompleta, errónea o con formato incorrecto que posteriormente condicione la tramitación del procedimiento solicitado. Para ello avisará con varios tipos de mensajes:

- **Avisos inmediatos** durante la cumplimentación del formulario, a medida que se van cumplimentando los campos. →
- Al pulsar botón de Enviar formulario, se realiza una serie de *validaciones mínimas* antes de enviar el formulario al servidor:

- Si es un **AVISO**, se solicita confirmación antes de enviar el formulario. Un AVISO no es un dato erróneo, sino que existe duda al respecto. Si se pulsa **Enviar**, se admite el dato como correcto y se envía el formulario para su firma. →

Aviso

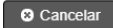

Introduzca un importe válido.



Aviso

Se han detectado los siguientes avisos de cumplimentación. ¿Desea continuar con el envío del formulario?

1. **AVISO:** PROCEDIMIENTO DE PAGO → Si la cuenta pertenece al sistema bancario español, por favor seleccione PAGO EN ESPAÑA.

- Si es un **ERROR**, no se puede enviar el formulario hasta que no se corrija. En este caso, la ventana sólo se puede cerrar y *no se envía el formulario.* →

Aviso

Se han detectado los siguientes avisos y errores de cumplimentación (en rojo). Debe corregir los errores antes de enviar el formulario.

1. **ERROR: CONSENTIMIENTO** → Antes de firmar la solicitud debe leer y confirmar la información sobre protección de datos personales.

Cerrar

- *Relación completa de errores* TRAS ENVIAR el formulario. En este caso, se vuelve a recargar de nuevo la página del formulario con la relación - al principio de la página - de todos los errores encontrados, y pinchando en ellos se desplaza el formulario hasta el campo erróneo (que también incluye el mensaje descriptivo del error):

Aviso

No se ha podido enviar el formulario por contener 4 errores de cumplimentación. Por favor, revise los avisos de error (mensajes en rojo junto a cada campo del formulario).

Aceptar

▶ Paso 1/3: CUMPLIMENTACIÓN del formulario
▶ Paso 2/3: REVISIÓN de la solicitud, FIRMA y REGISTRO
▶ Paso 3/3: JUSTIFICANTE del registro

No se ha podido enviar el formulario por contener 4 errores de cumplimentación. Por favor, revise los avisos de error (mensajes en rojo junto a cada campo del formulario).

1. DATOS DEL SOLICITANTE → *Fecha de Nacimiento*: La fecha no puede ser posterior al día actual.
2. DATOS DEL SOLICITANTE → *Correo Electrónico*: Introduzca una dirección de correo electrónico válida.
3. DATOS DEL SOLICITANTE → *Localidad*: Campo obligatorio.
4. DATOS DEL SOLICITANTE → *Código Postal*: El código postal no es válido (debe tener 5 dígitos y corresponder a la provincia seleccionada).

Solicitud de Complementos Económicos

Quiero actuar como representante >

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellidos*		Tipo Documento*	DNI/NIF/NIE/Pasaporte*
Nombre Apellido1 Apellido2		DNI/NIF/NIE	99999999R
Sexo	Nacionalidad	Correo Electrónico	Fecha de Nacimiento*
-		a@b	09/11/2019
			Introduzca una dirección de correo electrónico válida.
			fecha no puede ser posterior al día actual.
Domicilio (Calle, Número, Piso y Puerta)*			Localidad*
CALLE			
Pais*	Provincia*	Código Postal*	Teléfono Fijo
ESPAÑA	ALICANTE	33	
			Teléfono Móvil
			Campo obligatorio.
			El código postal no es válido (debe tener 5 dígitos y corresponder a la provincia seleccionada).

Se puede pinchar en el texto de cualquiera de los *avisos/errores de validación* para **posicionar el formulario en el campo erróneo**. Una vez corregidos todos los errores, se vuelve a **Enviar** el formulario para su revisión y firma (Paso 2). En este segundo paso, se podrá revisar el formulario completo por sí, aunque no tenga errores de cumplimentación (campos obligatorios, formato...), el solicitante encuentra algún valor incorrecto en los datos introducidos, pudiendo volver de nuevo al Paso 1 para subsanarlo.

5.3.7. Desconexión o Cierre de Sesión.

A fin de que no expire la sesión durante la cumplimentación del formulario, se le avisará cuando esté próxima a caducar, para su renovación. →

Aviso

Por su seguridad, la duración máxima de la sesión es de 25 minutos, y está próxima a expirar. Por favor, pulse el botón Continuar para proseguir en Registro-e o en breve se anulará la solicitud, perdiéndose los datos introducidos hasta ese momento.


✖ Cancelar
✔ Continuar

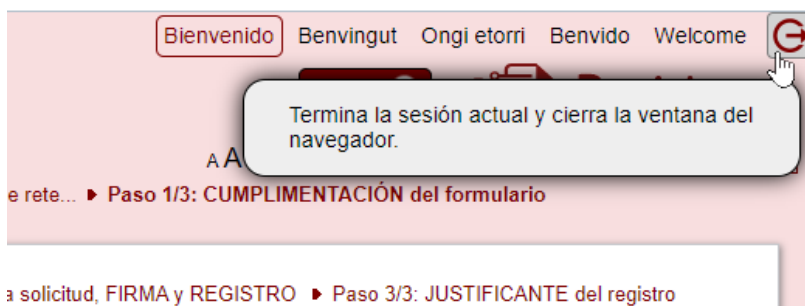
Al pulsar **Continuar** se renueva su sesión por otros **25 minutos**. Esto no significa que el solicitante tenga que realizar todo el trámite completo (formulario + firma + registro) en ese tiempo, ya que en cada refresco de página se reinicia el temporizador de la sesión. Los 25 minutos son tiempo de inactividad, por lo que el aviso le garantiza la continuidad de la tramitación. Si por inactividad acaba expirando la sesión, se cancelará la solicitud y se mostrará el siguiente aviso →, debiendo reiniciar el proceso de solicitud.

Aviso

Por su seguridad, su sesión ha expirado (duración máxima de 25 minutos). Por favor, reinicie la solicitud.

✔ Aceptar

Se incluye un botón de **salir/desconexión/cierre/logout/terminar sesión**  en la esquina superior derecha de todas las páginas, con aviso de confirmación previo, que cierra la sesión en servidor y la propia ventana/pestaña del navegador.




Aviso

Se dispone a abandonar la sesión actual y cerrar la ventana del navegador.
La solicitud en curso NO será registrada.
 Para mayor seguridad, una vez cerrada la ventana proceda a cerrar completamente el navegador.
 ¿Quiere salir de Registro-e?

✖ Cancelar
✔ Salir

Registro-e implementa un control a la hora de **abandonar la página** en los casos de *refrescar (F5) / cerrar ventana / navegar por el histórico del navegador (botones Adelante/Atrás)*. **El uso de los botones nativos del navegador está siempre desaconsejado en aplicaciones web y siempre será preferible la navegación desde la aplicación (botoneras, navegación guiada por pasos)**. Para navegar por el proceso de

registro se utilizarán los botones de **Enviar**, **Volver**, **Anular**, **Firmar**, **Cerrar** y facilitados por Registro-e, ya que cualquier cierre de la ventana del navegador o refresco de la página puede  *suponer la pérdida de parte de la información introducida* por el usuario. En estos casos, se muestra un aviso advirtiendo de la posible pérdida de datos y se le permite confirmar la salida o permanencia en la página. La forma de dicho aviso es particular de cada navegador, similar a las figuras siguientes:

Chrome / Opera ↓

¿Quieres volver a cargar el sitio web? Es posible que los cambios no se guarden. <input type="checkbox"/> Evitar que esta página cree cuadros de diálogo adicionales <input type="button" value="Volver a cargar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	¿Quieres salir del sitio web? Es posible que los cambios no se guarden. <input type="checkbox"/> Evitar que esta página cree cuadros de diálogo adicionales <input type="button" value="Salir"/> <input type="button" value="Cancelar"/>
--	---

Firefox →

Esta página le está pidiendo confirmar que quiere abandonarla: los datos que haya introducido podrían no guardarse.

Internet Explorer →

Windows Internet Explorer

i ¿Estás seguro de que quieres salir de esta página?

Mensaje de página web:
Los datos que haya introducido podrían no guardarse.

Safari →

De "RegistroE":

¿Seguro que quieres salir de esta página?

Puede consultar las *Preguntas Frecuentes* al final de este manual en relación a:

- No ha iniciado una sesión válida o bien ha expirado.
- El estado actual de la solicitud no se corresponde con el esperado.
- Se han detectado otras posibles solicitudes en curso para este mismo formulario.

5.4. Paso 2: REVISIÓN de la solicitud, FIRMA y REGISTRO.

Tras cumplimentar el formulario sin errores de validación y pulsar el botón **Enviar**, avanzamos al Paso 2, en el que se realizan tres tareas: **REVISIÓN** de la solicitud, **FIRMA** del formulario PDF y **REGISTRO** de la misma.

REVISIÓN DE LA SOLICITUD, FIRMA y REGISTRO

Tipo de solicitud: **Comunicación de datos para el cálculo de retención a cuenta del IRPF**

Por favor, revise los datos del formulario y fírmelo para registrar la solicitud. La fecha y hora de la misma, así como el nº de registro, se consignarán automáticamente en el momento del registro.

La identificación inicial en Registro-e se realizó con el Certificado Digital (o DNIE) o CI@ve de:

Solicitante: Nombre Apellido1 Apellido2
DNI/NIF/NIE: 99999999R

Debe utilizar dicho DNI/NIF/NIE (mismo certificado digital o DNIE) para firmar digitalmente la solicitud.

[Volver al Formulario](#)
[Anular trámite](#)
[Anexos](#)
[Ver documento PDF](#)
[Firmar y Registrar](#)

Última actualización de Registro-e: 23/09/2020

[Accesibilidad](#)
[Aviso legal](#)
[Contacto](#)

5.4.1. REVISIÓN de la solicitud.

El solicitante puede verificar si todos los datos introducidos son correctos:

- El botón **Ver documento PDF** muestra el **BORRADOR** del formulario recién cumplimentado en formato PDF. Este documento no tiene validez legal ni supone haber registrado la solicitud (presenta una marca de agua con el texto BORRADOR en todas sus páginas). Su finalidad es permitir la revisión de los datos antes de su firma y registro real. Como se indica en la pantalla, la fecha y hora de la solicitud, junto con el nº de registro (todos "a determinar" en el BORRADOR), se consignarán automáticamente en el momento del registro.

Comunicación de datos para el cálculo de retención a cuenta del IRPF

Nº Registro: a determinar Fecha: a determinar Hora: a determinar

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellidos: Nombre Apellido1 Apellido2 Tipo Documento: DNI/NIF/NIE DNI/NIF/NIE/Passaporte: 99999999R

Sexo: Nacionalidad: Correo Electrónico: Fecha de Nacimiento: 31/12/2000

Domicilio (Calle, Número, Piso y Puerta): Calle: Localidad: Ciudad:

País: ESPAÑA Provincia: CORUÑA, LA Código Postal: 15000 Teléfono Fijo: Teléfono Móvil:

DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre y Apellidos: Tipo Documento: DNI/NIF/NIE/Passaporte:

Sexo: Nacionalidad: Correo Electrónico: Fecha de Nacimiento:

Domicilio (Calle, Número, Piso y Puerta): Calle: Localidad: Ciudad:

País: Provincia: Código Postal: Teléfono Fijo: Teléfono Móvil:

NOTIFICACIONES

Domicilio a efectos de NOTIFICACIONES (rellenar solamente si es distinto al anterior): Localidad:

Domicilio (Calle, Número, Piso y Puerta): Calle: Localidad: Ciudad:

País: Provincia: Código Postal: Teléfono Fijo: Teléfono Móvil:

Página 1/3 AYUDA GENERAL PERSONAL 36 EDIFICIO MASTERS II 28020 - MADRID TEL. 900 56 30 55



- El botón **Anexos** abre una ventana con la relación de anexos que se han adjuntado al formulario, se puede comprobar el contenido de los anexos pulsando en la lupa (abre una ventana nueva del navegador) →.

