

PROBLEMAS MÁS HABITUALES EN LOS TRÁMITES TELEMÁTICOS

Problemas al validar la autenticación

ATENCIÓN

Se ha producido un error al validar la autenticación. Si el error se repite, póngase en contacto con el equipo de soporte.

Detalle error:*Saml Response is fail: 003002 - Authentication Failed (no certificate has been submitted).*

[Volver](#)

ATENCIÓ

S'ha produït un error al validar la autenticació. Si l'error continua posis en contacte amb l'equip de suport.

Detall error:*Saml Response is fail: 000000 - Internal server error: null*

[Tornar](#)

Este error hace referencia a que no ha podido autenticarse, probablemente por un problema de configuración de su ordenador debido a:

- El DNIe no está introducido en el correspondiente lector de tarjetas y conectado al pc.
- No dispone de los drivers del DNIe.
- Está utilizando el navegador Internet Explorer.
- El sistema no encuentra su certificado electrónico.

Le aconsejamos que reinicie el ordenador y lo intente con otro navegador, Chrome o Firefox no suelen dar ningún problema.

Debe tener el DNIe introducido en el lector de tarjetas y disponer de los correspondientes drivers o el certificado electrónico cargado en su ordenador.

Puede descargarse los drivers para el lector de DNIe en la siguiente página:

https://www.dnielectronico.es/portaldnie/PRF1_Cons02.action?pag=REF_1100

Si está intentando acceder mediante certificado electrónico, asegúrese que el certificado está correctamente instalado y sigue vigente, no está caducado. Si necesita consultar los pasos para instalar el certificado digital puede acceder a:

[Certificado electrónico](#)

Problemas con el nivel de seguridad de su cl@ve permanente

ATENCIÓ

S'ha produït un error al validar la autenticació. Si l'error continua posis en contacte amb l'equip de suport.

Detall error: Saml Response is fail: User not registered in person at the Registry Offices or by means of an electronic certificate.

[Tornar](#)

El Estado dispone de varios niveles de seguridad en cl@ve permanente para realizar trámites con la administración. Parece que la verificación se realizó por registro básico:

Registro Básico

- A través de internet por videollamada
- A través de internet con carta de invitación

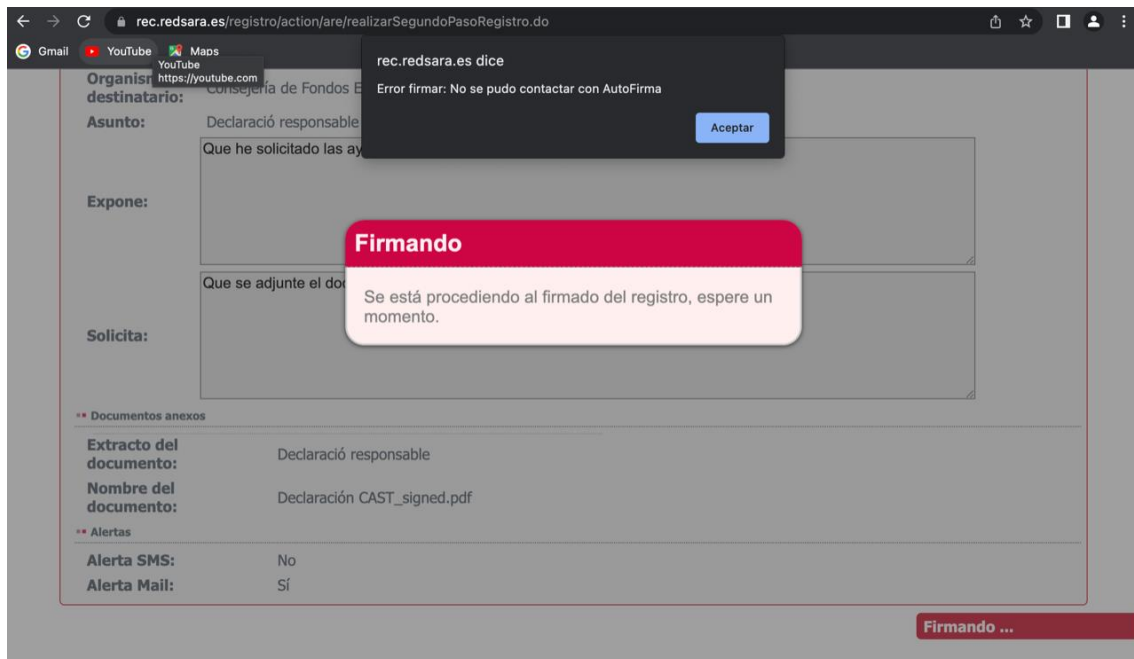
Registro Avanzado

- [A través de Internet con certificado electrónico o DNIE](#)
- [Presencialmente en una oficina de registro](#)

Nuestro trámite necesita que se firme la solicitud, por lo que el sistema, para activar cl@ve firma, necesita que esté registrado por registro avanzado. Deberá acudir a un registro con su DNI para verificar su identidad, y le darán una contraseña con mayor seguridad, que le servirá para hacer casi todos los trámites con la administración. El listado de oficinas de registro a las que puede dirigirse lo localizará en la siguiente dirección:

https://clave.gob.es/clave_Home/registro/Como-puedo-registrarme.html

Problema con la firma del documento



Este error puede producirse por dos motivos:

Que no se tenga descargado el programa autofirma. Para descargarlo diríjase a la siguiente dirección:

<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

Que el programa autofirma del Estado esté en este momento en mantenimiento o fuera de servicio. En ese caso deberá esperar a realizar el trámite en otro momento

No puedo adjuntar los archivos

Ordenador Apple:

Le recomendamos probar con el navegador Chrome o Firefox y, si el problema persiste, cambiar a un pc.

Nuestros informáticos están trabajando para solucionar esta incidencia, sentimos las molestias.

PC:

Este error ha sido reportado en Pc utilizando Internet Explorer. La solución es cambiar de navegador a Chrome o Firefox.