



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO CERES
ÁREA DE REGISTRO

REGISTRADORES
Preguntas Más Frecuentes

V 1.0

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	Área de Registro	24/11/2010
Revisado por:		
Aprobado por:		

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	24/11/10	Elaboración del documento	Área de Registro

Referencia:

Documento clasificado como: *Público*



Índice

1.	Dudas referentes a usuarios de los certificados.....	5
1.1	¿Qué debe hacer un registrador cuando un usuario tiene problemas con los certificados?.....	5
2.	Dudas surgidas a un Registrador.....	5
2.1	¿Dónde me puedo dirigir para cualquier duda como registrador?.....	5
2.2	Tengo un nuevo certificado, ¿Qué tengo que hacer para volver a registrar?.....	5
2.3	¿Puedo registrar para certificados de Persona Jurídica?.....	5
2.4	¿Es necesario tener el certificado en tarjeta?.....	6
2.5	¿Dónde puedo conseguir una tarjeta?.....	6
2.6	¿Se pueden expedir certificados de prueba?.....	6
2.7	¿Cuáles son los requisitos de la aplicación de registro?.....	6
3.	Dudas surgidas en la actividad de registro.....	6
3.1	¿Cuál es la dirección de la Web a la que tengo que acceder para realizar un registro?.....	6
3.2	¿Al cumplimentar el formulario, de qué documento se extrae el número de identidad solicitado?.....	6
3.3	¿Qué documentación se admite para la acreditación de la identidad en una solicitud de certificados?.....	7
3.4	¿Qué debe hacer el registrador si tiene la sospecha que el solicitante tiene pérdida de sus facultades mentales (riesgo que otra persona utilice el certificado en su nombre)? ...	8
3.5	¿Se admite el DNI en periodo de renovación como documentación a la hora de acreditar la identidad?.....	9
3.6	¿Hay que dar copia del contrato a un titular de un certificado?.....	9
3.7	No he impreso las copias de los contratos, ¿Qué debo hacer?.....	9
3.8	¿Es obligatorio que la copia del contrato de un certificado vaya con el reservo?	10
3.9	¿Dónde tengo que enviar la copia del contrato para la FNMT?.....	10
3.10	¿Se pueden expedir certificados a menores de edad?.....	10
3.11	¿Se puede solicitar un certificado en nombre de otra persona (No de representación)?.....	10

3.12	¿Se pueden solicitar certificados por representación?.....	10
3.13	¿Una Casa Regional de una Comunidad Autónoma, puede solicitar un certificado de Persona Jurídica?.....	12
4.	Aclaración de dudas surgidas en la aplicación de registro.....	12
4.1	¿Qué debo hacer si a la hora de acceder a la aplicación de registro me da el siguiente error?.....	12
4.2	¿Qué debo hacer si a la hora de acceder a la aplicación de registro me da el siguiente error?.....	12
4.3	¿Qué debo hacer si a la hora de acceder a la aplicación de registro la página no se muestra?.....	13
4.4	Ha ocurrido un error al firmar la solicitud.....	14
4.5	Sale el siguiente mensaje <i>Acción no permitida</i>	14
4.6	Sale el siguiente mensaje <i>Error interno</i>	14

1. DUDAS REFERENTES A USUARIOS DE LOS CERTIFICADOS

1.1 ¿Qué debe hacer un registrador cuando un usuario tiene problemas con los certificados?

Los problemas que le puedan surgir a un usuario con su certificado no se han de tramitar a través de las Oficinas de Registro o Registradores. Cuando esto ocurra se les ha de dirigir al servicio de Atención a Usuarios que existe en la FNMT – RCM, donde les atenderán en sus consultas. Este servicio se presta a través del servicio telefónico o mediante correo electrónico

- **Teléfono de atención a usuario:** 902 181 696 -
- **Direcciones de correo electrónico:** ceres@fnmt.es y fnmtclase2ca@fnmt.es

2. DUDAS SURGIDAS A UN REGISTRADOR

2.1 ¿Dónde me puedo dirigir para cualquier duda como registrador?