Si detecta algún error o información incompleta, puede retornar al **Paso 1 (CUMPLIMENTACIÓN)** pulsando el botón **Volver al Formulario**.

Igualmente, pulsando en **Anular trámite** se cancela la solicitud. Dado que **se perderá toda la información introducida** (hay que volver a cumplimentar el formulario si se quiere solicitar de nuevo), se solicita confirmación:

Aviso

En la solicitud en curso se adjuntan los siguientes documentos anexos:

#	NOMBRE	TAMAÑO	
1	imagen.png	43 KB	
2	prueba.pdf	108 KB	


Muestra documento anexo

Aviso

¿Desea anular la solicitud en curso?. NO será registrada, se cerrará la ventana y **se perderá la información cumplimentada en el formulario**.

5.4.2. FIRMA y REGISTRO de la solicitud.

Finalmente, **Firmar y Registrar** realiza la **firma del PDF** y finaliza el proceso registrando la solicitud para su tramitación (proceso análogo al visto en apartado 5.2.2, ver figura siguiente, con el añadido de que tras la firma se registra la solicitud firmada). El solicitante (o representante) sólo debe firmar el formulario en PDF, no los documentos anexos. Posteriormente, de cara a generar el *justificante*, tanto el PDF como los anexos serán a su vez firmados por el órgano receptor de la solicitud.



Firmando formulario de la solicitud

Se está comprobando si la configuración de su navegador permite la firma electrónica de documentos, y en caso afirmativo le solicitará el certificado para la firma. Este proceso puede demorarse varios segundos...

- 1. Comprobando existencia de aplicación de firma.
- 2. Firmando formulario PDF.
- 3. Registrando solicitud firmada.

Para el registro de la solicitud es indispensable la firma del PDF. **No se podrá presentar la solicitud si no está firmada**. Si tiene problemas con los requisitos de configuración de su equipo, puede consultar el Apéndice B: Preguntas frecuentes y Resolución de Problemas.

Una vez realizada la firma, avanzamos al **Paso 3: JUSTIFICANTE** del registro.

5.4.3. Solicitudes sin firmar.

Si no se realiza la firma por problemas técnicos, o cierra la ventana del navegador antes de firmar, **LA SOLICITUD NO HABRÁ SIDO REGISTRADA** (es como si no hubiéramos accedido nunca al Registro electrónico, ya que el BORRADOR no tiene validez legal, y no quedará constancia de solicitud/comunicación alguna).

Con la finalidad de no tener que volver a cumplimentar todo el formulario y anexar de nuevo la documentación adjunta, la próxima vez que acceda a Registro-e (con su mismo DNI/NIF/NIE y para el mismo procedimiento), en caso de haber dejado una *solicitud sin firmar (en el Paso 1 o Paso 2)*, se le mostrará el siguiente aviso:

Aviso

En relación a su identificación de usuario, se ha encontrado un formulario en fase de cumplimentación y sin registrar para esta solicitud:

TRÁMITE: Comunicación de Datos para el Cálculo de Retención a cuenta del IRPF
FECHA: 11/11/2019 10:26
SOLICITANTE: Nombre Apellido1 Apellido2
REPRESENTANTE:

- Para continuar con la cumplimentación del formulario de esta solicitud guardada, pulse .
- Para iniciar una solicitud nueva (en blanco), pulse (reemplazará a la guardada).

- Pulsando en **Continuar** puede pasar directamente al **Paso 1 ó 2** en que quedó la solicitud (con todos los datos y anexos que facilitó en la fecha indicada). Sólo faltaría terminar de cumplimentar el formulario (Paso 1) y su **firma** (Paso 2) para terminar con el registro. Si es el caso, puede **volver** desde el Paso 2 al Paso 1 a corregir el formulario o añadir algún dato al mismo que tuviera pendiente.
- Pulsando en **Nueva** se inicia una solicitud nueva (formulario en blanco, sin anexos) y se eliminará toda referencia a la solicitud que quedó a medias (se perderá la información allí cumplimentada).

Esta facilidad de continuar con solicitudes a medio cumplimentar y sin firmar (y por tanto sin registrar) **sólo está habilitada para las solicitudes realizadas en los tres días anteriores**. Pasado ese plazo, se eliminan todos los datos relativos a la solicitud sin firmar y hay que volver a cumplimentar toda la información de nuevo y adjuntar los anexos pertinentes. El aviso de la figura anterior sólo aparece para las solicitudes sin firmar en los tres últimos días. No confundir con las solicitudes firmadas y registradas correctamente, para las que no aplica este aviso y se pueden consultar en cualquier momento (ver 7. *Recuperar Solicitud.*).

Una solicitud a medio cumplimentar sólo podrá ser modificada/firmada por la persona que la inició, no por su representante (si la inició el solicitante) o beneficiario (si la inició el representante). Para ampliar información, consulte las siguientes cuestiones técnicas en el Apéndice B: Preguntas Frecuentes y Resolución de Problemas.:

- ¿Puedo registrar la solicitud sin firmar electrónicamente?
- He cumplimentado el formulario, pero no lo he firmado ¿pierdo todos los datos introducidos si cierro el navegador?
- A mitad de cumplimentar el formulario compruebo que debo rellenar un campo para el cual no tengo el dato a mano. ¿Si cierro el navegador, puedo continuar otro día sin tener que volver a cumplimentar todo el formulario?

5.5. Paso 3: JUSTIFICANTE del registro.

El Paso 3 es la confirmación de que el registro de la solicitud se ha realizado correctamente. Se facilita al solicitante un **JUSTIFICANTE** ("acuse de recibo") que podrá imprimir o guardar.

La pantalla muestra la confirmación de que **Su solicitud ha sido registrada SAFISFACTORIAMENTE**, así como los datos más significativos de la misma: *nº de registro*, *fecha/hora* del justificante y *órgano al que se dirige* la solicitud. Para cada documento asociado a la solicitud (justificante, anexos) se facilita un **código electrónico (localizador)** que permite verificar la autenticidad del mismo ↓→.

Aviso

La solicitud 2020-00004951-DG055 se registró con los siguientes documentos anexos:

#	NOMBRE	TAMAÑO	LOCALIZADOR ANEXO
1	imagen.png	43 KB	OIP_4BWSUZU55OYJH7F6WQ9DDJLFB66L 
2	prueba.pdf	108 KB	OIP_UYIDW5S3MXXGX22ZX79DDJLQ7FL9 



Bienvenido Benvingut Ongi etorri Benvido Welcome 

Ayuda ?  **Registro-e**

AA A Fecha y hora Registro-e: 23/09/2020 13:03 

▶ Inicio ▶ Solicitud electrónica de prestaciones ▶ Comunicación de datos para el cálculo de rete... ▶ **Paso 3/3: JUSTIFICANTE del registro**

▶ Paso 1/3: CUMPLIMENTACIÓN del formulario ▶ Paso 2/3: REVISIÓN de la solicitud, FIRMA y REGISTRO ▶ **Paso 3/3: JUSTIFICANTE del registro ?**

JUSTIFICANTE DEL REGISTRO

Su solicitud ha sido registrada SATISFACTORIAMENTE

DATOS MÁS SIGNIFICATIVOS

Nº Registro: 2020-00005207-DG055
 Fecha (justificante): 23/09/2020 12:59:40 CEST
 Órgano Destino: Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social) - 01860000
 Asunto: Comunicación de datos para el cálculo de retención a cuenta del IRPF
 Remitente: Nombre Apellido1 Apellido2
 Documentos presentados: 2

Código Localizador JUSTIFICANTE: OIP_DIRENVANEGJHPSDZCM9E3HMMBBJH

Para conseguir su JUSTIFICANTE tiene varias opciones:

- Puede **descargarlo de forma inmediata** y guardar una copia en su equipo pinchando en los botones inferiores Justificante (para el formulario PDF firmado) y Anexos (para los documentos adjuntos).
- **Consultando todas sus solicitudes registradas** mediante la opción Recuperar Solicitud en la Sede de Clases Pasivas (enlace a Solicitud electrónica de prestaciones en la cabecera de esta página).
- En la Sede de Clases Pasivas, accediendo al enlace a **Verificación de documentos electrónicos de Clases Pasivas** o bien directamente a <https://www.pap.hacienda.gob.es> (apartado Oficina Virtual selección Verificación de documentos electrónicos de la Administración presupuestaria). En la nueva página web, indique en CSV: **OIP_DIRENVANEGJHPSDZCM9E3HMMBBJH** y luego pinche en Enviar. Finalmente, para obtener la copia de su JUSTIFICANTE, pinche en Descargar copia.

Dentro de la política de mejora de la calidad de la Administración General del Estado, se incluye a continuación una **Encuesta de Satisfacción de calidad del servicio** como mecanismo de participación ciudadana. Dicha encuesta es breve, totalmente anónima, voluntaria y no recoge ningún dato personal. En ningún caso sus contestaciones serán utilizadas de forma individual, sino de manera agregada con el fin de mejorar y proporcionar el mejor servicio posible a los ciudadanos. Si desea evaluar el grado de satisfacción sobre el uso del Registro Electrónico, pinche en el botón Realizar Encuesta.

Última actualización de Registro-e: 23/09/2020

[Accesibilidad](#) [Aviso legal](#) [Contacto](#)





Para conseguir su **JUSTIFICANTE** tiene varias opciones:

- Puede **descargarlo de forma inmediata** y guardar una copia en su equipo pinchando en los botones inferiores **Justificante** (para el formulario PDF firmado) y **Anexos** (para los documentos adjuntos).
- **Consultando todas sus solicitudes registradas** mediante la opción Recuperar Solicitud en la Sede de Clases Pasivas (enlace a Solicitud electrónica de prestaciones en la cabecera de esta página).
- En la Sede de Clases Pasivas, accediendo al enlace a **Verificación de documentos electrónicos de Clases Pasivas** o bien directamente a <https://www.pap.hacienda.gob.es> (apartado Oficina virtual seleccione Verificación de documentos electrónicos de la Administración presupuestaria). En la nueva página web, indique en CSV el código localizador del JUSTIFICANTE y luego pinche en [Enviar]. Finalmente, para obtener la copia de su JUSTIFICANTE, pinche en [Descargar copia].

El botón **Cerrar** cierra la ventana del navegador. Si Registro-e comprueba que no se ha guardado una copia del justificante, le recomendará que lo haga mediante confirmación antes de cerrar el navegador:

Aviso

Se dispone a abandonar la sesión actual y cerrar la ventana del navegador.
Se recomienda guardar una copia del justificante antes de abandonar la página.
 Para mayor seguridad, una vez cerrada la ventana, proceda a cerrar completamente el navegador.
 ¿Quiere salir de Registro-e?

✖ Cancelar
✔ Salir

El **JUSTIFICANTE** (ver figuras siguientes):

- Se **facilita de manera inmediata** en la misma sesión que se realiza la presentación de la solicitud, al finalizar correctamente el proceso de registro, en este Paso 3, pinchando en el botón **Justificante** (abre una ventana nueva).
- Es un fichero PDF reflejo del formulario de la solicitud, **incluyendo todos los datos introducidos**.
- Está **firmado tanto por el solicitante como por el órgano receptor** del escrito (DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL), ver marca de firmas al pie del PDF.
- Indica tanto el **nº de registro** de la solicitud y **fecha/hora** de presentación, como los códigos electrónicos (**localizadores**) del justificante (en marca de firma) y anexos (al final del PDF).
- El usuario podrá **guardar y/o imprimir** este justificante. Se recomienda conservarlo guardando una copia en su ordenador para futuras referencias.
- Los **anexos** no son los originales aportados en la solicitud, sino una versión PDF de los mismos con el contenido del anexo original y firmado por el órgano receptor de la solicitud.

