

PROBLEMES MÉS FREQUENTS AMB ELS TRÀMITS TELEMÀTICS

Problemes al validar la autenticació

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](#)

Aquesta errada és referent a que no s'ha pogut validar la autenticació per un problema de configuració del seu ordinador per:

- El DNIE no està introduït al lector de targetes i/o connectat al pc.
- No disposa dels drivers del DNIE.
- Està fent servir el navegador Internet Explorer.
- El sistema no troba el seu certificat electrònic.

Ha de reiniciar el seu ordinador i tornar a entrar amb altre navegador, Chrome o Firefox no donen problemes.

Han de tenir el DNIE introduït al lector de targetes i disposar dels divers o certificat electrònic carregat al seu ordinador.

Poden descarregar-se els divers per al lector de DNIE a la següent pàgina:

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

Si està intentant accedir mitjançant certificat electrònic s'ha d'assegurar que el certificat electrònic està correctament instal·lat i continua vigent, es a dir, no és

caducat. Si necessita consultar les passes per instal·lar el certificat digital pot accedir mitjançant l'enllaç:

[Certificat electrònic](#)

Problemes amb el nivell de seguretat de la seva cl@ve permanent.

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](#)

L'Estat disposa de diversos nivells de seguretat en cl@ve permanent per realitzar tràmits amb l'administració. La seva verificació sembla que es va fer per registre bàsic:

Registre Bàsic

- Mitjançant internet per videocridada
- Mitjançant internet amb carta de convidada

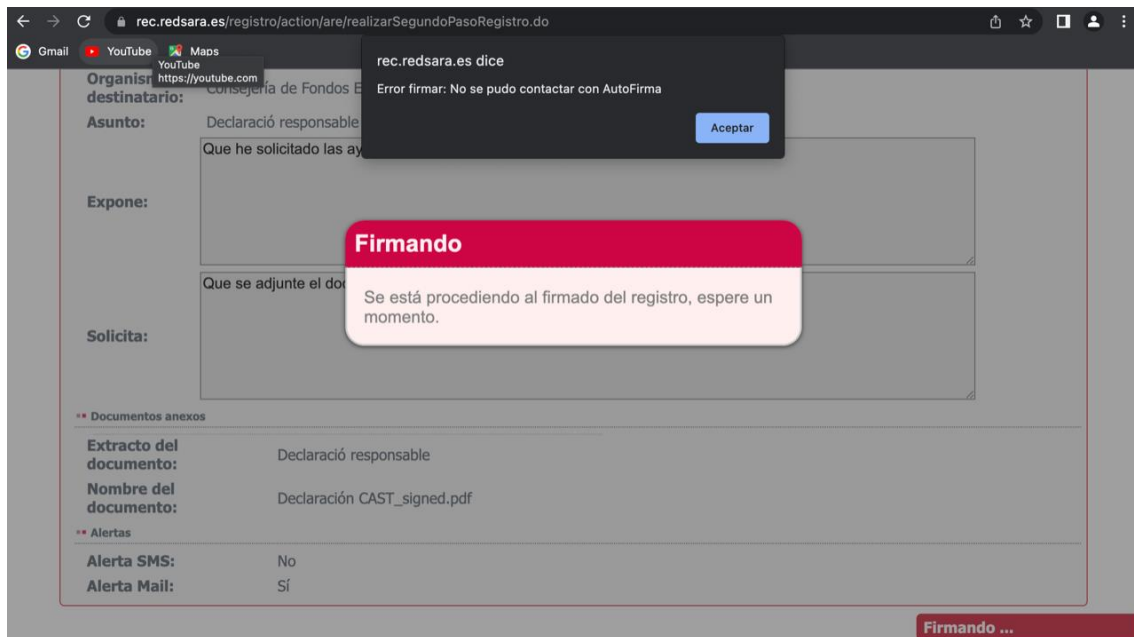
Registre Avançat

- [Mitjançant Internet amb certificat electrònic o DNIE](#)
- [Presencialment a una oficina de registre](#)

Aquest tràmit necessita que es signi la sol·licitud, per això el sistema, per activar la cl@ve firma, necessita que estigui registrat mitjançant registre avançat. Ha d'anar a un registre físic, amb el seu DNI per verificar la seva identitat i li donaran una contrasenya amb més grau de seguretat, que podrà fer servir per a la majoria dels tràmits amb l'administració. El llistat d'oficines de registre a on pot anar ho trobarà al següent enllaç:

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

Problema amb la signatura del document



Aquesta errada es pot produir per dos motius:

Que no tengui descarregat el programa autofirma. Per a descarregar-ho pot anar al següent enllaç:

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

Que el programa autofirma de l'Estat estigui en aquest moment en manteniment o fora de servei. En aquest cas ha d'esperar a fer el tràmit en altre moment.

No puc adjuntar els arxius

Ordinador Apple:

Li recomanem fer servir el navegador Chrome o Firefox i, si el problema persisteix, canviar a un pc.

Els nostres informàtics estan treballant per solucionar aquesta incidència, disculpeu les molèsties.

Pc:

Aquest problema ens ho han reportat amb Internet Explorer. La solució és canviar de navegador a Chrome o Firefox.