



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre



DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO CERES
ÁREA DE REGISTRO

**CERTIFICADOS DE PERSONA FÍSICA EMITIDOS POR LA FNMT - FNMT-RCM EN LA
AUTORIDAD DE CERTIFICACIÓN DE USUARIOS (AC FNMT USUARIOS)**

(CERTIFICADO DE PERSONA FÍSICA)

[MANUAL DE REGISTRO]

JUNTA DE ANDALUCÍA

V 1.0



	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:	Área de Registro	20 de febrero de 2015
Revisado por:		
Aprobado por:		

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción	Autor
V 1.0	20 de febrero de 2015	Manual en el que se detallan los pasos a seguir en la Aplicación de Registro 2.0 en los procesos de registro para la AC FNMT Usuarios, en la gestión de solicitudes de certificados de persona física por parte de la Junta de Andalucía.	Área de Registro

Referencia:

Documento clasificado como: *Público / Distribución limitada*



Índice

1. Introducción.....	4
2. Acceso a la Aplicación de Registro.....	4
2.1. Pasos Previos	4
2.2. Dirección Web donde se encuentra la aplicación.....	5
2.3. Autenticación del Registrador	5
3. Inicio del Registro	7
3.1. Opciones de Registro.....	7
3.2. Gestión de solicitudes para la emisión de certificados.....	10
3.2.1. Cumplimentación de los datos del solicitante.....	10
3.2.2. Firma de la solicitud	17
3.2.3. Impresión de los contratos.....	19
3.2.4. Firma de los contratos	20
3.2.5. Envío de la solicitud a la FNMT-RCM.....	20
3.3. Gestión de solicitudes para la revocación de certificados.....	21
3.4. Gestión de solicitudes para la suspensión de certificados.....	22
3.5. Gestión de solicitudes para la cancelación de la suspensión de certificados	23
ANEXOS	24
Anexo I. Direcciones de Internet para la solicitud y descarga de los certificados.....	25
Anexo II. Aplicación de Registro. Requisitos de software y hardware.....	26
Anexo III. Errores detectados en la realización de registros.....	28
Anexo IV. Datos de interés	31

1. INTRODUCCIÓN

La gestión de certificados supone la realización de una serie de tareas en función de los requerimientos de los usuarios. Tareas que se han de llevar a efecto por parte de los solicitantes o suscriptores del propio certificado, los registradores adscritos a las distintas oficinas de registro existentes, en algunos casos por el Área de Registro de la Real Casa de la Moneda - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT-RCM) y la propia FNMT-RCM a través de su Departamento CERES.

Para que un usuario pueda acceder a los servicios de certificación ofrecidos por la FNMT-RCM es necesario que se realice una operación previa de registro en la infraestructura, la cual se realizará a través de la red de oficinas de registro existentes en la actualidad.

En esta operación de registro, el registrador verifica la identidad del usuario y recoge los datos necesarios para emitir el certificado de la persona solicitante del mismo. Posteriormente esta información es transmitida a la FNMT-RCM para el inicio de la gestión del certificado (emisión, publicación, etc.).

Las operaciones de registro (tanto para la emisión como para la revocación de certificados) requieren la presencia física del usuario y la comprobación de su identidad a partir del documento de acreditación correspondiente, según sea español, miembro de la Unión Europea, del Espacio Económico Europeo, etc. Estas operaciones, tal como se ha dicho, se llevará a cabo en las oficinas de registro implantadas por los distintos organismos con convenio de colaboración firmado con la FNMT-RCM.

La mayoría de las operaciones de registro se realizarán a través de una aplicación, la *Aplicación de Registro 2.0* (hay procedimientos que se pueden realizar sin necesidad de un registrador). Este manual contempla los pasos a seguir por el registrador en estas operaciones, así como el manejo de la aplicación.

El presente documento, manual de registro, es de uso exclusivo para aquellos organismos acogidos al Contrato de la Junta de Andalucía.

2. ACCESO A LA APLICACIÓN DE REGISTRO

2.1. PASOS PREVIOS

Para poder acceder a la aplicación, el Registrador:

- Deberá estar dado de alta en la infraestructura de CERES y estar en posesión de un certificado de persona física, emitido por la FNMT-RCM bajo la denominación de Certificados Clase 2 CA o AC FNMT Usuarios.



