

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.

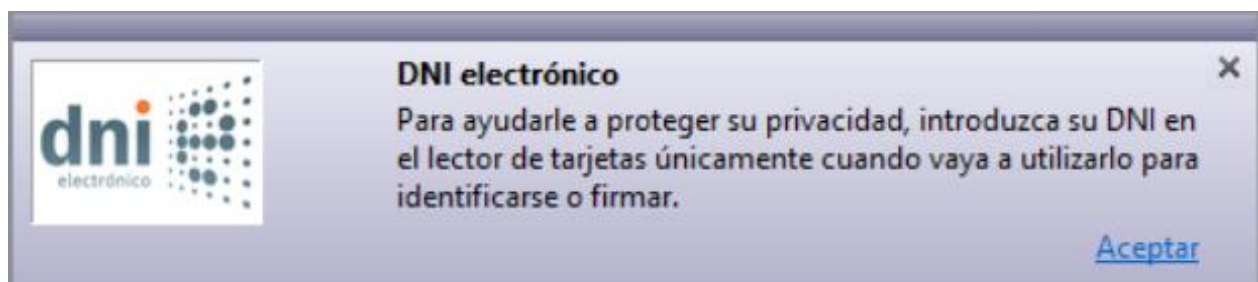
Para la utilización del DNLe es necesario contar con determinados elementos hardware y software que nos van a permitir el acceso al chip de la tarjeta y, por tanto, la utilización de los certificados contenidos en él, normalmente lectores de tarjetas usb, PCMCIA o integrados en algunos teclados. Para 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:

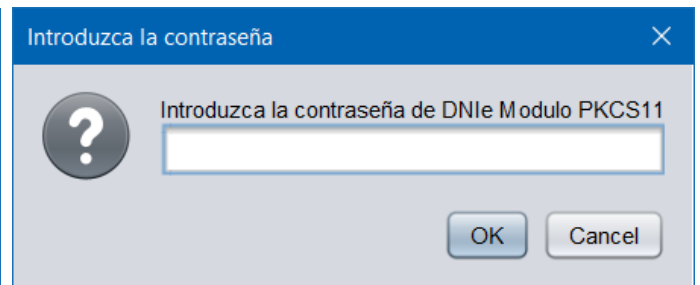
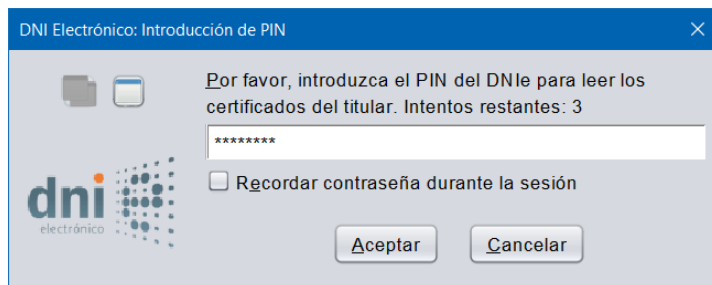
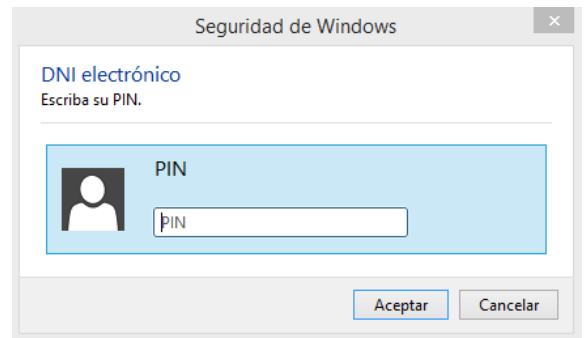
- Nada más entrar al Registro-e, en la pantalla de verificación de los requisitos de configuración de su equipo, previa a la cumplimentación del formulario de solicitud (véase apartado 5.2 *Requisitos de configuración para la tramitación en Registro-e*), al pulsar **Comprobar firma electrónica**.
- Una 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):