ANEXOS			
Relación de anexos incluidos en esta solicitud:			
#	LOCALIZADOR ANEXO	TAMAÑO	NOMBRE
1	OIP_4BW5UZU55OYJH7F6WQ9DDJLPB66L	43 KB	imagen.png
2	OIP_UYIDW5SMMXXGX22ZX79DDJLQ7FL9	108 KB	prueba.pdf



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES

DGOSS

DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL


Registro-e

Comunicación de datos para el cálculo de retención a cuenta del IRPF

Nº Registro: 2020-00005207-DGOSS	Fecha: 23/09/2020	Hora: 12:59:40 CEST
----------------------------------	-------------------	---------------------

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellidos		Tipo Documento	DNI/NIF/NIE/Pasaporte	
Nombre Apellido1 Apellido2		DNI/NIF/NIE	99999999R	
Sexo	Nacionalidad	Correo Electrónico	Fecha de Nacimiento	
-			31/12/2000	
Domicilio (Calle, Número, Piso y Puerta)			Localidad	
Calle			Ciudad	
Pais	Provincia	Código Postal	Teléfono Fijo	Teléfono Móvil
ESPAÑA	CORUÑA, LA	15000		

DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre y Apellidos		Tipo Documento	DNI/NIF/NIE/Pasaporte	
Sexo	Nacionalidad	Correo Electrónico		
Domicilio (Calle, Número, Piso y Puerta)			Localidad	
Pais	Provincia	Código Postal	Teléfono Fijo	Teléfono Móvil

NOTIFICACIONES

Domicilio a efectos de NOTIFICACIONES (rellenar solamente si es distinto al anterior):

Domicilio (Calle, Número, Piso y Puerta)			Localidad	
Pais	Provincia	Código Postal	Teléfono Fijo	Teléfono Móvil

FIRMADO

DESCRIPCIÓN ENTORNO DESARROLLO PRUEBAS
Nombre Apellido1 Apellido2 2020-09-23 12:59:44 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_DIRENVANEJHPDZCM6E3HMBSJH en https://www.pap.hacienda.gob.es

Página 1/3

AVDA. GENERAL PERÓN, 38
EDIFICIO MASTER'S II
28020 - MADRID
TEL - 900 50 30 55

- 2020-09-23 12:59:46 CEST

5.5.1. Encuesta de Satisfacción.

Dentro de la política de mejora de la calidad de la Administración General del Estado, se incluye al final del proceso de registro una **Encuesta de Satisfacción de calidad del servicio** como mecanismo de participación ciudadana. Dicha encuesta es breve, totalmente anónima, voluntaria y no recoge ningún dato personal. En ningún caso sus contestaciones serán utilizadas de forma individual, sino de manera agregada con el fin de mejorar y proporcionar el mejor servicio posible a los ciudadanos. Si desea evaluar el grado de satisfacción sobre el uso del Registro Electrónico, pinche en el botón:

Cerrar 

Anexos 

Justificante 

Realizar Encuesta 

6. Completar Solicitudes Registradas Anteriormente.

Registro-e permite añadir información o completar cualquier solicitud realizada con anterioridad (firmada y registrada correctamente), mediante la opción de Completar Solicitudes Registradas Anteriormente en la Sede de Clases Pasivas (Solicitud electrónica de prestaciones).



El formulario para completar una solicitud ya registrada es como se muestra en la figura, y su funcionamiento es análogo a cualquier otro formulario (Pasos 1 a 3, ver apartado 5):

Completar Solicitudes Registradas Anteriormente

NÚMERO DE REGISTRO DE LA SOLICITUD A COMPLETAR

Seleccione el Número de Registro: *

2020-00005207-DGOSS- 23/09/2020 12:59 - Comunicación de datos para el cálculo de retención a cuenta del IRPF

DATOS DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellidos * Tipo Documento * DNI/NIF/NIE/Pasaporte *

Nombre Apellido1 Apellido2 DNI/NIF/NIE 99999999R

Sexo Nacionalidad Correo Electrónico Fecha de Nacimiento *

- - - 31/12/2000

Domicilio (Calle, Número, Piso y Puerta) * Localidad *

Calle Ciudad

País * Provincia * Código Postal * Teléfono Fijo Teléfono Móvil

ESPAÑA CORUÑA, LA 15000 - -

DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre y Apellidos Tipo Documento DNI/NIF/NIE/Pasaporte

- - -

Sexo Nacionalidad Correo Electrónico

- - -

Domicilio (Calle, Número, Piso y Puerta) Localidad

- -

País Provincia Código Postal Teléfono Fijo Teléfono Móvil

- - - - -

NOTIFICACIONES

Domicilio a efectos de NOTIFICACIONES (rellenar solamente si es distinto al anterior):

Domicilio (Calle, Número, Piso y Puerta) Localidad

- -

País Provincia Código Postal Teléfono Fijo Teléfono Móvil

- - - - -

INFORMACIÓN ACLARATORIA

-

ANEXOS

Documentos que se deben aportar junto con la solicitud:

Se admiten ficheros de un tamaño máximo de 7168 KB (7 MB) cada uno, con un tamaño total máximo de todos los anexos de 13312 KB (13 MB).
 Extensiones de fichero admitidas: txt, pdf, tiff, jpg, jpeg, odt, odp, ods, odg, stl, svg, xml, png.

Relación de anexos incluidos en esta solicitud:

- Anexar Fichero Borrar Fichero Tamaño total (KB): 0

- NÚMERO DE REGISTRO DE LA SOLICITUD A COMPLETAR:** el desplegable muestra *todas las solicitudes registradas en las que figura el interesado* (usuario que accede a Registro-e) *actuando tanto como solicitante como representante* (incluso aquellas que hubiera registrado un solicitante –no el interesado- pero hubiera indicado al interesado como representante). Una vez seleccionada la solicitud a completar, se cargan automáticamente los DATOS DEL SOLICITANTE / REPRESENTANTE y NOTIFICACIONES de aquella (o de la última solicitud que la completase). *Verifique si la información es correcta y modifíquela si desea actualizarla antes de enviar el formulario.* No se podrá cambiar el nombre/NIF del solicitante, pero sí cualquiera de los demás datos de contacto y notificaciones. Si en dicha solicitud está usted actuando como *solicitante*, podrá modificar el nombre/NIF del representante (incluso borrarlo). Si está usted actuando como *representante*, no podrá cambiar el nombre/NIF del representante ni eliminar tal representación (sí podrá modificar los datos de contacto).
- INFORMACIÓN ACLARATORIA:** este campo es opcional, puede introducir cualquier comentario que estime oportuno en relación a solicitud que está completando.

- DOCUMENTOS QUE SE DEBEN APORTAR JUNTO CON LA SOLICITUD:** funciona como en todos los formularios, con la salvedad de que aquí *es obligatorio adjuntar al menos un documento* para completar la solicitud original.

7. Recuperar Solicitud.

Registro-e permite recuperar y consultar cualquier solicitud realizada con anterioridad (firmada y registrada correctamente), mediante la opción de **Recuperar Solicitud** en la Sede de Clases Pasivas (Inicio > Solicitud electrónica de prestaciones).

Acumulacion de pensiones	
Reconocimiento de haberes devengados y no percibidos	
Cobro de pensiones en entidad financiera en el exterior	


Recuperar Solicitud
Completar Solicitudes Registradas Anteriormente
Manual de Usuario

Presentará una tabla como la siguiente, en la que se relacionan, de menor a mayor antigüedad, las solicitudes registradas correctamente por el usuario identificado en Registro-e (campo Interesado).



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL Y PENSIONES
DGOSS
DIRECCIÓN GENERAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Bienvenido Benvingut Ongi etorri Benvido Welcome 

Ayuda ?  **Registro-e**

Fecha y hora Registro-e: 23/09/2020 13:03 

Inicio > Solicitud electrónica de prestaciones > **CONSULTA DE SOLICITUDES REGISTRADAS**

CONSULTA DE SOLICITUDES REGISTRADAS

Interesado	DNI/NIF/NIE/Pasaporte	Total Solicitudes Registradas
Nombre Apellido1 Apellido2	99999999R	3

NÚMERO DE REGISTRO	TIPO
2020-00004839-DGOSS 2020/03/19 10:10	Solicitud de pensiones de Viudedad de Clases Pasivas Solicitante: Nombre Apellido1 Apellido2 Justificante: OIP_QCZJHALYNPYERCLESJ9DDAODB6TI  
2020-00004828-DGOSS 2020/03/17 13:55	Comunicación de datos para el cálculo de retención a cuenta del IRPF Solicitante: SOLICT A1 A2 Representante: Nombre Apellido1 Apellido2 Justificante: OIP_NWULLFHKNSSMPCQ43E9DC6A226B9 
2020-00004844-DGOSS 2020/03/23 12:38	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px;"> Completar Solicitudes Registradas Anteriormente Solicitante: SOLICT A1 A2 Representante: Nombre Apellido1 Apellido2 Justificante: OIP_PNDTV7BDOJNHNHTQJL9DDBMGB2TJ   </div>

Imprimir 
Cerrar 

Última actualización de Registro-e: 25/02/2020



[Accesibilidad](#) [Aviso legal](#) [Contacto](#)





Como en el caso de *Completar Solicitudes Registradas Anteriormente*, la lista presentada en esta tabla *incluye todas las solicitudes registradas en las que figura el interesado* (usuario que accede a Registro-e) *actuando tanto como solicitante como representante* (incluso aquellas que hubiera registrado un solicitante –no el interesado– pero hubiera indicado al interesado como representante).

Las solicitudes de tipo *Completar Solicitudes Registradas Anteriormente* se incluyen en el listado *anidadas dentro de la solicitud original a la que completan*, a fin de relacionar rápidamente la solicitud original con aquella (o aquellas) que la complementa/n con datos adicionales (más anexos, información aclaratoria, cambio de datos de contacto...).

- 
 Abre en ventana nueva el **JUSTIFICANTE** que se generó en el momento del registro satisfactorio de la solicitud (formulario en formato PDF firmado). El *localizador* mostrado en la tabla es el código electrónico asociado al JUSTIFICANTE para su verificación (véase apartado 5.5).
- 
 Abre un diálogo como el siguiente relacionando los anexos y localizadores. La lupa abre en ventana nueva el anexo para su visualización.

Aviso

La solicitud 2020-00004951-DGOSS se registró con los siguientes documentos anexos:

#	NOMBRE	TAMAÑO	LOCALIZADOR ANEXO
1	imagen.png	43 KB	OIP_4BW5UZU55OYJH7F6WQ9DDJLPB66L 
2	prueba.pdf	108 KB	OIP_UYIDW5SMMXXGX222X79DDJLQ7FL9 



De todos los documentos se puede guardar una copia en el equipo del usuario en caso de no haberlo hecho en el momento del registro. Los adjuntos no son los originales aportados en la solicitud, sino una versión PDF de los mismos con el contenido del anexo original y firmado por el órgano receptor de la solicitud.