- El puesto de registro deberá cumplir con los requisitos mínimos de Sw y Hw establecidos¹.

Importante: Si el registrador que vaya a hacer uso de la aplicación no cumple con los requisitos descritos anteriormente, deberá ponerse en contacto con el Área de Registro de la FNMT-RCM a través del Responsable de las Operaciones de Registro (ROR), con el fin de solucionar el problema existente.

2.2. DIRECCIÓN WEB DONDE SE ENCUENTRA LA APLICACIÓN

La dirección Web donde se encuentra situada la aplicación

es: <https://registro20.cert.fnmt.es/AplicacionRegistroWEB/pages/frameset1.html>

2.3. AUTENTICACIÓN DEL REGISTRADOR

Para entrar a la aplicación, el registrador deberá identificarse con uno de los certificados admitidos y que se encuentre listo para ser usado en el equipo desde el que pretende acceder a la aplicación.

Puede tener su certificado en:

- Sw² (navegador): certificado de Clase 2 CA y certificado AC Usuarios.
- Hw³ (tarjeta criptográfica): certificado de Clase 2CA.

Se le presentará una pantalla para elegir el certificado. En esta pantalla deberá seleccionar su certificado y pulsar sobre el seleccionado.

Como último paso para acceder a la Aplicación de Registro, el sistema le solicitará que introduzca su número de identificación personal (PIN)⁴ y con el que protege el uso de su certificado frente a terceros.

Recuerde que si el certificado que va a usar se encuentra en tarjeta criptográfica para acceder a la aplicación deberá **tener en todo momento su tarjeta FNMT introducida en el lector** y que a la hora de teclear su PIN debe **respetar las mayúsculas y minúsculas**.

¹ Ver Anexo I de este documento.

² Los certificados en Software (Sw) pueden estar protegidos con contraseña o no.

³ Los certificados en Hardware (Hw) siempre están protegidos con contraseña.

⁴ Siempre que su certificado esté protegido mediante PIN



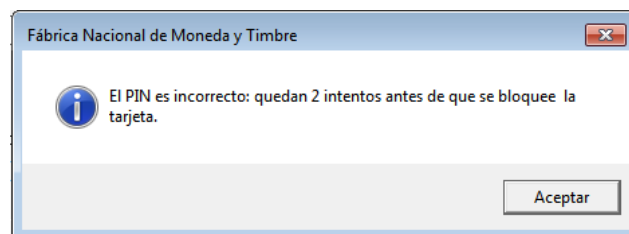
Una vez que haya introducido su PIN pulse el botón **Aceptar**.

Al introducir el PIN observará que no se refleja en pantalla, sino que en su lugar aparecen asteriscos. Esto no es un mal funcionamiento del programa, sino una medida de seguridad para que nadie pueda ver el código tecleado.

❖ Posibles errores en la introducción del PIN

Si el PIN tecleado por usted es **incorrecto** aparecerá un diálogo que le informará de dicho error.

- Si el error es debido a que la cadena de caracteres introducida no es la correcta, se contabilizará además el número de intentos que se lleva para introducir el PIN. Recuerde que **si introduce erróneamente el PIN tres veces consecutivas la tarjeta se bloqueará**⁵. No servirá para romper la serie de intentos el cerrar y arrancar de nuevo la aplicación así como el introducir o retirar la tarjeta del lector.



El chip de la tarjeta lleva un contador que solamente es accesible a través de la aplicación de gestión para la tarjeta. **Para proceder al desbloqueo de su tarjeta seleccione en:**

⁵ Esto solo sucede cuando el certificado está en tarjeta criptográfica, en Sw puede hacer todos los intentos que desee.

Inicio/Todos los Programas/FNMT-RCM/Utilidades/Desbloqueo de Tarjeta o Cambio de PIN. Desde esta aplicación podrá desbloquear su tarjeta introduciendo la Clave de Desbloqueo, que junto con el PIN, le fueron entregados con su tarjeta para obtener su certificado.

Una vez hecho esto, entrará en la página principal de la Aplicación.



