

# SOLUCIONES A PROBLEMAS EN LA TRAMITACIÓN DEL CERTIFICADO ELECTRÓNICO

## COMO COMPROBAR QUE SE HA REALIZADO CORRECTAMENTE EL PROCESO DE SOLICITUD

### Buscar el archivo de solicitud:

- Inicio > Ejecutar (o Barra de búsqueda); o bien pulse tecla Windows + R
- Escriba "certmgr.msc" (sin comillas)
- En la nueva ventana vaya a Solicitudes de inscripción de certificado > Certificados
- En este punto debería ver una o varias solicitudes con el nombre "No disponible"
- Si hay varias, ordénelas por fecha de caducidad, **debería tener una con la fecha que realizó la solicitud de su código pero con 1 año de caducidad** (XX / XX / XXXX). Para saber en que fecha realizó la solicitud de su código puede buscar el email en el que recibió su código y comprobar en qué fecha lo recibió.

### Comprobar que el archivo de solicitud funcionará correctamente:

Si le permite realizar estos pasos debería estar correcta:

- Pulsamos botón derecho > Todas las tareas > Exportar.
- Aparecerá un asistente de exportación.
- Pulse botón Siguiente
- Marque la primera opción Exportar la clave privada

## PASOS POR SI FALLA LA DESCARGA EN EXPLORER (EXPORTAR A MOZILLA FIREFOX)

Realice los siguientes pasos:

### 1. Buscar la clave privada

- Inicio > Ejecutar (o Barra de búsqueda); o bien pulse tecla Windows + R
- Escriba "certmgr.msc" (sin comillas)
- En la nueva ventana vaya a Solicitudes de inscripción de certificado > Certificados
- En este punto debería ver varias solicitudes con el nombre "No disponible"
- Ordénelas por fecha de caducidad, **debería tener una con la fecha que realizó la solicitud de su código pero con 1 año de caducidad** (XX / XX / XXXX). Para saber en que fecha realizó la solicitud de su código puede buscar el email en el que le enviamos su código y comprobar en que fecha lo recibió.

- Este fichero sería la clave privada de la solicitud que realizó en su día, vamos a proceder a exportarlo y llevamos el fichero a otro navegador.

## **2. Exportación de la clave privada**

- Pulsamos botón derecho > Todas las tareas > Exportar.

- Aparecerá un asistente de exportación.

- Pulse botón Siguiente

- Marque la primera opción Exportar la clave privada

- Siguiente paso lo dejamos por defecto y siguiente

- Introducimos una contraseña de seguridad que nos pedirá en el paso posterior de importación. Una vez terminado el proceso pulsamos siguiente.

- Pulsamos botón Examinar > Le damos un nombre al fichero (pj: claveprivada) y lo guardamos en el Escritorio. Pulsamos siguiente.

- El último paso de exportación sería pulsar el botón Finalizar. Aparecerá un mensaje "La exportación se realizó correctamente"

- Vaya al Escritorio para comprobar que tiene un fichero llamado claveprivada.pfx

## **3. Descarga e instalación navegador Mozilla Firefox (en caso de tenerlo instalado, omite este paso)**

- Descargue e instale el siguiente navegador en su equipo: <https://www.mozilla.org/es-ES/firefox/new/>

- Terminada la instalación reinicie el equipo.

## **4. Configuración navegador Mozilla Firefox**

- Es necesario tener los certificados raíces de la FNMT instalados en el navegador, siga los pasos que le indicamos en la siguiente FAQ: [Instalación de los certificados raíces](#)

## **5. Importación clave privada a Mozilla Firefox**

- Abra Mozilla Firefox > pulse el icono herramientas en la parte superior derecha (icono 3 rayas horizontales) > Opciones > En el menú de la izquierda Avanzado o Privacidad y Seguridad > Pestaña Certificados > Botón Ver certificados

- En la nueva ventana pulse la pestaña Sus certificados > botón Importar > seleccione el fichero "claveprivada.pfx" que hemos exportado anteriormente y pulsamos abrir > nos pedirá la contraseña que introdujimos y pulsamos aceptar > aparecerá un mensaje "Se han restaurado satisfactoriamente su(s) certificado(s) de seguridad y clave(s) privada(s)." > por último pulsamos aceptar.

- En la pestaña Sus certificados deberá aparecer una nueva línea, con algún dato, esto hace referencia a que hemos importado con éxito la clave privada.