Apéndice A : Lista de procedimientos de Registro-e

La relación siguiente es orientativa, ya que puede cambiar con posterioridad a la fecha de edición del presente Manual de Usuario. Para obtener la lista actualizada debe dirigirse a:

<https://clasespasivas.gob.es/sitios/sedeclasespasivas/es-ES/solicitudElectronicaPrestaciones/Paginas/Registra.aspx>

- Solicitud de acumulación de Pensiones de Clases Pasivas
- Solicitud de anticipo del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos
- Comunicación de baja en nómina
- Solicitud de complementos económicos
- Comunicación de datos para el cálculo de retención a cuenta del IRPF
- Solicitud de cobro en entidad financiera en el exterior
- Solicitud de Ayuda Económica por Fallecimiento a Víctimas Indirectas de Delitos Violentos
- Pensiones derivadas de la guerra civil: familiares
- Solicitud de pensión en favor de familiares de legislación vigente a 31/12/1984
- Solicitud de Ayuda Económica por Gastos Funerarios a Víctimas Indirectas de Delitos Violentos
- Pensiones derivadas de la guerra civil: causantes
- Solicitud de información previa a la jubilación
- Modificación de datos de pensiones de clases pasivas
- Solicitud de pensiones de Orfandad de Clases Pasivas
- Solicitud de pensiones a favor de Padres de Clases Pasivas
- Revisión de actos administrativos en materia de Clases Pasivas
- Recurso de reposición
- Solicitud de rehabilitación de Pensiones de Clases Pasivas
- Solicitud de Haberes devengados y no percibidos
- Solicitud de Ayuda Económica a Víctimas Directas de Delitos Violentos
- Solicitud de pensiones de Viudedad de Clases Pasivas
- Solicitud de pensión de Viudedad cuando hay hijos menores o incapacitados

Apéndice B : Preguntas Frecuentes y Resolución de Problemas.

¿Qué navegadores son compatibles?

¿Puedo registrar la solicitud sin firmar electrónicamente?

He cumplimentado el formulario, pero no lo he firmado ¿pierdo todos los datos introducidos si cierro el navegador?

A mitad de cumplimentar el formulario compruebo que debo rellenar un campo para el cual no tengo el dato a mano. ¿Si cierro el navegador, puedo continuar otro día sin tener que volver a cumplimentar todo el formulario?

¿Cómo instalo un certificado en mi equipo?

¿Cómo firmo con el DNI electrónico (DNLe)?

¿Por qué no aparece mi certificado a la hora de firmar?

¿Cómo puedo comprobar si mi certificado es válido?

¿Por qué no funciona AutoFirma o el DNLe con Firefox?

Mi equipo no reconoce los documentos PDF.

¿Es necesario tener instalado java en mi equipo?

No ha iniciado una sesión válida o bien ha expirado.

El estado actual de la solicitud no se corresponde con el esperado.

Se han detectado otras posibles solicitudes en curso para este mismo formulario.

¿Es compatible Registro-e con dispositivos móviles?

¿Es compatible Registro-e con Linux?

¿Es compatible Registro-e con Safari en Apple Mac OS X?

¿Cómo activo JavaScript en mi navegador?

¿Cómo activo las cookies en mi navegador?

El certificado electrónico utilizado para la firma de la solicitud está REVOCADO.

"Anexos": La extensión del fichero no se corresponde con su contenido.

Problemas con la firma de anexos.

Se ha detectado un desfase horario entre la fecha/hora de su equipo y la hora oficial.

¿Qué navegadores son compatibles?

Registro-e está optimizado para los siguientes navegadores: **Google Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Opera, Safari o Internet Explorer (8 o superior)** en sus versiones de **escritorio (Windows, Linux, Apple MacOSX)**. Si su navegador no es ninguno de los anteriores, o bien está utilizando un dispositivo móvil (smartphone, tablet), no se garantiza un correcto funcionamiento y/o visualización del formulario durante la tramitación de la solicitud. Aunque puede continuar el proceso de registro con otros navegadores, se recomienda utilizar uno de los navegadores antes indicados en un equipo de **escritorio** (véase apartado 5.2.1 *Requisitos del navegador*).

¿Puedo registrar la solicitud sin firmar electrónicamente?


Para el registro de la solicitud es indispensable la firma del PDF conteniendo el formulario que ha cumplimentado. **Mientras no se firme y registre el formulario no se tendrá por presentada la solicitud, y no se tramitará el procedimiento correspondiente.** Si tiene problemas con los requisitos de configuración de su equipo para la firma, puede consultar tanto el Manual como el presente Apéndice para la resolución de los problemas técnicos.

He cumplimentado el formulario, pero no lo he firmado ¿pierdo todos los datos introducidos si cierro el navegador?

Mientras no se firme y registre el formulario no se tendrá por presentada la solicitud, y no se tramitará el procedimiento correspondiente. Con la finalidad de no tener que volver a cumplimentar todo el formulario y anexar de nuevo la documentación adjunta, puede continuar en los Pasos 1 ó 2 si vuelve a acceder a Registro-e (mismo DNI/NIF/NIE, mismo formulario) en los **tres días siguientes**. Pasado ese plazo, se eliminan todos los datos relativos a la solicitud sin firmar y hay que volver a cumplimentar toda la información de nuevo y adjuntar los anexos pertinentes (véase apartado 5.4.3 *Solicitudes sin firmar*).

A mitad de cumplimentar el formulario compruebo que debo rellenar un campo para el cual no tengo el dato a mano. ¿Si cierro el navegador, puedo continuar otro día sin tener que volver a cumplimentar todo el formulario?

Sí que puede continuar más adelante con el registro de la solicitud, pero para que Registro-e “recuerde” los datos cumplimentados debe pulsar **Enviar** para pasar al **Paso 2** (REVISIÓN, FIRMA y REGISTRO). Dicho botón NO registra la solicitud, sino que le lleva al Paso 2 siguiente en el cual se permite una revisión final del formulario antes de la firma electrónica del mismo (no se realiza el registro hasta que no se firma, y dado que le falta algún dato y no desea registrarla aún, no firme la solicitud). Al pulsar **Enviar** se le traslada al **Paso 2** si no hay errores ni faltan campos obligatorios, o bien permanecerá en el **Paso 1** con indicación de todos los campos erróneos o pendientes de cumplimentar. En este Paso 1 ó 2 ya puede cerrar el navegador:

- bien cerrando la pestaña/ventana del navegador –se le pedirá confirmación–,
- bien pulsando el icono de *terminar sesión*  en la esquina superior derecha de la página –se le avisará de que no se ha registrado la solicitud y se perderá la información (*pasados tres días*)–.

Más adelante, podrá continuar la cumplimentación volviendo a acceder a Registro-e (mismo DNI/NIF/NIE, mismo formulario) en los **tres días siguientes**. Pasado ese plazo, se eliminan todos los datos relativos a la solicitud sin firmar y hay que volver a cumplimentar toda la información de nuevo y adjuntar los anexos pertinentes (véase apartado 5.4.3 *Solicitudes sin firmar*).

¿Cómo instalo un certificado en mi equipo?

El certificado debe instalarlo en el navegador que vaya a utilizar para acceder a Registro-e. La forma de hacerlo depende de cada navegador. Puede consultar la Guía Técnica de la Sede de Clases Pasivas (<http://www.oficinavirtual.pap.hacienda.gob.es/sitios/oficinavirtual/es-ES/Paginas/guiatecnica.aspx>).

¿Cómo firmo con el DNI electrónico (DNLe)?

Para ampliar la información aquí resumida, puede dirigirse a la página web del DNLe (<https://www.dnielectronico.es>), perteneciente al Ministerio del Interior (Dirección General de la Policía).

La obtención del DNLe lleva asociada la correspondiente obtención de los certificados electrónicos de Autenticación y de Firma Electrónica:

- **Certificado de Autenticación:** garantiza electrónicamente la identidad del ciudadano al realizar una transacción telemática.
- **Certificado de Firma:** permite al ciudadano firmar trámites o documentos. Este certificado permite sustituir la firma manuscrita por la electrónica en las relaciones del ciudadano con terceros.

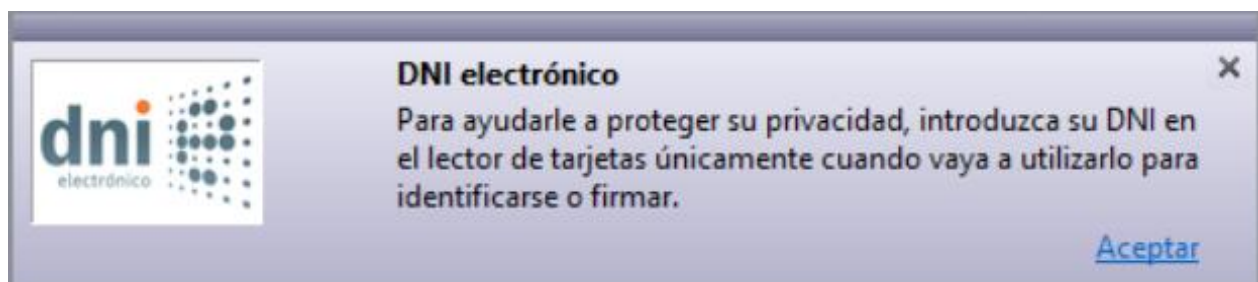
Para la utilización del DNLe es necesario contar con determinados elementos hardware y software que nos van a permitir el acceso al chip de la tarjeta y, por tanto, la utilización de los certificados contenidos en él, normalmente lectores de tarjetas usb, PCMCIA o integrados en algunos teclados. Para su configuración en su equipo debe consultar la información del enlace indicado más arriba (en caso de usar Firefox, véase también la pregunta siguiente *¿Por qué no funciona AutoFirma o el DNLe con Firefox?*).

Las siguientes imágenes y procedimientos pueden variar ligeramente de un Sistema Operativo a otro (Windows, Linux, Mac...).

Registro-e requerirá la firma electrónica en las dos pantallas siguientes:

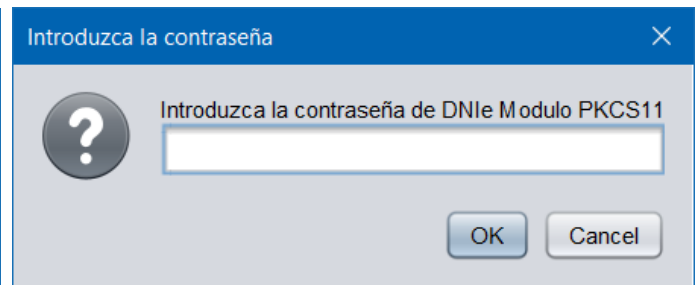
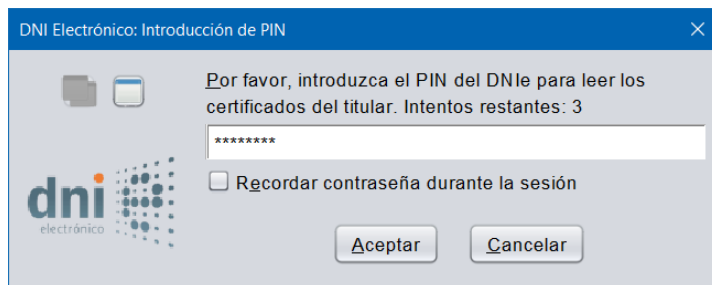
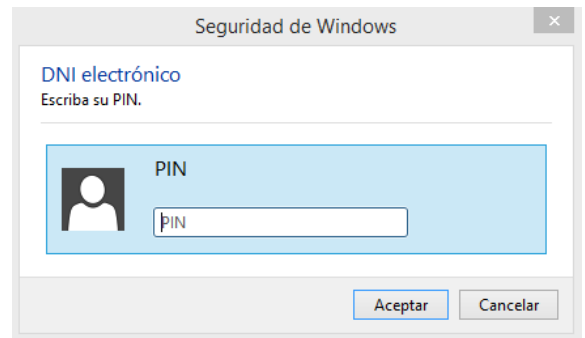
- Nada más entrar al Registro-e, en la pantalla de verificación de los requisitos de configuración de su equipo, previa a la cumplimentación del formulario de solicitud (véase apartado 5.2 *Requisitos de configuración para la tramitación en Registro-e*), al pulsar **Comprobar firma electrónica**.
- Una vez cumplimentado el formulario y revisado que está todo correcto en el Paso 2 (véase apartado 5.4.2 *FIRMA y REGISTRO de la solicitud*), al pulsar **Firmar y Registrar**.