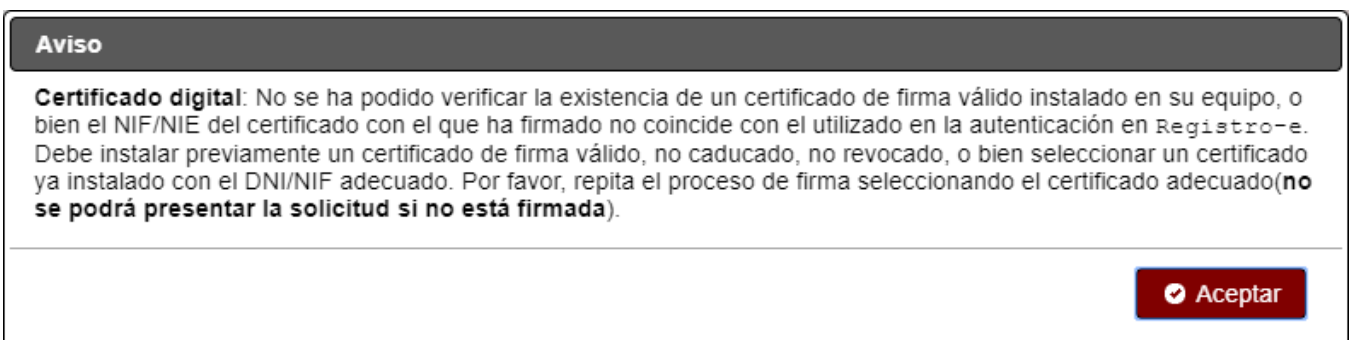
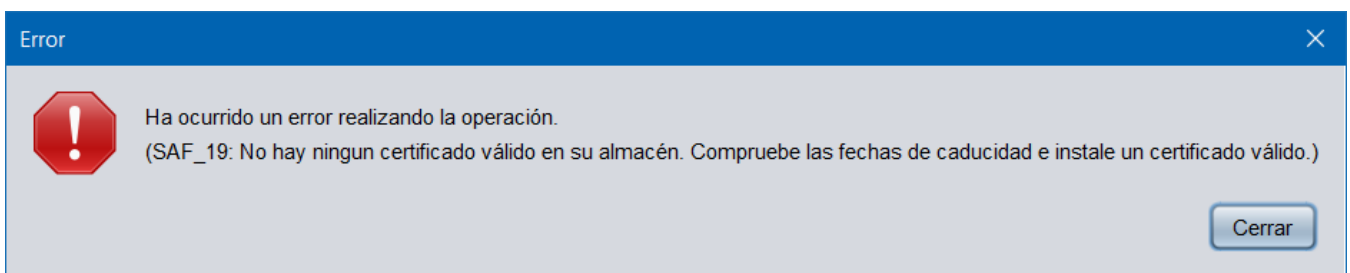


A continuación, pulse **Comprobar firma electrónica** o **Firmar y Registrar** (según en la pantalla en que nos encontremos), Registro-e lanzará la aplicación de firma (applets o Autofirma, si no la encuentra debe revisar la configuración de su equipo en apartado 5.2).

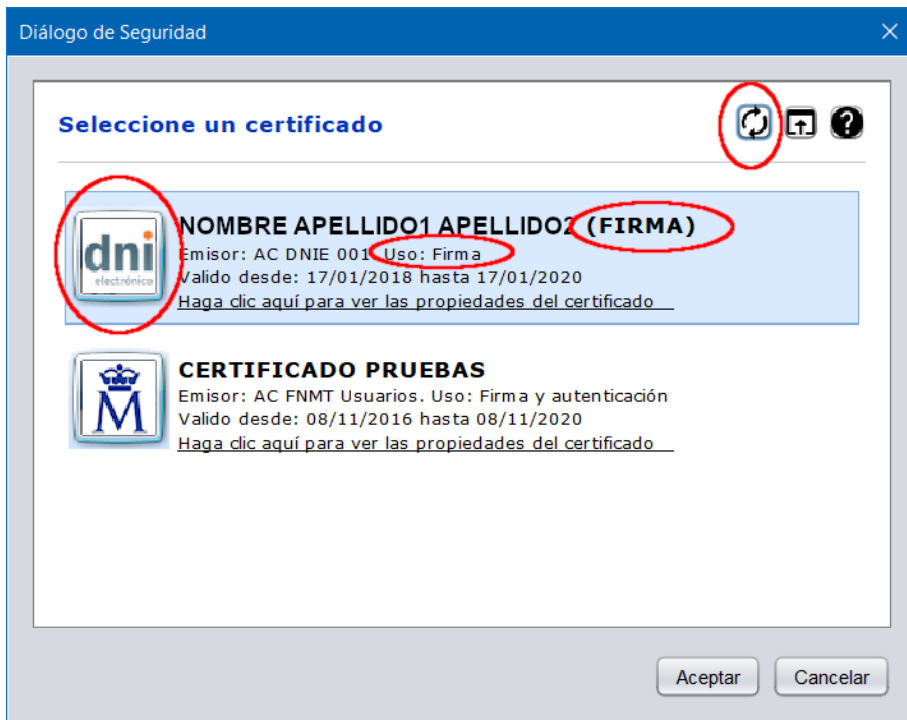
La aplicación de firma le debe mostrar una ventana con todos los certificados detectados en su equipo. No obstante, si está utilizando el DNIe, antes de mostrar la ventana de certificados el Sistema Operativo le requerirá la clave PIN para poder acceder a los certificados contenidos en el DNIe. El **PIN** 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:



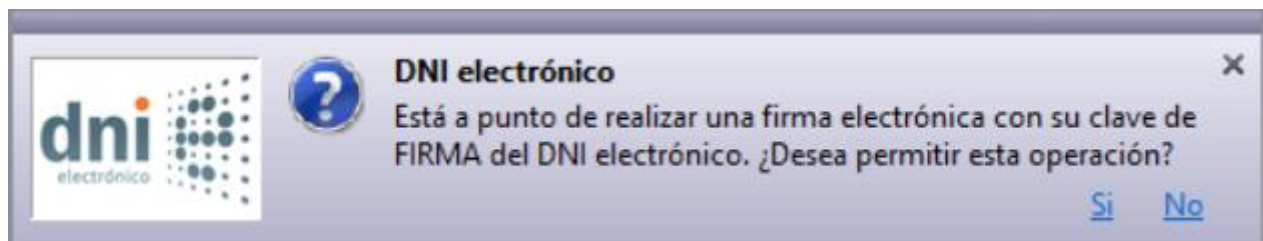
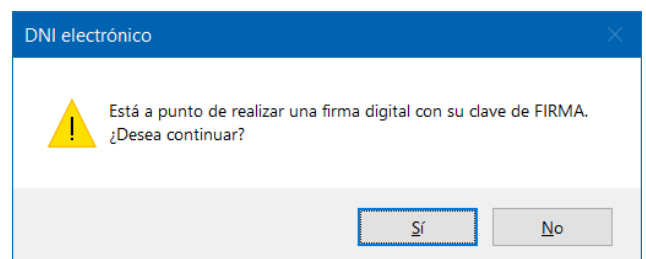
Debe aparecer el certificado de firma de su DNle representado con el icono . Si no aparece, compruebe que ha introducido el DNle correctamente en el lector de tarjetas (el chip debe ir hacia arriba o abajo en función de cada lector). A continuación, pinche el icono de la esquina superior de la ventana (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.