Para cualquier duda que le surja como registrador se puede poner en contacto con el Área de Registro a través de los siguientes teléfonos o preferiblemente mediante correo electrónico.

- **Teléfono área de registro:** 91 566 6912 – 91 566 6916 – 91 566 6917 – 91 566 6697
- **Direcciones de correo electrónico:** registroceres@fnmt.es

2.2 Tengo un nuevo certificado, ¿Qué tengo que hacer para volver a registrar?

No hay que hacer nada, simplemente utilizar el nuevo igual que lo hacía con el anterior. La aplicación reconocerá su actual certificado sin ningún problema.

2.3 ¿Puedo registrar para certificados de Persona Jurídica?

El registro de solicitudes para certificados de Persona Jurídica está limitado a aquellos organismos que tengan autorización expresa de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). En esto momentos los únicos autorizados son la propia AEAT y el Gobierno de Navarra.

2.4 ¿Es necesario tener el certificado en tarjeta?

No es obligatorio tener el certificado en tarjeta, pero si es conveniente por motivos de seguridad.

2.5 ¿Dónde puedo conseguir una tarjeta?

Las tarjetas criptográficas para los Registradores las provee la FNMT – RCM. Para su solicitud, deberá ponerse en contacto con el Responsable de Operaciones de Registro (ROR) de su organismo, el cual realizará la petición correspondiente.

2.6 ¿Se pueden expedir certificados de prueba?

En estos momentos no está contemplada esta posibilidad.

2.7 ¿Cuáles son los requisitos de la aplicación de registro?

Toda la información relacionada con el software y hardware necesario viene detallada en los Manuales de Registro correspondiente a la aplicación de registro. Para recibir este manual debe ponerse en contacto con el Área de Registro del Departamento CERES de la FNMT – RCM.

3. DUDAS SURGIDAS EN LA ACTIVIDAD DE REGISTRO

3.1 ¿Cuál es la dirección de la Web a la que tengo que acceder para realizar un registro?

La dirección desde la cual se accede a la Aplicación de Registro es:
<https://registro.cert.fnmt.es>

3.2 ¿Al cumplimentar el formulario, de qué documento se extrae el número de identidad solicitado?

Toda la documentación ha de ser original, válida y estar vigente en el momento de la presentación.

Ciudadano Español

- ✓ Documento Nacional de Identidad (DNI),
- ✓ Pasaporte,
- ✓ Carné de conducir



Ciudadano Extranjero

- ❖ **Ciudadano miembro de la Unión Europea (UE)¹, del Espacio Económico Europeo (EEE)² o de la Confederación Helvética³**
 - **No residente en España**
 - ✓ Pasaporte, **o**
 - ✓ Documento de Identidad de Origen⁴.
 - **Residente permanente en España⁵**
 - ✓ Pasaporte, **o**
 - ✓ Documento de Identidad de Origen⁶.
- ❖ **Resto de Ciudadanos no contemplados en los apartados anteriores**
 - ✓ Tarjeta de Identificación de Extranjeros (NIE).

3.3 ¿Qué documentación se admite para la acreditación de la identidad en una solicitud de certificados?

Toda la documentación ha de ser original, válida y estar vigente en el momento de la acreditación.

Ciudadano Español

- ✓ Documento Nacional de Identidad (DNI), **o**
- ✓ Pasaporte, **o**
- ✓ Carné de Conducir

¹ Estados miembros: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia.

² Estados miembros: Además de los pertenecientes a la UE, están Islandia, Liechtenstein y Noruega.

³ Suiza

⁴ En el que se hace constar su nacionalidad.

⁵ Residente de más de tres meses en España.

⁶ En el que se hace constar su nacionalidad.