3. INICIO DEL REGISTRO

3.1. OPCIONES DE REGISTRO

Una vez en la aplicación, deberá seleccionar la opción Registro de Usuarios, que se encuentra en los botones que aparecen a la izquierda de su pantalla y seleccionar



Registro de Usuarios



Entonces aparecerá la siguiente pantalla:

OPCIONES DE REGISTRO	
Autoridad de certificación:	<input type="text" value="Seleccione una CA"/>
Tipo de petición:	<input type="text" value="Seleccione un tipo de petición"/>

En esta pantalla deberá seleccionar la opción correspondiente a la solicitud que va a generar. Para ello se situará en el campo correspondiente y pinchará con el ratón sobre la flecha. La aplicación desplegará una lista con las distintas opciones a las cuales puede acceder⁶ y entre ellas seleccionar:

- ❖ **Autoridad de Certificación:** En esta pestaña debe seleccionar CA DE PERSONAS FISICAS
- ❖ **Tipo de Petición:** Existen cuatro tipos de peticiones:
 - **Emisión** de certificados: Se utiliza para capturar los datos de las personas que desean registrarse para la obtención de un certificado.
 - **Revocación** de certificados: Se utiliza para capturar los datos de las personas que desean registrarse para la revocación de un certificado.
 - **Suspensión** de certificados: Se utiliza para suspender un certificado por algún motivo puntual y durante un tiempo máximo de 30 DIAS, esta acción solo se puede realizar si el certificado se encuentra activo.
 - **Activación (Cancelación de la suspensión)** de certificados: Se utiliza para que un certificado Suspendido vuelva a ser válido. Esta acción ha de realizarse durante el periodo que dura la suspensión.

⁶ Le recordamos que únicamente podrá seleccionar aquellas opciones para las cuales está autorizado.

OPCIONES DE REGISTRO	
Autoridad de certificación:	<input type="text" value="CA DE PERSONAS FISICAS"/>
Tipo de petición:	<input type="text" value="EMISIÓN"/>

EMISIÓN DE CERTIFICADO FNMT DE PERSONA FÍSICA

PRECARGA DE DATOS	
DATOS DEL ROL SUJETO DEL CERTIFICADO:	
Nº DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:	<input type="text"/>
PRIMER APELLIDO:	<input type="text"/>

Registrar 

- ❖ **Precarga de Datos:** Una vez se elija el tipo de certificado marcamos la barra con la solicitud elegida que nos muestra la aplicación y nos aparece la precarga de datos. En el caso de que los datos de los solicitantes de registro hayan sido previamente cargados, ya sea por un registro anterior, o una precarga masiva, y con el fin de acceder a estos datos, se deberán cumplimentar los siguientes campos:

- NIF Sujeto⁷
- Primer Apellido.

PRECARGA DE DATOS	
DATOS DEL ROL SUJETO DEL CERTIFICADO:	
Nº DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:	<input type="text"/>
PRIMER APELLIDO:	<input type="text"/>

Registrar 

⁷ O el número del Documento de Acreditación de la Identidad correspondiente.

A continuación se seleccionará Registrar

3.2. GESTIÓN DE SOLICITUDES PARA LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS

3.2.1. Cumplimentación de los datos del solicitante

Una vez finalizado la cumplimentación de los campos de la pantalla **Opciones de Registro**, se entra en el formulario de captura de datos del usuario.

Recuerde: Hay que informar al usuario si quiere que se le añada el correo electrónico que introdujo durante la solicitud. En caso afirmativo, marcar la casilla correspondiente.

EMISION DE CERTIFICADO FNMT DE PERSONA FISICA

SUJETO DEL CERTIFICADO	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE*:	<input type="text"/>
PRIMER APELLIDO*:	<input type="text"/>
SEGUNDO APELLIDO*:	<input type="text"/>
Nº DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN*:	<input type="text"/>
DATOS DE CONTACTO	
PAÍS*:	<input type="text" value="ESPAÑA"/>
DIRECCIÓN*:	<input type="text"/>
CÓDIGO POSTAL*:	<input type="text"/>
LOCALIDAD*:	<input type="text"/>
PROVINCIA*:	<input type="text"/>
OTROS DATOS DE CONTACTO	
TELÉFONO:	<input type="text"/>
FAX:	<input type="text"/>
Marque esta casilla si se desea incluir la dirección de correo electrónico en el certificado para poder cifrar y firmar emails: <input type="checkbox"/>	
CÓDIGO DE SOLICITUD	
CÓDIGO DE SOLICITUD*:	<input type="text"/>

Recuerde: En el caso de que el solicitante tuviera sus datos en nuestra base de datos interna (ver precarga de datos) el formulario de **Captura de Datos** aparecerá parcialmente cumplimentado. En este caso se deberá comprobar que los de la pantalla se corresponden con los del Documento Acreditativo de la Identidad del Solicitante.