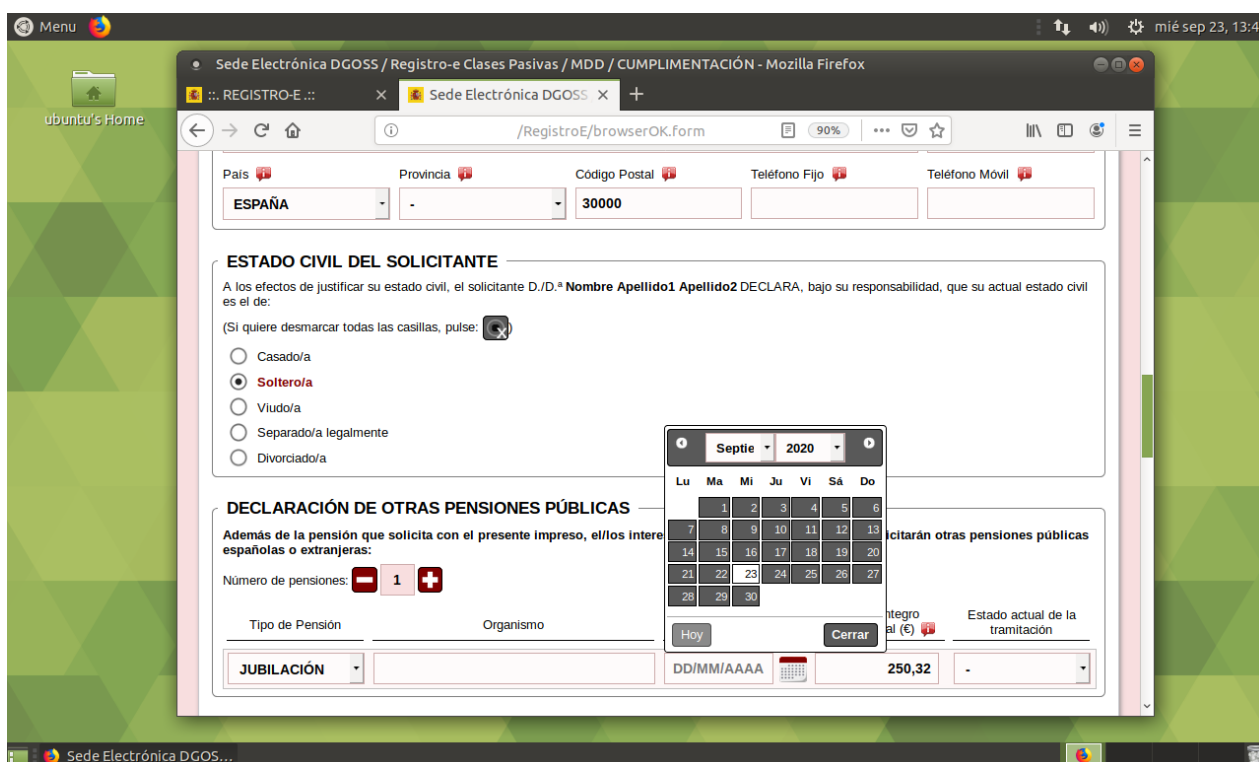
¿Es compatible Registro-e con dispositivos móviles?

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.

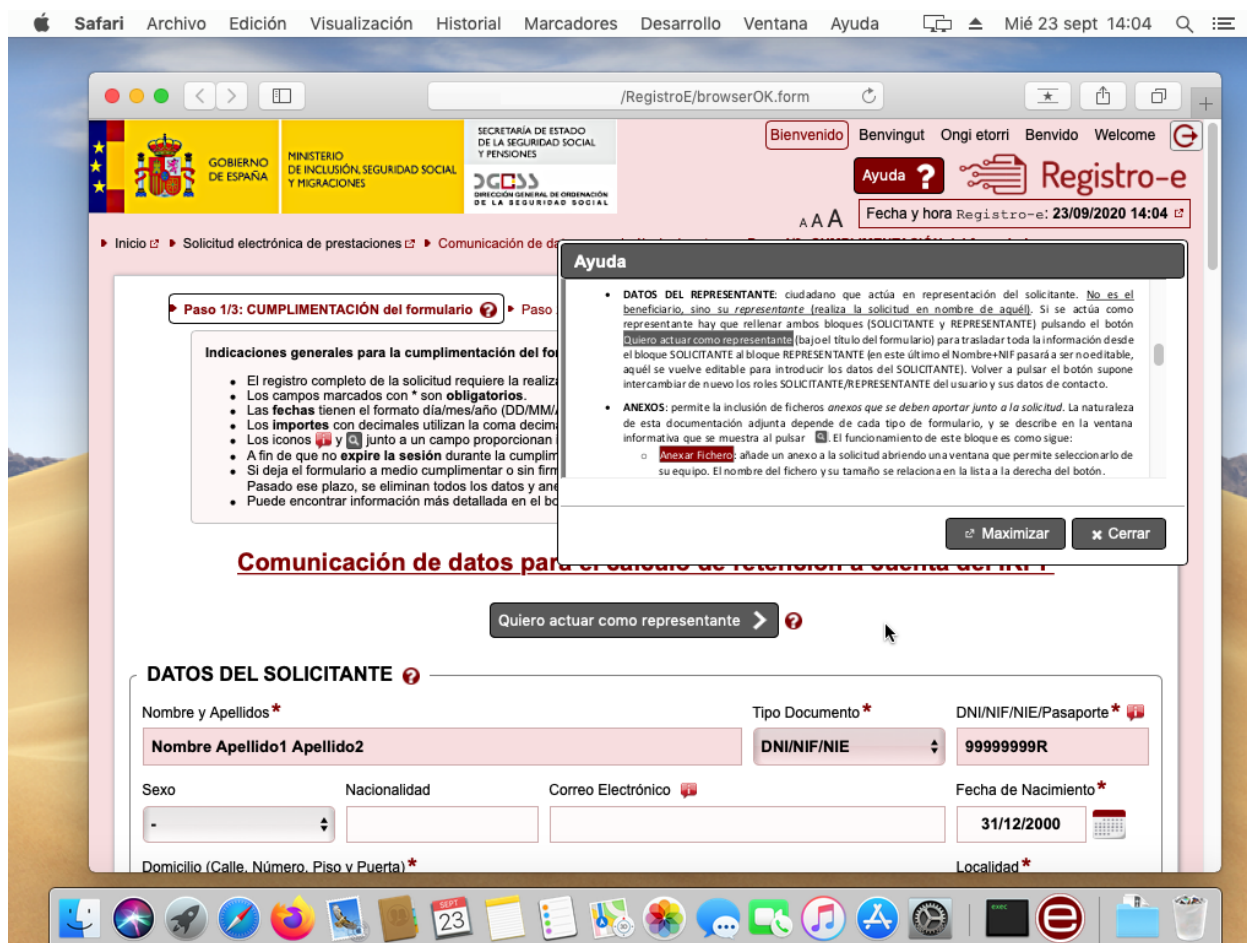
¿Es compatible Registro-e con Linux?