Ciudadano Extranjero

- ❖ **Ciudadano miembro de la Unión Europea (UE)⁷, del Espacio Económico Europeo (EEE)⁸ o de la Confederación Helvética⁹**
 - **No residente en España**
 - ✓ Pasaporte, **o**
 - ✓ Documento de Identidad de Origen¹⁰.
 - **Residente permanente en España¹¹**
 - ✓ Pasaporte, **o**
 - ✓ Documento de Identidad de Origen ¹² **y** Certificado de Registro de Ciudadanos de la Unión¹³.
- ❖ **Resto de Ciudadanos no contemplados en los apartados anteriores**
 - ✓ Tarjeta de Identificación de Extranjeros (NIE)

3.4 ¿Qué debe hacer el registrador si tiene la sospecha que el solicitante tiene pérdida de sus facultades mentales (riesgo que otra persona utilice el certificado en su nombre)?

Aspectos a tener en cuenta

1. Libertad de las personas y ejercicio de los derechos individuales que, en este caso, se pueden realizar mediante la utilización de firmas electrónicas.
2. Responsabilidad de los PSC y sus Oficinas de Registro para actuar con la mayor diligencia.
3. Legislación especial (firma electrónica) y general (código civil y normas concordantes) de aplicación.

⁷ Estados miembros: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia.

⁸ Estados miembros: Además de los pertenecientes a la UE, están Islandia, Liechtenstein y Noruega.

⁹ Suiza

¹⁰ En el que se hace constar su nacionalidad.

¹¹ Residente de más de tres meses en España.

¹² En el que se hace constar su nacionalidad.

¹³ Este certificado no tiene fecha de validez como tal, y lo único que hace es probar los hechos y asientos que figuran en el Registro Central de Extranjeros en el momento de expedirse.

No hay reglas generales. Se pueden establecer ciertas pautas de actuación que se basan en las normas citadas anteriormente:

- No se puede negar la expedición a persona mayor de edad o menor emancipado, de un certificado de firma electrónica por meras sospechas o probabilidades.
- En caso de que el registrador, al realizar su actividad, comprueba que la persona solicitante, aparentemente, no está en plenitud de sus facultades, podría (según su criterio) pedir al solicitante del certificado que aporte **certificación literal del registro civil**, con el fin de comprobar si se encuentra en alguno de los supuestos de incapacidad sujetos a inscripción.
- Si en el certificado del registro aparece inscripción de **incapacitación judicial**, no se le expide el certificado. Tendría que solicitarlo su tutor en su nombre.
- Si en el certificado del registro **NO** aparece inscripción de incapacitación judicial, pero persistiera la sospecha en el momento de la solicitud, le podría realizar preguntas básicas sobre los usos a realizar con el certificado y si la incoherencia de las respuestas es absoluta, de conformidad con el Título X del Código Civil, cualquier persona podrá poner en conocimiento del Ministerio Fiscal o de la autoridad judicial el hecho determinante que ha suscitado la negativa de registrar al solicitante, para que estas autoridades acuerden lo procedente.

En estos casos el Registrador debe aplicar su mejor criterio legal y de orden práctico para abordar este asunto, sobre todo dada la inmediatez de la actividad de registro que comporta la percepción real de las facultades del solicitante.

3.5 ¿Se admite el DNI en periodo de renovación como documentación a la hora de acreditar la identidad?

Puede hacerse, siempre que aporte junto con el DNI el **cartón de resguardo** expedido por la Policía que avale que este documento se está renovando.

3.6 ¿Hay que dar copia del contrato a un titular de un certificado?

Si, es obligatorio entregar esta copia al usuario.

Según normativa al efecto sobre derechos de consumidores y usuarios, el titular tiene derecho a tener accesible su contrato en todo momento.

3.7 No he impreso las copias de los contratos, ¿Qué debo hacer?

El contrato es un documento obligatorio, sin el cual certificado no tiene validez legal. Por lo tanto si no se imprimen los contratos hay que volver a realizar el registro de nuevo. Esto implica que el usuario ha de obtener un nuevo Código de Solicitud y se presente de nuevo en una oficina de registro para su acreditación.



3.8 ¿Es obligatorio que la copia del contrato de un certificado vaya con el reservo?

Si, es obligatorio que todo contrato vaya con su reverso correspondiente, pues en él se encuentran expuestas las condiciones del uso del certificado, algo que el titular del certificado debe conocer y que mediante la firma del contrato acepta.

3.9 ¿Dónde tengo que enviar la copia del contrato para la FNMT?