Este formulario contiene los siguientes campos:



Campo	Carácter	Nº Mín. Caracteres	Nº Máx. Caracteres
Nombre*	Alfabético	1	50
Primer Apellido*	Alfabético	1	50
Segundo Apellido	Alfabético	1	50
NIF ⁸ *	Alfanumérico	9	9
País*	Alfabético	1	50
Dirección*	Alfanumérico	1	250
Código Postal*	Alfanumérico	5	20
Localidad*	Alfabético	1	100
Provincia *	Alfabético	1	100
Teléfono	Numérico	1	10
Fax	Numérico	1	10
Código de solicitud*	Numérico	9	9
Causa de la revocación**	Desplegable		

***Importante:** Estos campos deberán estar obligatoriamente cumplimentados. La aplicación no permitirá continuar la solicitud mientras no estén cumplimentados estos datos.

** Campo obligatorio en el caso de solicitud de revocación de un certificado.

Finalizada la cumplimentación del formulario la pantalla muestra tres opciones:

⁸ O el número del Documento de Acreditación de la Identidad correspondiente

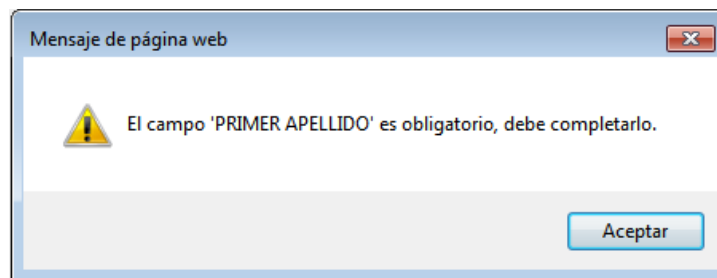


EMISION DE CERTIFICADO FNMT DE PERSONA FISICA

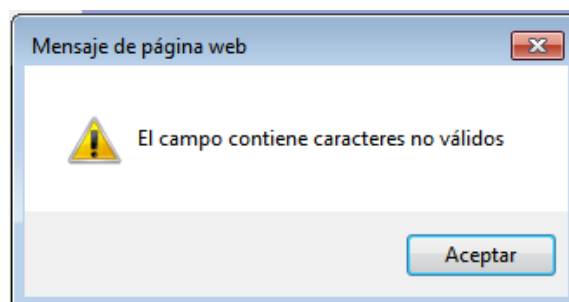
SUJETO DEL CERTIFICADO	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE*:	JUAN
PRIMER APELLIDO*:	ESPAÑOL
SEGUNDO APELLIDO*:	ESPAÑOL
Nº DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN*:	00000000T
DATOS DE CONTACTO	
PAÍS*:	ESPAÑA
DIRECCIÓN*:	JORGE JUAN 106
CÓDIGO POSTAL*:	28000
LOCALIDAD*:	MADRID
PROVINCIA*:	MADRID
OTROS DATOS DE CONTACTO	
TELÉFONO:	666666666
FAX:	666666666
Marque esta casilla si se desea incluir la dirección de correo electrónico en el certificado para poder cifrar y firmar emails: <input checked="" type="checkbox"/>	
CÓDIGO DE SOLICITUD	
CÓDIGO DE SOLICITUD*:	00000000 X

- Cancelar:** Para no continuar con el registro. Se sale del formulario y nos lleva al menú principal.
- Limpiar:** Cuando los datos introducidos no son correctos. Elimina todos los datos del formulario.
- Aceptar:** Para pasar a la siguiente opción. En este caso el sistema realiza tres tipos de comprobaciones de la información introducida:

- Verificará si falta por introducir algún campo de los especificados como obligatorios. En caso de que sea así, lo notificará con un mensaje de error y posicionará el cursor en el campo que falta por introducir. La aplicación no permitirá aceptar ninguna solicitud que no tenga rellenos todos los campos marcados como obligatorios.