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.



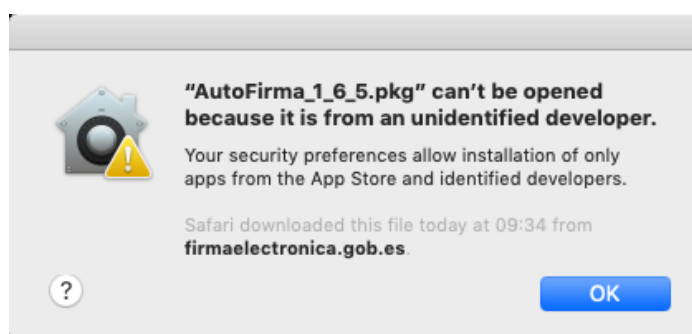
¿Es compatible Registro-e con Safari en Apple Mac OS X?

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):

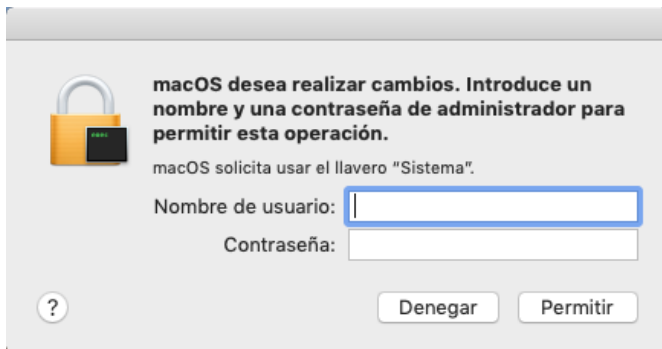
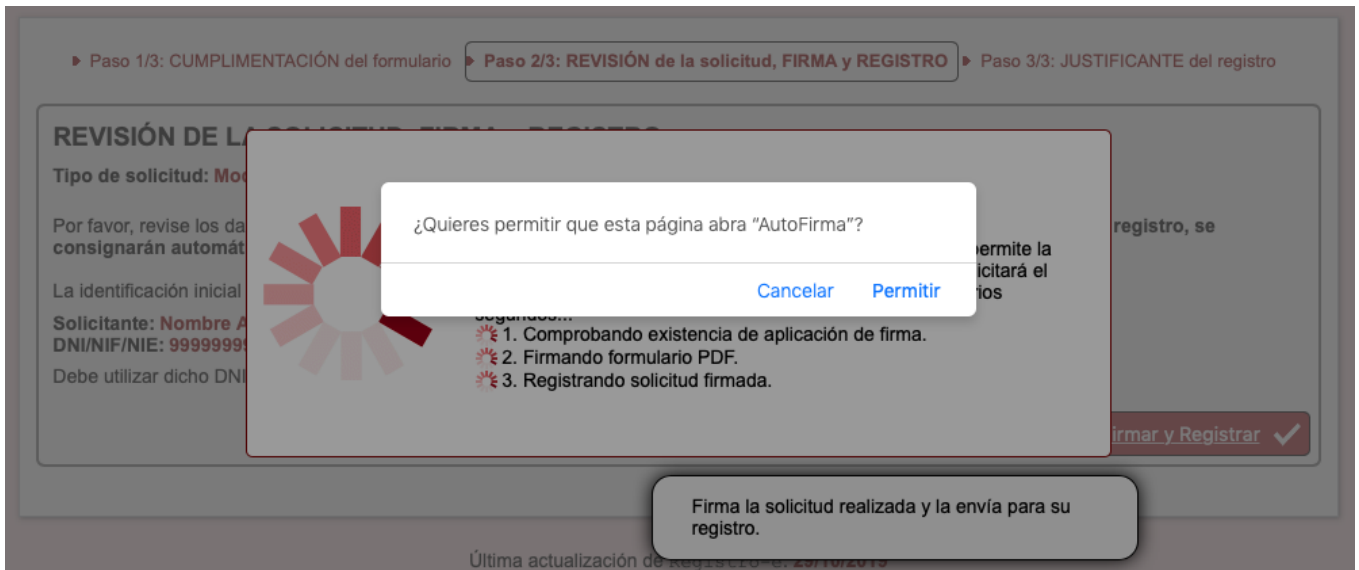