La dirección de envío de los contratos es:

Apartado de Correos 50435

Palacio de Comunicaciones

Plaza de Cibeles S/N

28014 - Madrid

3.10 ¿Se pueden expedir certificados a menores de edad?

- 1) La mayoría de edad es:
 - a. Para españoles: 18 años
 - b. Para extranjeros: entre 18 y 21 años. En caso de dudas, el solicitante deberá aportar la acreditación de su mayoría de edad, según el país de origen, mediante certificado de su embajada o consulado.
- 2) Menores emancipados. Pueden solicitar el certificado, pero han de acreditar su emancipación:
 - a. Españoles: Certificado literal del Registro Civil
 - b. Para extranjeros: entre 18 y 21 años. Según el país de origen, mediante el certificado correspondiente de su embajada o consulado.

3.11 ¿Se puede solicitar un certificado en nombre de otra persona (No de representación)?

1. Mediante legitimación notarial de la firma.
2. En el caso de que el solicitante aporte un poder notarial general: Consultar con la FNMT – RCM.

3.12 ¿Se pueden solicitar certificados por representación?

En la actualidad la FNMT – RCM no expide certificados de representación, por lo que en el caso de que una persona solicite un certificado en nombre de otra (como por ejemplo incapacidad del titular, impedimento físico del titular, etc.), se han de tener en cuenta las siguientes consideraciones y seguir las siguientes pautas:



1. Se ha de aceptar la solicitud.
2. Dicha solicitud podrá ser realizada por la persona que la represente, y a nombre del titular.
3. Este certificado, en ningún caso será un certificado de representación, sino que se expedirá a nombre de la persona física futuro titular del certificado (representado), aceptándose que la solicitud sea firmada por su representante.
4. Para que el representante pueda realizar esta solicitud deberá acreditar su identidad y la representación con la que actúa (apoderamiento necesario), siendo tarea de la Oficina de Registro verificar la primera, y comprobar y bastantear el segundo, solicitando para este segundo caso, los informes jurídicos y técnicos que estime necesarios.
5. Igualmente tendrá que acreditar la identidad del titular (representado)
6. Además, el solicitante (representante), deberá ser informado explícitamente y obtener por escrito (mediante documento con membrete de la oficina de registro) su conformidad (firmar la cláusula), debiendo constar en el expediente de solicitud del certificado, la siguiente advertencia:

Por emitirse el certificado electrónico solicitado a nombre de su titular (Representado) don/doña _____ DNI _____, acepto que el certificado electrónico Clase 2CA que emita la FNMT-RCM no es propiamente un certificado de representación y, por tanto, la representación con la que actúa se ciñe, exclusivamente, a los actos tendentes a la solicitud del certificado debiendo, el titular, utilizar el certificado electrónico y sus claves de firma, por sí o instrumentalmente. La FNMT-RCM y la Oficina de Registro de _____, no responderán de los daños y perjuicios que pudieran producirse por el incumplimiento de la presente cláusula por parte del representante y/o solicitante.

Lugar, fecha y firma del representante.

Firmado: El representante

DNI: _____

***Firmado: El encargado o persona adscrita el
la Oficina de Registro _____***



3.13 ¿Una Casa Regional de una Comunidad Autónoma, puede solicitar un certificado de Persona Jurídica?

Se puede emitir un certificado a una casa regional dependiente de una Comunidad Autónoma, si se encuentra en el ámbito subjetivo del Convenio de la propia Comunidad Autónoma. La cuestión es determinar la personalidad de la Casa, es decir:

- Si depende directamente de una Consejería, puede solicitar el certificado
- Si depende de un organismo o instituto de la CCAA, hay que evaluar si con el Convenio firmado se pueden emitir. Consultar con la FNMT – RCM.

4. ACLARACIÓN DE DUDAS SURGIDAS EN LA APLICACION DE REGISTRO

4.1 ¿Qué debo hacer si a la hora de acceder a la aplicación de registro me da el siguiente error?