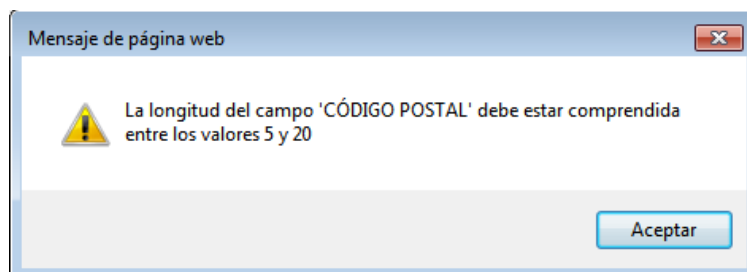


- Verificará que la información introducida en cada campo coincide con el formato especificado, tal como se describe en la tabla anterior. Es decir, habrá una indicación de error, si se han introducido dígitos, en un campo alfabético o letras, en uno numérico.



- Verificará automáticamente que no se ha superado, en ningún caso, la longitud máxima determinada para los campos, así como que el número de caracteres

introducidos, está por encima de los mínimos. En caso de errores en la introducción se mostrará un error inmediatamente.



En el caso de que se hayan cumplimentado todos los datos correctamente, se muestra la pantalla del formulario completado para su revisión.

En esta pantalla tendrá las siguientes tres opciones:

EMISION DE CERTIFICADO FNMT DE PERSONA FISICA

SUJETO DEL CERTIFICADO	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE:	JUAN
PRIMER APELLIDO:	E SPAÑOL
SEGUNDO APELLIDO:	E SPAÑOL
Nº DEL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN:	00000000T
DATOS DE CONTACTO	
PAÍS:	E SPAÑA
DIRECCIÓN:	JORGE JUAN 106
CÓDIGO POSTAL:	28005
LOCALIDAD:	MADRID
PROVINCIA:	MADRID
OTROS DATOS DE CONTACTO	
TELÉFONO:	666666666
FAX:	666666666
CORREO ELECTRÓNICO:	juan@fnt.es
Marque esta casilla si se desea incluir la dirección de correo electrónico en el certificado para poder cifrar y firmar emails:	<input checked="" type="checkbox"/>
CÓDIGO DE SOLICITUD	
CÓDIGO DE SOLICITUD:	463512384