Al igual que para otros navegadores y sistemas (Windows, Linux) que no usen Internet Explorer, es necesario la instalación en el equipo del usuario de la aplicación de firma electrónica de Autofirma en su versión para Mac (<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>).

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.

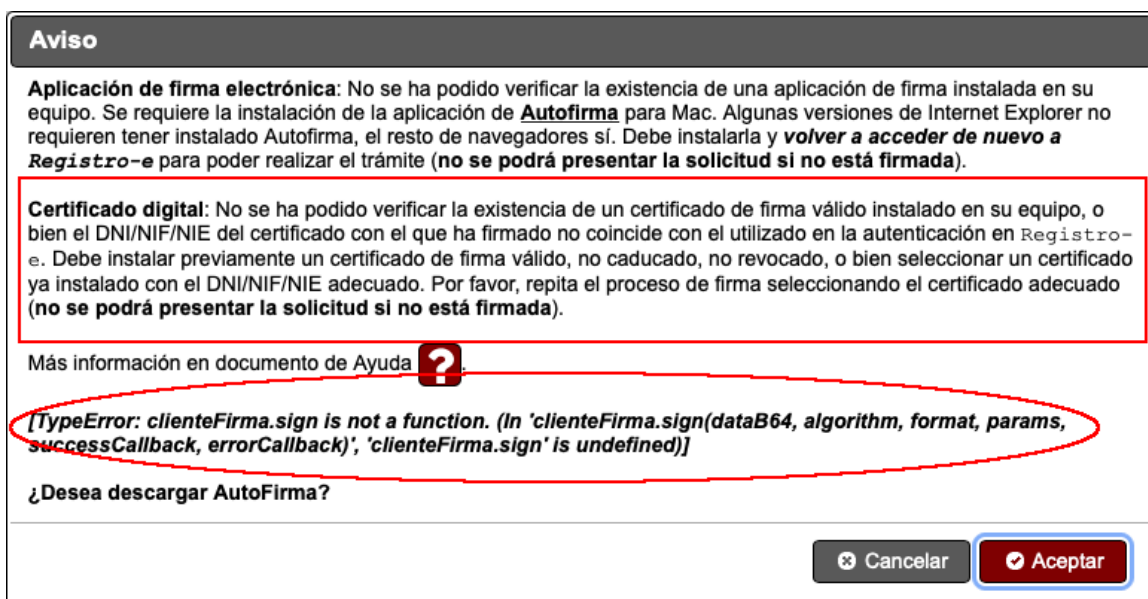


Una vez instalado, a la hora de firmar el formulario de la solicitud se nos puede solicitar confirmación para ejecutar Autofirma y, según la ubicación del certificado electrónico, la clave del usuario del Sistema Operativo para acceder al almacén de claves:



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).

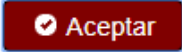
Edge: botón configuración y más  → Configuración → Configuración avanzada → Cookies, y en el desplegable “No bloquear cookies”.

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).