Se ha producido un error en la aplicación:

CÓDIGO DEL ERROR: código numérico

MENSAJE DEL ERROR: La IP desde la que se accede no es válida

El registrador debe ponerse en contacto con el Área de registro, a través de la siguiente dirección de correo electrónico (registroceres@fnmt.es) para comunicar su IP de salida a Internet. Confirme con alguna persona del área de informática, o a su proveedor de servicios de Internet cuál es su IP fija. En el caso de no coincidir con la que tenemos dada de alta en nuestra BBDD solicite su alta.

4.2 ¿Qué debo hacer si a la hora de acceder a la aplicación de registro me da el siguiente error?

Se ha producido un error en la aplicación:

CÓDIGO DEL ERROR: código numérico

MENSAJE DEL ERROR: No tiene permisos de acceso

El registrador debe ponerse en contacto con el Área de registro, a través de la siguiente dirección de correo electrónico (registroceres@fnmt.es) para comprobar si están bien asignados los permisos de acceso a la aplicación de registro.



4.3 ¿Qué debo hacer si a la hora de acceder a la aplicación de registro la página no se muestra?





The page cannot be found

The page you are looking for might have been removed, had its name changed, or is temporarily unavailable. You can also search the Internet to find the information you are looking for.

Try searching the web:

Or try the following:

- If you typed the page address in the Address bar, make sure that it is spelled correctly.
- Open the home page, and then look for links to the information you want.
- Click the  [Back](#) button to try another link.
- Click  [Search](#) to look for information on the Internet.

HTTP 404 - File not found
Internet Explorer

1 Haga las siguientes comprobaciones:

- Que se está conectando a la dirección correcta: <https://registro.cert.fnmt.es/appRegistro/inicio.html>
- Que su certificado está correctamente instalado en el navegador o en la tarjeta criptográfica.
- Que su certificado no está caducado o revocado.

2 Si utiliza tarjeta criptográfica pruebe a desbloquearla desde INICIO – PROGRAMAS – FNMT-RCM – TARJETA – DESBLOQUEAR TARJETA



4.4 Ha ocurrido un error al firmar la solicitud

Esto puede venir producido, bien porque el servidor de automatización no puede crear el objeto, o bien, la librería criptográfica no esta instalada.

En cualquiera de los casos se ha de instalar la librería Capicom.

Instrucciones de instalación de Capicom 2.1.0.2

1. Puede descargarlo en la siguiente dirección:
http://www.cert.fnmt.es/content/pages_std/software/Capicom_2.1.0.2_FNMT_RC_M.exe
2. Instale el fichero ejecutable descargado "Capicom_2.1.0.2_FNMT_RCM.exe".
3. Una vez instalado, reinicie el ordenador.

NOTA: Si su Sistema Operativo es Windows Vista deberá desactivar el control de cuentas de usuario dentro de "Cuentas de Usuario" del Panel de Control y reiniciar su equipo. El procedimiento es el siguiente:

1. En el navegador Internet Explorer, vaya a Herramientas/Opciones de Internet/Seguridad.
2. Pulsar en "Sitios de Confianza".
3. En el control de nivel de la izquierda, desplazar hacia abajo hasta seleccionar nivel "bajo". Si no aparece control de nivel pulse el botón "nivel predeterminado"
4. Pulsar en el botón "Sitios".
5. Abajo, desmarcar la opción de "Requerir comprobación del servidor (https://) para todos los sitios de la zona"
6. En el cuadro de texto "Agregar este sitio Web a la zona": tendremos que agregar las siguientes URLs http://*.fnmt.es y https://*.fnmt.es
7. Cerrar la ventana.

4.5 Sale el siguiente mensaje *Acción no permitida*

Borre la caché, cierre el navegador y vuelva a intentarlo a continuación. Si no se soluciona el error escriba un correo a: soporte_tecnico_ceres@fnmt.es .

4.6 Sale el siguiente mensaje *Error interno*

Normalmente es un problema puntual, borre la caché y vuelva a intentarlo más tarde. En caso de que se siga produciendo el mismo error póngase en contacto con soporte_tecnico_ceres@fnmt.es enviando sus datos personales (nombre, apellidos, NIF y una captura de pantalla de su error).