Para usar el DNLe, en primer lugar debe introducir su DNI en el lector de tarjetas de su equipo. Si lo detecta correctamente, se mostrará una ventana como la siguiente (normalmente en la esquina inferior derecha de la pantalla):

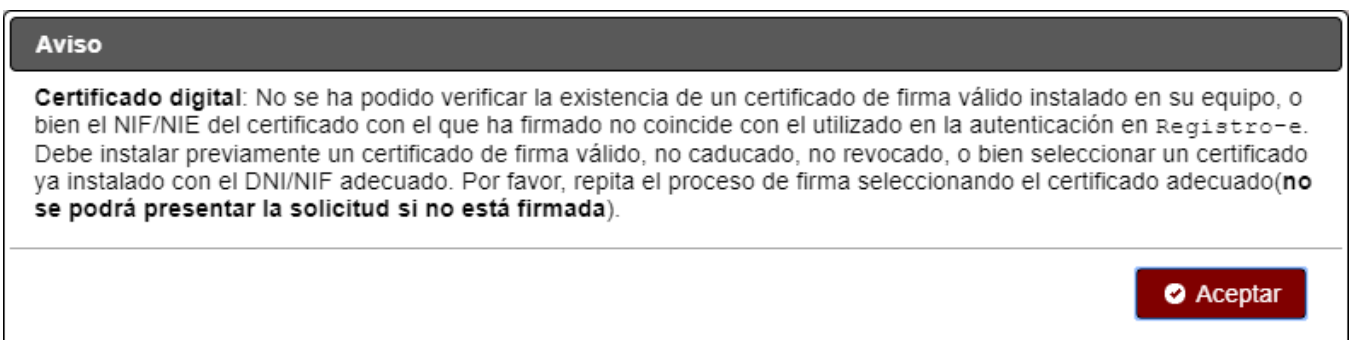
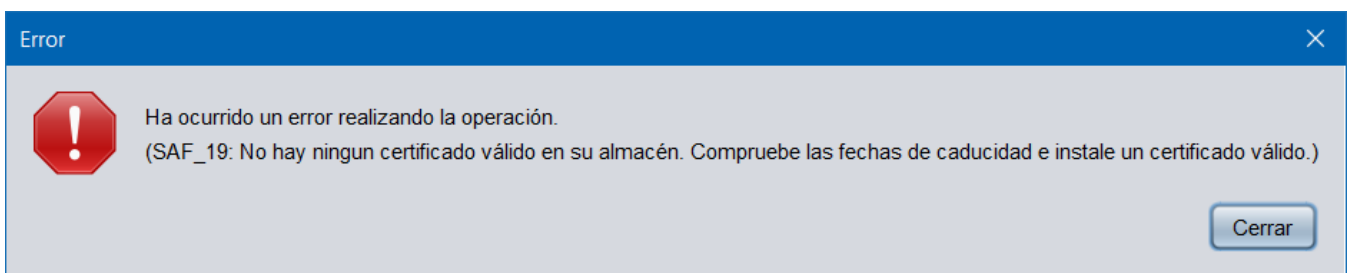


A continuación, pulse **Comprobar firma electrónica** o **Firmar y Registrar** (según en la pantalla en que nos encontremos), Registro-e lanzará la aplicación de firma (applets o Autofirma, si no la encuentra debe revisar la configuración de su equipo en apartado 5.2).

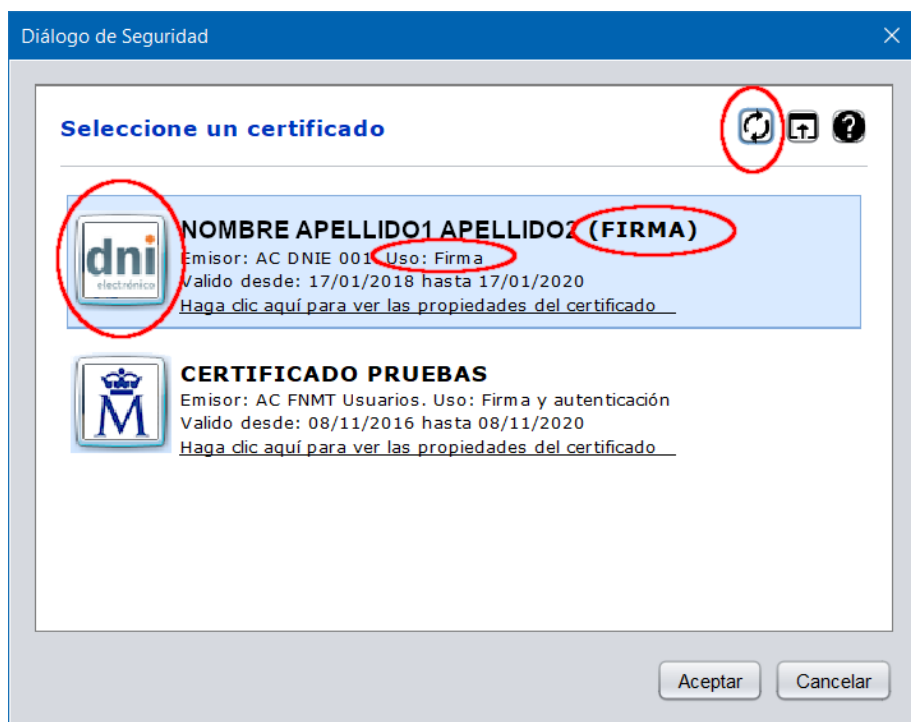
La aplicación de firma le debe mostrar una ventana con todos los certificados detectados en su equipo. No obstante, si está utilizando el DNIe, antes de mostrar la ventana de certificados el Sistema Operativo le requerirá la clave PIN para poder acceder a los certificados contenidos en el DNIe. El **PIN** es la contraseña personal que, una vez comprobada por el microprocesador incluido en el chip, nos permite el acceso a las funcionalidades disponibles en el DNI. Introduzca el PIN en la ventana que le aparece (similar a alguna de las siguientes ↓ →, suele mostrarse en la esquina inferior derecha, revise la barra de tareas por si estuviera minimizada).




Si en este paso pulsa **Cancelar**, la aplicación de firma mostrará la ventana sólo con los certificados instalados en su navegador (NO los incluidos en su DNIe, por lo que no podrá firmar con el DNIe), y en caso de no disponer de ningún certificado instalado, le mostrará los avisos siguientes:



Si introduce el **PIN correcto**, se le presentará una ventana con todos los certificados detectados en su equipo:



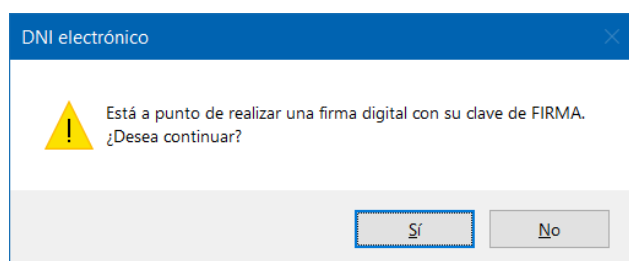
Debe aparecer el certificado de firma de su DNle representado con el icono . Si no aparece, compruebe que ha introducido el DNle correctamente en el lector de tarjetas (el chip debe ir hacia arriba o abajo en función de cada lector). A continuación, pinche el icono de la esquina superior de la ventana (o pulse **F5**) para refrescar la ventana (volverá a recargar todos los certificados disponibles en su equipo, incluido el lector de tarjetas). Si el certificado sigue sin mostrarse, consulte la pregunta siguiente (

¿Por qué no aparece mi certificado a la hora de firmar?).

Seleccione el certificado de su DNle (*debe ser el mismo DNI/NIF que utilizó al acceder a Registro-e*), y pulse **Aceptar**.

Si introduce un **PIN erróneo**, se le mostrará el mensaje “Se presentó un PIN incorrecto a la tarjeta inteligente: quedan 2 reintentos” o similar (por seguridad, si introduce el PIN tres veces de manera incorrecta se bloqueará el DNI-e y será necesario acudir a cualquier oficina de expedición del DNle para su desbloqueo). Si pulsa **Aceptar** dejando el PIN en blanco, el mensaje será “Error al validar el PIN”.

Al introducir el PIN correcto, según el navegador y Sistema Operativo se le podría solicitar *confirmación para la firma*, mediante alguna de las ventanas siguientes ↓ →. Suelen mostrarse en la esquina inferior derecha (revise la barra de tareas por si estuviera minimizada):



Si selecciona **No**, se le mostrarán las dos pantallas anteriores de Error realizando firma electrónica. Seleccionando **Sí**, se realiza la firma del documento y se avanza al siguiente paso del proceso de registro.

¿Por qué no aparece mi certificado a la hora de firmar?

Varias son las causas por las que no se muestra un certificado en la ventana de selección de certificados:

- **Que no esté correctamente instalado en el navegador del usuario.** El proceso de instalación depende de cada navegador, por lo que debe consultar la ayuda correspondiente del mismo. En líneas generales, se puede acceder al almacén de certificados de cada navegador a través de: **Internet Explorer** (Opciones de Internet > Contenido > Certificados), **Chrome/Opera** (Opciones/Configuración > Avanzada > Privacidad y Seguridad > Gestionar Certificados), **Firefox** (Opciones > Privacidad & Seguridad o Avanzado/Cifrado > Certificados), **Safari** (Finder > Aplicaciones > Utilidades > Acceso a Llaveros > Inicio de sesión > Mis certificados). Busque en la pestaña *Personal* o *Personas* o *Sus certificados* la relación de certificados personales instalados en su navegador.
- **Que el certificado esté caducado.** En el almacén de certificados del punto anterior se indica la fecha de caducidad en la columna Fecha de expiración/Caduca el.
- **Que el certificado haya sido revocado** (anulado antes de la fecha de caducidad). Acceda a la página de la entidad emisora de su certificado para comprobar si el certificado está en vigor y no ha sido revocado (véase pregunta siguiente ¿Cómo puedo comprobar si mi certificado es válido?).
- Si es un DNI electrónico (DNIE):
 - **Que el lector de tarjetas esté mal configurado.** Consulte información detallada de cómo utilizar el DNIE en la página web del DNIE (<https://www.dnielectronico.es>), perteneciente al Ministerio del Interior (Dirección General de la Policía).
 - **Que ha introducido incorrectamente el DNI en el lector:** según el modelo, el chip debe introducirse mirando hacia arriba o abajo.
 - **Que su DNI no incluye certificados de autenticación o firma.** Deberá solicitar los certificados en cualquier oficina de expedición del DNIE.
 - **Que se ha bloqueado el DNIE** por haber introducido el PIN personal 3 veces de manera incorrecta. Será necesario acudir a cualquier oficina de expedición del DNIE para su desbloqueo.
- **Que su certificado no tenga uso de firma.** El emisor del certificado declara un uso (*Autenticación, Firma, Cifrado*) para el certificado, y en ciertas ocasiones puede ser necesario elegir un certificado u otro en base al uso que se quiere hacer de él. En el DNIE se incluyen dos certificados: 1) *certificado de Autenticación* (garantiza electrónicamente la identidad del ciudadano al realizar una transacción telemática) y 2) *certificado de Firma* (permite al ciudadano firmar trámites o documentos). Debe seleccionar este último para la firma del formulario.

La ventana de selección de certificados en Registro-e sólo muestra los certificados de uso declarado para firma y no caducados.

¿Cómo puedo comprobar si mi certificado es válido?

En el pie de página de la Sede de Clases Pasivas, bajo el título Validación del Certificado de sede, se le enlazará a un sistema de verificación de los certificados, que estará accesible de forma directa y gratuita (tanto para validar el certificado de Sedes Electrónicas como para validar su propio certificado digital personal).

¿Por qué no funciona AutoFirma o el DNle con Firefox?