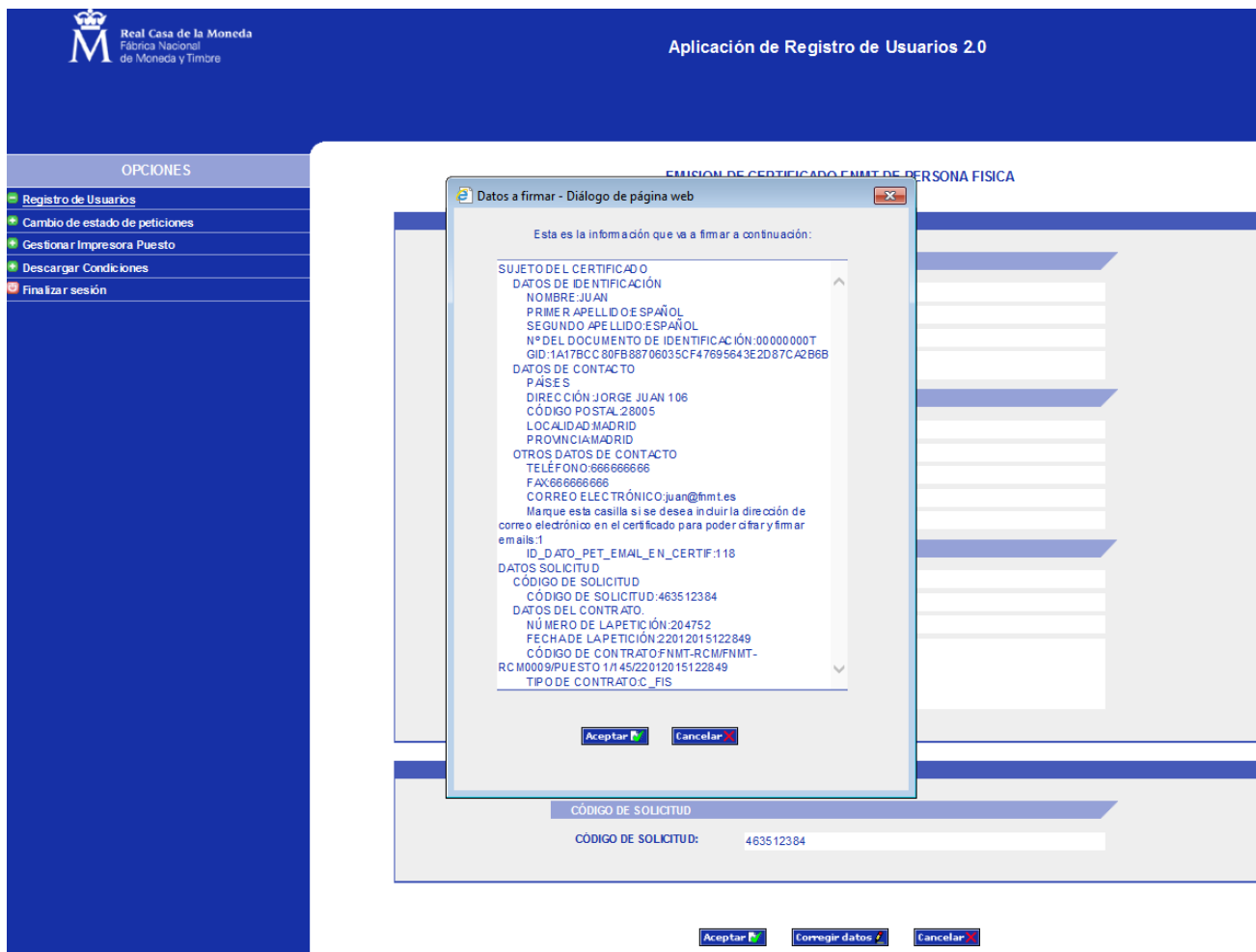
- Opción **Aceptar**: Seleccione esta opción si todos los datos introducidos son correctos.
- Opción **Corregir datos**: Cuando los datos introducidos no son correctos. Su selección le lleva a la pantalla anterior de introducción de datos lo que le permitirá corregir los campos con datos erróneos.
- Opción **Cancelar**: Cancela el registro y le lleva al menú Principal.

Si todos los datos son correctos, presione la opción **Aceptar** para continuar con el registro.

3.2.2. Firma de la solicitud

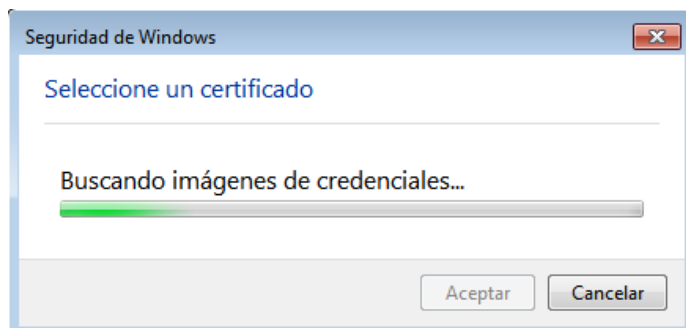
A continuación el Registrador deberá firmar la solicitud. Aparecerá en la pantalla un mensaje que informa de esta firma.

Nos aparecerá una ventana con la información que vamos a firmar



Pulse **Aceptar**. Aparecerá la siguiente pantalla:

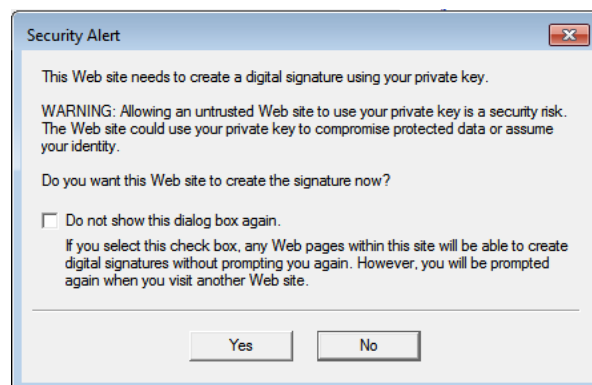




Aparecerá una nueva pantalla que le mostrará los certificados que existan, ya sea en el almacén de certificados, en la tarjeta o en ambos sitios.