## **6. Descarga del certificado con Mozilla Firefox**

- Abra el navegador Mozilla Firefox y acceda al paso de la descarga de su certificado:

PERSONA FISICA: <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica/obtener-certificado-software/descargar-certificado>

REPRESENTANTE ADM. UNICO O SOLIDARIO:

<https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/certificado-de-representante/administrador-unico-solidario/descargar-certificado>

REPRESENTANTE PERSONA JURIDICA:

<https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/certificado-de-representante/persona-juridica/descargar-certificado>

REPRESENTANTE ENTIDAD SIN PERS. JURIDICA:

<https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/certificado-de-representante/entidad-sin-personalidad-juridica>

- Rellene todos los datos que le solicitan > Acepte las condiciones > Pulse Descargar certificado > Pulsamos Aceptar en la advertencia > Pulsamos Instalar Certificado

- Le aparecerá un mensaje indicando que se ha instalado correctamente.

- Vamos a proceder a comprobar que se ha instalado en el navegador.

- Pulse el icono herramientas en la parte superior derecha (icono 3 rayas horizontales) > Opciones > En el menú de la izquierda Avanzado o Privacidad y Seguridad > Certificados > Botón Ver certificados

- En la nueva ventana pulse la pestaña Sus certificados > Aquí deberá aparecer su certificado con sus datos y los datos de la entidad.

- Llegados a este punto habremos finalizado la descarga de su certificado.

## **7. Copia de seguridad**

- Terminado todo este proceso le recomendamos que realice una copia de seguridad de su certificado:

[¿Cómo puedo exportar mi certificado con Mozilla Firefox?](#)

## **8. Importación a Internet Explorer**

- Realizada la copia de seguridad podrá importarlo en Internet Explorer de la siguiente manera:

[¿Cómo puedo exportar un certificado en Internet Explorer?](#)

**Si está descargando su certificado en Internet Explorer y le aparece error 424 en la descarga haga lo siguiente:**

#### **Solución 1:**

Con permisos de administrador, en el navegador Internet Explorer, vaya a Herramientas / Opciones de Internet / Seguridad.

Pulsar en "Sitios de Confianza" y a continuación pulsar en "Sitios".

Abajo, desmarcar la opción de "Requerir comprobación del servidor (https://) para todos los sitios de la zona"

En el cuadro de texto "Agregar este sitio Web a la zona": tendremos que agregar las siguientes URLs [https://\\*.fnmt.es](https://*.fnmt.es) , [https://\\*.fnmt.gob.es](https://*.fnmt.gob.es) , [http://\\*.fnmt.es](http://*.fnmt.es) y [http://\\*.fnmt.gob.es](http://*.fnmt.gob.es)

Cerrar la ventana.

En "Nivel de seguridad para esta zona" pulse el botón Nivel personalizado. Busque el apartado "Controles y complementos de ActiveX" y Habilite todas las opciones.

Pulsar en Aceptar, le aparecerá un mensaje para confirmar que deberá aceptar.

Aplicar y aceptar la última ventana.

Cerrar el navegador para que se apliquen los cambios.

Vuelva a probar la descarga de su certificado.

Si sigue fallando, reestablezca el navegador (vaya a Herramientas / Opciones de Internet / Opciones avanzadas/ botón reestablecer) y a continuación vuelva a realizar la configuración anterior.

Vuelva a probar la descarga de su certificado.

#### **Solución 2:**

NOTA: Esta solución solo es válida para certificados solicitados con Internet Explorer en software.

Disponemos de una solución para que pueda instalar su certificado. Le mandamos un enlace en el que se puede descargar la versión 48 portable de Google Chrome, para que pueda descargar su certificado, no requiere instalación.

Para ello primero debe descargar y guardar el programa pulsando en el siguiente enlace: [Descarga Google Chrome Portable 48 \(RAR\)](#)

Después debe descomprimir el fichero en su PC.

Abra la carpeta GoogleChromePortable 48 y ejecute el fichero GoogleChromePortable.exe

Conéctese a la Web de descarga del certificado con el Google Chrome Portable y descargue su certificado.

Compruebe si se ha descargado su certificado.

Si aun así no se descarga su certificado, escriba un correo a [ceres@fnmt.es](mailto:ceres@fnmt.es) indicando los datos del certificado que quiere descargar, el S.O. y navegador que está utilizando y una captura de pantalla del error.