AutoFirma es una aplicación de escritorio del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas que permite la firma en páginas de Administración Electrónica cuando se requiere la firma en un procedimiento administrativo sin necesidad de utilizar applets, lo que permite hacer uso de navegadores web que ya no dan soporte a esta tecnología (compatible con entornos Windows, Linux y MacOSX).

Durante la instalación de AutoFirma se genera un certificado para la comunicación entre la página web y la aplicación y se instala en los almacenes de confianza del sistema y de Firefox. Si se crea un perfil nuevo de usuario de Firefox o se instala el propio Firefox después de la instalación de AutoFirma, el navegador no contará con el certificado entre los que considera de confianza.

También puede ocurrir que habiendo introducido el DNle en el lector, Firefox no detecte los certificados. Esto se debe a que se requiere tener instalados unos módulos criptográficos en su equipo. Dependiendo de su Sistema Operativo y navegador, la instalación de los mismos se realiza de manera automática (si dispone de conexión a internet) y podrá utilizar el DNle sin problemas. En caso contrario, se requerirá realizar una instalación manual por su parte. Puede consultar la información más actualizada sobre la configuración específica del DNle en su equipo en la página web del DNle (<https://www.dnielectronico.es>), perteneciente al Ministerio del Interior (Dirección General de la Policía).

En general, se recomiendan los siguientes pasos para un correcto funcionamiento Firefox-Autofirma:

1. Instale en primer lugar Firefox. Si ya lo tuviera instalado, puede ser conveniente reinstalarlo de nuevo actualizándose a la última versión (podría perderse su configuración personalizada del navegador).
2. Instale en Firefox el módulo criptográfico (PKCS#11) para el manejo del DNle. En la página web indicada antes, acuda al Área de Descargas y siga las instrucciones específicas de su Sistema Operativo.
3. Instale en el navegador sus certificados personales (salvo que quiera usar el DNle a través de un lector de tarjetas).
4. Instalar la última versión de Autofirma, en su versión correcta de 32 ó 64 bits si utiliza Windows (<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>). Si ya lo tuviera instalado, y no quiere perder su configuración personalizada de esta aplicación, también puede arrancar Autofirma y seleccionar la opción del menú Herramientas > Restaurar instalación. De cualquiera de estas dos maneras (en ambas debe tener cerrado el navegador Firefox) se reinstala un certificado en el Firefox para comunicarse con Autofirma.

Pruebe el funcionamiento del Firefox para la firma accediendo a Registro-e. Si persiste la imposibilidad de firmar con este navegador, verifique lo siguiente:

1. **Si la instalación del certificado de Autofirma en Firefox es correcta.** Abra el almacén de certificados de Firefox (Opciones > Privacidad & Seguridad o Avanzado/Cifrado > Certificados), y en la pestaña de Autoridades buscar una entrada de la forma Autofirma ROOT. En caso de no existir, deberá instalarlo manualmente. Para ello, en esta pestaña de Autoridades pulse **Importar** y busque y seleccione en el directorio donde está instalado Autofirma (normalmente c:\Archivos de programa\Autofirma\Autofirma en Windows) el fichero AutoFirma_ROOT.cer.
2. **Si la configuración de confianza del certificado de Autofirma en Firefox es correcta.** Seleccionar el certificado Autofirma ROOT y pulsar **Editar Confianza**. En la ventana que se abre, deberá estar marcada la opción Este certificado puede identificar sitios web.

3. Si su Sistema Operativo es Linux: las últimas versiones de Autofirma funcionan correctamente con Java 11, pero algunas más antiguas pueden requerir Java 8 (según su versión de Linux, puede seleccionar la JVM mediante: “`sudo update-alternatives --config java`”. Si no tiene Java 8 instalado: “`sudo apt-get install openjdk-8-jre`”).
4. Si no termina de funcionar la firma electrónica, se recomienda instalar la última versión de Autofirma si no lo hizo anteriormente (por conservar una versión anterior ya instalada). En entornos Windows de 64 bits, también puede probar a instalar la versión de 32 bits en lugar de la de 64 bits.

Mi equipo no reconoce los documentos PDF.

Para poder visualizar los formularios en formato PDF (extensión .pdf) debe tener instalado en su equipo un lector de ficheros PDF (**Portable Document Format**) como el programa *Adobe Acrobat Reader*. Puede descargar la última versión desde <http://www.adobe.es>

¿Es necesario tener instalado java en mi equipo?

Si tiene Java instalado y utiliza el navegador Microsoft Internet Explorer compatible con applets, puede realizar la firma electrónica sin necesidad de instalar una aplicación externa. En cualquier otro caso, necesitará descargar la aplicación de **Autofirma** e instalarla en su equipo (véase 5.2.2 *Requisitos de Firma electrónica*). En entornos OS X y Windows no es necesario tener instalado un entorno de ejecución de Java.

En Linux se necesita un entorno de ejecución de Java 8 de Oracle u OpenJDK 8 (marcado como dependencia en el instalador integrado de AutoFirma). Las últimas versiones de Autofirma funcionan correctamente con Java 11, pero algunas más antiguas pueden requerir Java 8 (según su versión de Linux, puede seleccionar la JVM mediante: “`sudo update-alternatives --config java`”. Si no tiene Java 8 instalado: “`sudo apt-get install openjdk-8-jre`”).

No ha iniciado una sesión válida o bien ha expirado.

Durante la operativa en Registro-e puede aparecer la siguiente pantalla a consecuencia de haber finalizado la sesión activa →. El **fin de sesión** se debe a una de las siguientes opciones:




No ha iniciado una sesión válida o bien ha expirado.

Por favor, vuelva a identificarse en Registro-e.

05/12/2019 11:56:57

Cerrar ✕

- Ha *cerrado voluntariamente* la sesión en Registro-e mediante el botón  **salir/desconexión/cierre/logout/terminar sesión** en la esquina superior derecha de todas las páginas.
- Por seguridad, ha *expirado* automáticamente la sesión por *inactividad* en el proceso de registro. Registro-e le avisará con antelación a que caduque la sesión para que pueda renovarla y continuar con la tramitación.

En ambos casos deberá entrar de nuevo a Registro-e. Puede ampliar información en el apartado del Manual de usuario: Desconexión o Cierre de Sesión.

El estado actual de la solicitud no se corresponde con el esperado.

Si en alguno de los tres pasos que requiere el registro de una solicitud le aparece el siguiente aviso:

El estado actual de la solicitud no se corresponde con el esperado.



Si ha refrescado la página (F5, Ctrl+R, ⌘+R), o bien ha navegado por el histórico del navegador (botones Adelante/Atrás), o verifica que tiene varias ventanas/pestañas del navegador abiertas cumplimentando el mismo formulario, a fin de evitar registros por duplicado o con datos desactualizados, se recomienda anular todas las demás solicitudes en curso y revisar que todos los datos introducidos en el formulario a firmar son correctos. En caso de requerir el registro de varias solicitudes de un mismo trámite (formulario), es aconsejable no realizarlas simultáneamente sino una a continuación de otra.

05/12/2019 11:43:59

Cerrar ✕

se debe a que se ha producido alguno de los escenarios siguientes:

- Ha **refrescado la página del navegador** (F5, Ctrl+R, ⌘+R), o bien ha **navegado por el histórico del navegador** (*botones Adelante/Atrás*): pudiera ocurrir que su navegador haya perdido parte de los datos recién cumplimentados, tras el refresco de la página. Como se indica en el apartado [Desconexión o Cierre de Sesión](#), el uso de los botones nativos del navegador está siempre desaconsejado en aplicaciones web y siempre será preferible la navegación desde la aplicación (botoneras, navegación guiada por pasos).
- Tiene **varias ventanas o pestañas del navegador abiertas** cumplimentado la misma solicitud. En este caso, a fin de evitar el registro de la misma solicitud por duplicado y/o con datos diferentes, debe cerrar todas las páginas salvo una. Aunque Registro-e permite el registro de varios formularios (iguales o distintos) de manera simultánea, para evitar confusiones si desea registrar dos solicitudes del mismo procedimiento (mismo formulario) para beneficiarios distintos, es preferible que no realice el proceso de registro simultáneamente, sino una a continuación de otra.

En ambos casos, **debe siempre revisar que todos los datos del formulario son correctos antes de su firma.**

Se han detectado otras posibles solicitudes en curso para este mismo formulario.

Si al iniciar una nueva solicitud le aparece el siguiente aviso:

Aviso

Se han detectado otras posibles solicitudes en curso para este mismo formulario.

Si ha refrescado la página (F5, Ctrl+R, ⌘+R), o bien ha navegado por el histórico del navegador (botones Adelante/Atrás), o verifica que tiene varias ventanas/pestañas del navegador abiertas cumplimentando el mismo formulario, a fin de evitar registros por duplicado o con datos desactualizados, se recomienda anular todas las demás solicitudes en curso y **revisar que todos los datos introducidos en el formulario a firmar son correctos.**

En caso de requerir el registro de varias solicitudes de un mismo trámite (formulario), es aconsejable no realizarlas simultáneamente sino una a continuación de otra.

✓ Aceptar

se debe a que tiene varias ventanas/pestañas abiertas en el navegador con el mismo formulario en fase de cumplimentación (sin firmar). Como se indica en la pregunta [El estado actual de la solicitud no se corresponde con el esperado](#), debe cerrar las demás pestañas/ventanas duplicadas con este formulario y cursar sólo una de ellas, verificando **siempre que todos los datos del formulario son correctos antes de su firma**, por si el navegador hubiera perdido parte de los datos cumplimentados al refrescar la página o bien los hubiera cumplimentado en otra pestaña distinta a la que va a firmar.

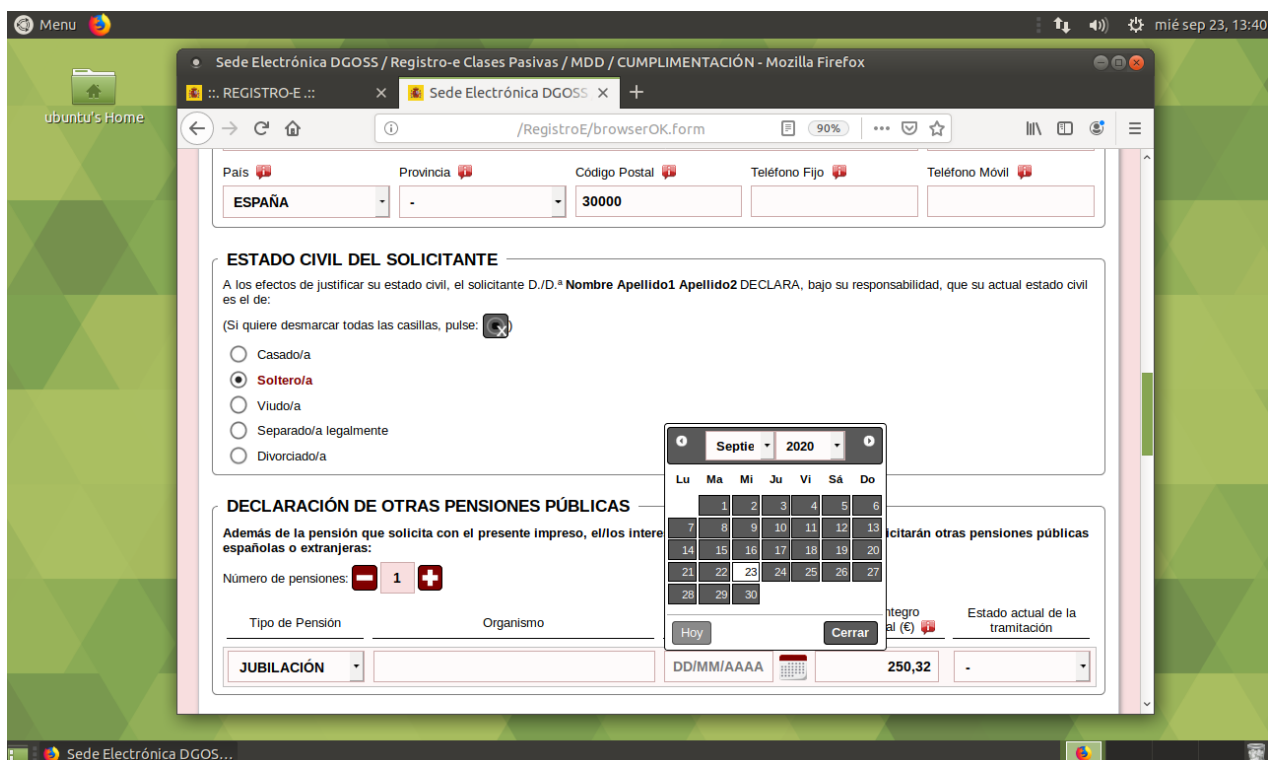
¿Es compatible Registro-e con dispositivos móviles?

Por *dispositivos móviles* nos referimos a **tablets / smartphones / smart tv** (con Sistemas Operativos como **Android, iOS, Windows Phone**), excluyendo los equipos de escritorio (Windows, Linux, Apple Mac OS X).

La versión actual de Registro-e no se ha diseñado específicamente para dispositivos móviles. Aunque está verificada para los principales navegadores de los equipos de escritorio y por tanto puede accederse a través de smartphones y/o tables, debido a la naturaleza del registro electrónico (formularios o trámites de notoria complejidad, tanto a nivel de interacción como de visualización), además de la dificultad añadida de autenticarse y firmar digitalmente desde estos dispositivos, **se desaconseja la tramitación en dispositivos móviles** por el impedimento que supondría para el usuario la cumplimentación de las solicitudes, a fin de evitar información incompleta, errónea o con formato incorrecto que pudiera condicionar la posterior tramitación del procedimiento.

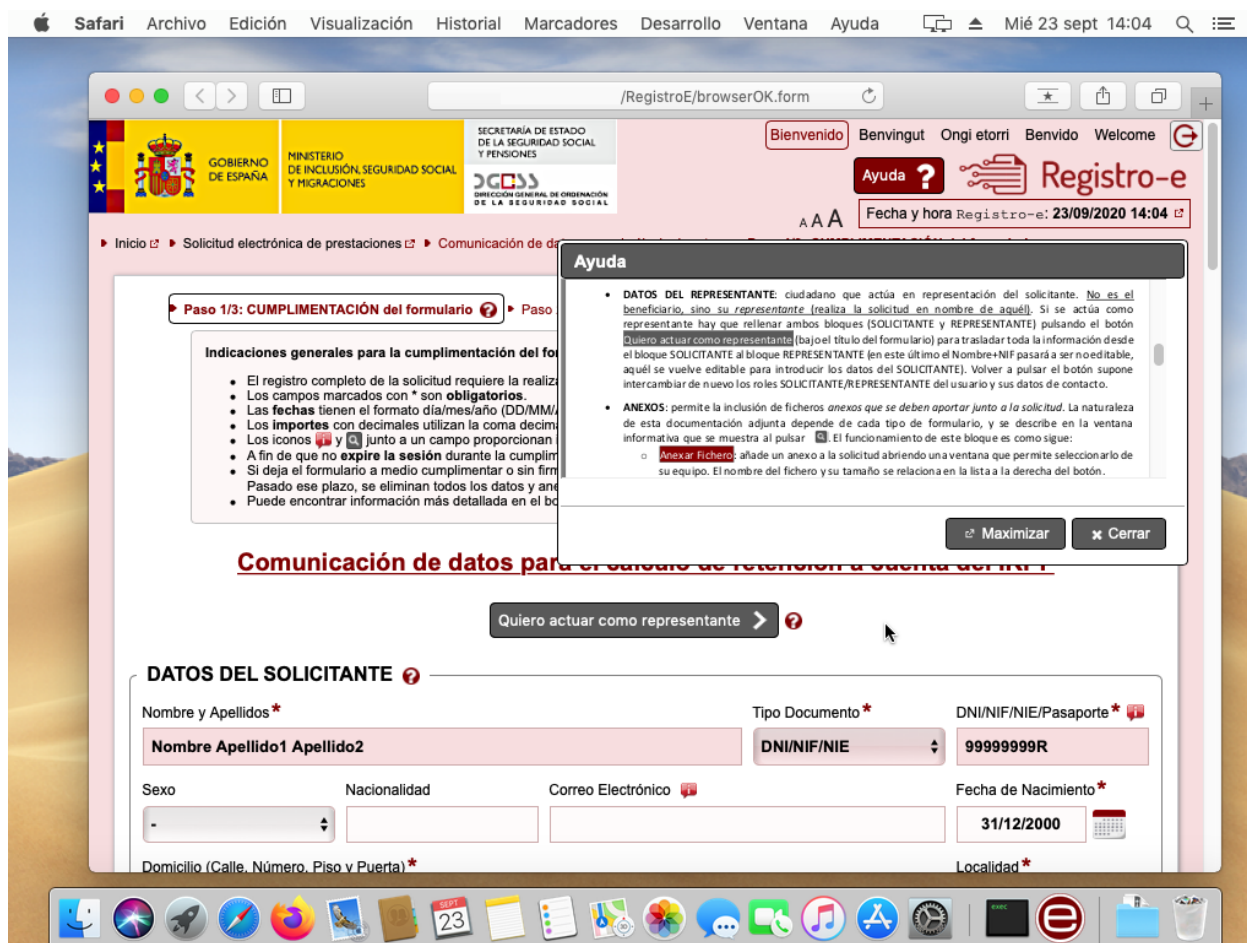
¿Es compatible Registro-e con Linux?

El Registro Electrónico de las Clases Pasivas **SÍ es compatible con el navegador Firefox en sistema Linux**. Se recomienda la lectura de la cuestión anterior [¿Por qué no funciona AutoFirma o el DNIE con Firefox?](#) para configurar Autofirma + Firefox bajo Linux.



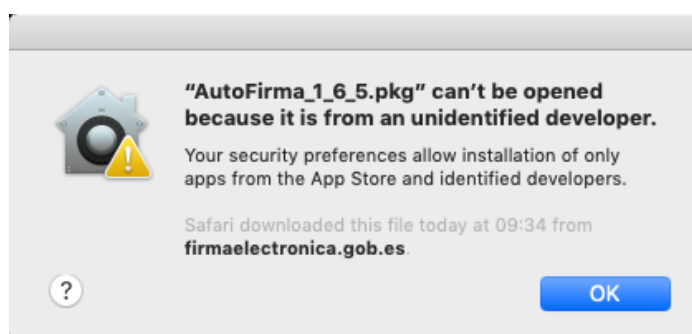
¿Es compatible Registro-e con Safari en Apple Mac OS X?

El Registro Electrónico de las Clases Pasivas **SÍ es compatible con el navegador Safari en Apple Mac OS X** (Sistema Operativo de **escritorio**, NO dispositivos móviles –iOS–, véase pregunta siguiente). En la figura siguiente se muestra un ejemplo de registro en Safari 12 corriendo bajo macOS Mojave (versión 10.14):

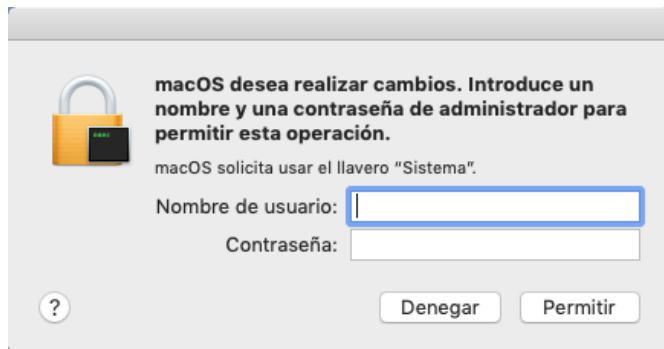
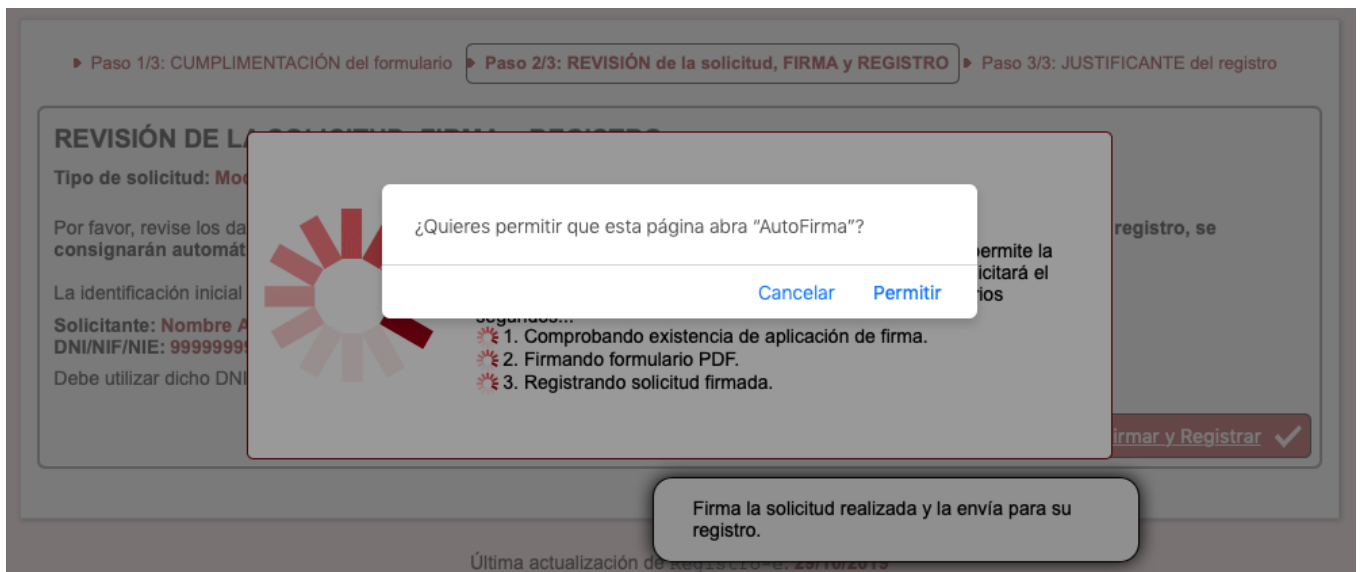


Al igual que para otros navegadores y sistemas (Windows, Linux) que no usen Internet Explorer, es necesario la instalación en el equipo del usuario de la aplicación de firma electrónica de Autofirma en su versión para Mac (<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>).

Una vez descargada puede ocurrir que, según la versión de Mac OS, las preferencias de seguridad no permitan instalar software que no provenga de la App Store →. En este caso, para proceder a la instalación de Autofirma hay que localizar en Finder el instalable descargado de la url anterior, hacer **Ctrl + CLICK** en el icono de la aplicación y en el desplegable seleccionar **Open/Abrir**. A partir de aquí continuar con las instrucciones del manual de instalación facilitado en la descarga.

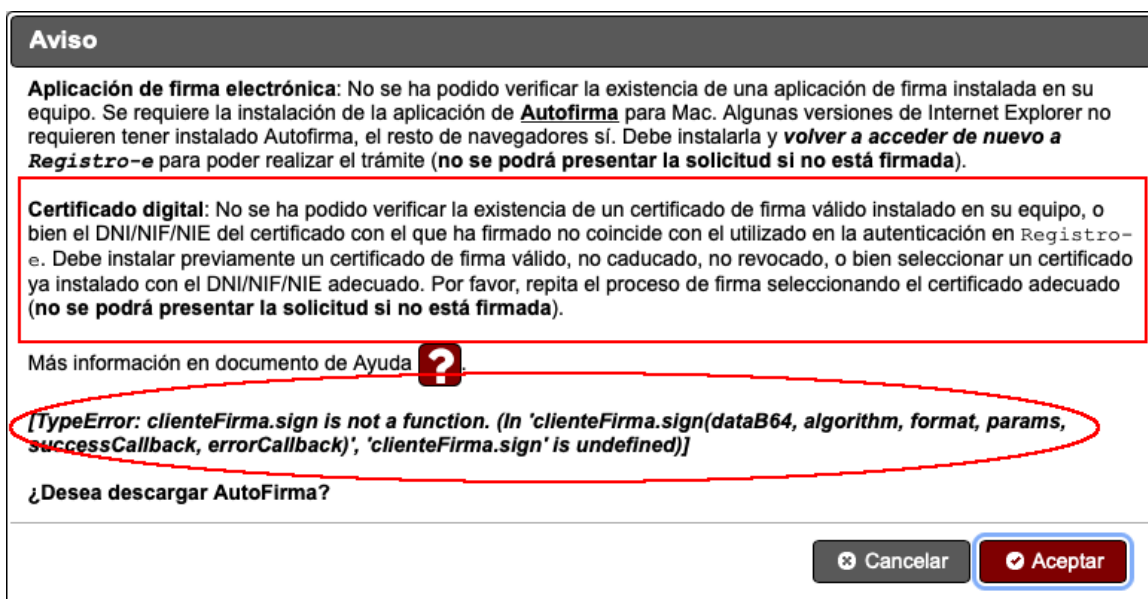


Una vez instalado, a la hora de firmar el formulario de la solicitud se nos puede solicitar confirmación para ejecutar Autofirma y, según la ubicación del certificado electrónico, la clave del usuario del Sistema Operativo para acceder al almacén de claves:



Si no se muestran las ventanas del almacén de claves y/o de **Autofirma** con la lista de certificados electrónicos a seleccionar, puede deberse a que se está ejecutando Safari en pantalla completa y está ocultando el resto de las ventanas. Salga del modo pantalla completa de Safari y luego cambie de ventana activa con las teclas **⌘+tabulador**


Si no permitimos abrir **Autofirma**, o bien denegamos el acceso al llavero "Sistema", puede ocurrir que la segunda vez que pulsemos **Firmar y Registrar**, el sistema no lance la aplicación de Autofirma y nos salga un aviso similar al siguiente:




En este caso, habría que volver atrás al *Paso 1* (CUMPLIMENTACIÓN) y de nuevo pulsar **Enviar** para avanzar otra vez al *Paso 2* (REVISIÓN, FIRMA y REGISTRO) para a continuación volver a pulsar **Firmar y Registrar**.

¿Cómo activo JavaScript en mi navegador?

Depende de cada navegador y versión del mismo. Lo mejor es buscar en internet los términos “activar javascript Chrome” o el nombre del navegador que utilice, o consultar la ayuda del mismo. A continuación se facilitan unas indicaciones orientativas ya que en cada nueva versión de su navegador puede cambiar la forma de configurar la ejecución de JavaScript. Puede ser necesario reiniciar el navegador y volver a entrar en Registro-e para que los cambios sean efectivos.

Chrome/Opera: botón Chrome/Menú (o ) en la barra de menú → Preferencias o Configuración → Opciones o Configuración avanzadas o Avanzado → Configuración o Ajustes de contenido → JavaScript. Si aparece la opción Bloqueado marcarla para pasarla a Permitido.


Internet Explorer: botón de Herramientas  → Opciones de Internet → pestaña de Seguridad → Nivel Personalizado → habilitar el nivel “Automatización”/“Active scripting”.


Mozilla Firefox: en la barra de direcciones, escribe `about:config` y presiona Enter. Confirma el mensaje de advertencia que pueda aparecer, y en la caja de búsqueda filtra el listado escribiendo `javascript.enabled`. Modifica dicha opción haciendo doble click directamente sobre la misma, de modo que pase al valor `true`.


Safari: menú de Safari → Editar / Preferencias → pestaña Seguridad → sección Web content (marcar casilla "Enable JavaScript").

¿Cómo activo las cookies en mi navegador?


Depende de cada navegador y versión del mismo. Lo mejor es buscar en internet los términos “activar cookies Chrome” o el nombre del navegador que utilice, o consultar la ayuda del mismo. A continuación se facilitan unas indicaciones orientativas ya que en cada nueva versión de su navegador puede cambiar la forma de configurar las cookies. Puede ser necesario reiniciar el navegador y volver a entrar en Registro-e para que los cambios sean efectivos.

Chrome/Opera: botón Chrome/Menú (o ) en la barra de menú → Preferencias o Configuración → Opciones o Configuración avanzadas o Avanzado → Configuración o Ajustes de contenido → Cookies. Si aparece la opción Bloqueado marcarla para Permitir que los sitios guarden y lean datos de cookies.

Internet Explorer: botón de Herramientas  → Opciones de Internet → pestaña de Privacidad → Avanzada → marcar Aceptar siempre las cookies de sesión.

Mozilla Firefox: en el menú  o Herramientas → Opciones o Preferencias → Privacidad y Seguridad → Cookies y datos del sitio (o bien en Bloqueo de contenido).


Safari: menú desplegable de Safari → Preferencias → Privacidad (desbloquear las cookies o administrar las opciones del sitio).

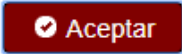
Edge: botón configuración y más  → Configuración → Configuración avanzada → Cookies, y en el desplegable “No bloquear cookies”.

El certificado electrónico utilizado para la firma de la solicitud está **REVOCADO**.

Cuando al firmar la solicitud a registrar se muestra el siguiente mensaje de error:

Aviso

Certificado digital: El certificado electrónico utilizado para la firma de la solicitud está **REVOCADO** y por tanto no es válido para la firma. Debe utilizar otro certificado de firma válido, no caducado, no revocado, para poder registrar la solicitud. Por favor, repita el proceso de firma seleccionando el certificado adecuado (**no se podrá presentar la solicitud si no está firmada**). 



se debe a que el certificado electrónico con el que ha realizado la firma de la solicitud ha sido **REVOCADO**. **Revocar un certificado es anular su validez antes de la fecha de caducidad que consta en el mismo**. Esta pérdida de validez es definitiva y no reversible.

La revocación de un certificado puede haber sido realizada por la entidad de certificación que lo emitió a instancias del titular del mismo o de un tercero por varias razones: se ha comprometido la seguridad del certificado, por defunción del suscriptor del certificado o a petición voluntaria del mismo, cambios o errores en los datos contenidos, pérdida o deterioro del soporte del certificado...

A partir del momento en el que se revocó un certificado, las futuras firmas realizadas con él dejan de tener validez. Para verificar si la firma es o no válida, el receptor del documento firmado deberá consultar su validez.

Usted puede comprobar la validez de su certificado en la web de la entidad certificadora que lo emitió (como la FNMT) o a través de la plataforma VALIDE (<https://valide.redsara.es>).

"Anexos": La extensión del fichero no se corresponde con su contenido.

Cuando al adjuntar un anexo y enviar el formulario se muestra el siguiente mensaje de error:

"Anexos": La extensión (pdf) del fichero "anexo.pdf" no se corresponde con su contenido (image/jpeg). Revise el fichero y renombre su extensión según el formato correcto de su contenido antes de anexarlo.

se debe a que ha adjuntado un anexo que, según su extensión (los caracteres a la derecha del punto en el nombre del fichero), es de un formato específico, pero el contenido real del fichero está en otro formato distinto al indicado por su extensión. El formato se refiere a si el contenido del fichero es una imagen (.jpg, .png, .tiff, ...), texto plano (.txt), Portable Document Format (.pdf), ...

En el mensaje del ejemplo, se adjuntó un fichero PDF, pero en realidad dicho fichero contenía una imagen de tipo JPEG.

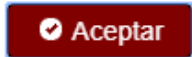
Lo habitual en este caso es que la extensión sea incorrecta y no se corresponda con el contenido real del fichero. Debe revisar dicho fichero y renombrar su extensión acorde al formato de la información contenida en él, y volver a anexarlo al formulario (suponiendo que la extensión definitiva sea alguna de las admitidas en Registro-e).

Problemas con la firma de anexos.

Durante la firma del formulario PDF que se va a registrar, se realiza simultáneamente la firma, por parte del órgano receptor, de los posibles anexos que se adjuntan con el formulario. Si se muestra el siguiente aviso:

Aviso

Se ha producido un problema durante la firma del anexo "prueba.pdf" por el órgano receptor de la solicitud. Probablemente sea debido a un problema de incompatibilidad con alguna firma preexistente en el documento. Le rogamos que **elimine dicho anexo y envíe la información contenida en el mismo en un formato diferente.**



debe revisar los anexos de la solicitud y comprobar:

- si alguno tiene un **formato erróneo** (fichero corrupto o que el tipo de fichero no se corresponda con la extensión del nombre –no es un pdf aunque se denomine ??? .pdf-).
- si tiene **firmas previas** (normalmente en el caso de ficheros pdf) que pudieran no ser válidas, caducadas o revocadas, o que, incluso siendo correctas, el fichero no admite firmas adicionales.


En esta situación, se recomienda *eliminar el anexo que produce el problema* (en el aviso se indica cuál es), y adjuntar la misma información contenida en dicho anexo pero en un *formato diferente* (pdf sin firmas previas, imagen, cualquier otro de los formatos –extensiones de fichero- admitidos en Registro-e...).


Se ha detectado un desfase horario entre la fecha/hora de su equipo y la hora oficial.

Si se le muestra el aviso siguiente al acceder a Registro-e:

Aviso

Se ha detectado un **desfase horario** entre la fecha/hora de su equipo y la hora oficial de Registro-e. No es un problema de huso horario, sino de hora excesivamente adelantada y/o fecha incorrecta. **Para la firma electrónica de la solicitud debe corregir la fecha/hora de su sistema antes de continuar.** Le recomendamos que configure el ajuste automático de fecha y hora en su equipo.

Más información en documento de Ayuda .



es debido a que, durante la firma del formulario de la solicitud con su certificado digital, se registran electrónicamente la fecha y hora de la firma, tomada del Sistema Operativo del equipo del usuario. Aunque dicha hora no tiene que coincidir exactamente con la fecha/hora oficial de Registro-e, siendo normal que esté adelantada o retrasada unos minutos o incluso en un huso horario diferente (Canarias), a la hora de firmar la solicitud (paso previo a su registro) no se admitirá un desfase horario excesivo con la hora oficial (más allá de unos pocos minutos de adelanto), o que la fecha del día sea incorrecta, debiendo **poner en hora su equipo para continuar.**

Normalmente los Sistemas Operativos actuales con conexión a internet sincronizan automáticamente la hora correcta, por lo que no es necesario que el usuario tenga que ajustarla. Pero en caso contrario, debe consultar las instrucciones específicas de su Sistema Operativo (Windows, Linux, Mac OS X) para establecer la fecha y hora correctas. Se recomienda configurar en su equipo el ajuste automático de fecha y hora, por el cual es el propio Sistema Operativo el que establece y mantiene correctamente la fecha/hora, zona horaria (huso) y el cambio automático al horario de verano.

Si accede a Registro-e desde un huso horario distinto al **CET (Hora Central Europea)**, por ejemplo desde **Canarias**, no es necesario cambiar ni a la hora ni al huso horario de la península, ya que aunque haya una hora de diferencia entre ambos husos no significa que las horas sean incorrectas. Puede realizar la solicitud con normalidad aunque su equipo refleje una hora menos que la oficial de Registro-e, teniendo en cuenta que en el formulario PDF firmado siempre se indicarán la fecha y hora tanto del registro como de las firmas en el huso horario CET o CEST (horario de verano).