Seleccione el correspondiente al Registrador.

Nota: Se muestra otra alerta para aceptar la confianza del certificado que estamos utilizando para registrar.



Pulsaremos el botón **Yes**. Si el proceso de firma ha finalizado correctamente, la siguiente pantalla que nos aparecerá será la de impresión de contratos.

3.2.3. Impresión de los contratos

Lo primero que nos aparece es la siguiente pantalla



Recordar: El contrato no es necesario que se imprima, queda a disposición de la oficina de registro la decisión de su impresión, así como, el imprimir una o dos copias para el usuario y la oficina de registro.

Importante. Revise la información que aparece en los contratos antes de pasar a la siguiente opción.

Además, en la pantalla del contrato aparecen las siguientes opciones: **Aceptar**, **Corregir Datos** y **Cancelar**

- Opción **Aceptar**: Acepta el proceso de registro y lo da por finalizado.

Importante: No pulse el botón Aceptar hasta que se haya comprobado que los datos son los correctos pues una vez seleccionada esta opción no podrá volver atrás y deberá volver a realizar la solicitud del certificado desde el principio, incluyendo la realización de una nueva solicitud por parte del solicitante.

- Opción **Corregir datos**: Cuando los datos que aparecen en el contrato no son correctos. Su selección le lleva a la pantalla anterior de introducción de datos lo que le permitirá corregir los campos con datos erróneos.
- Opción **Cancelar**: Cancela el registro y le lleva al menú Principal.

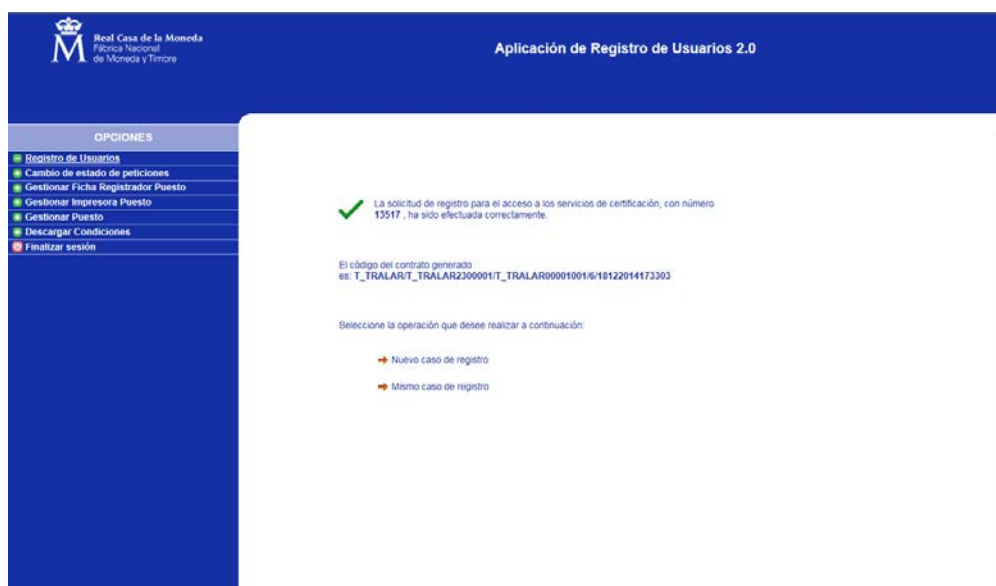
3.2.4. Firma de los contratos

Tanto si se imprime el contrato como si no se hace, no es necesario firmar nada por parte del usuario. Todas las firmas necesarias se generan y realizan por parte del usuario durante los pasos de Solicitud y Descarga del certificado.

3.2.5. Envío de la solicitud a la FNMT-RCM

A la FNMT-RCM no hay que enviar ningún tipo de información/contrato.

Nota: Cuando se selecciona la opción de **Aceptar**, el Registrador estará firmando electrónicamente la solicitud de Registro y no habrá posibilidad de modificar ningún dato, ya que el registro será efectivo.



La pantalla siguiente muestra cuando la petición de registro ha fracasado y se volvería a realizar todo el proceso de registro desde el principio

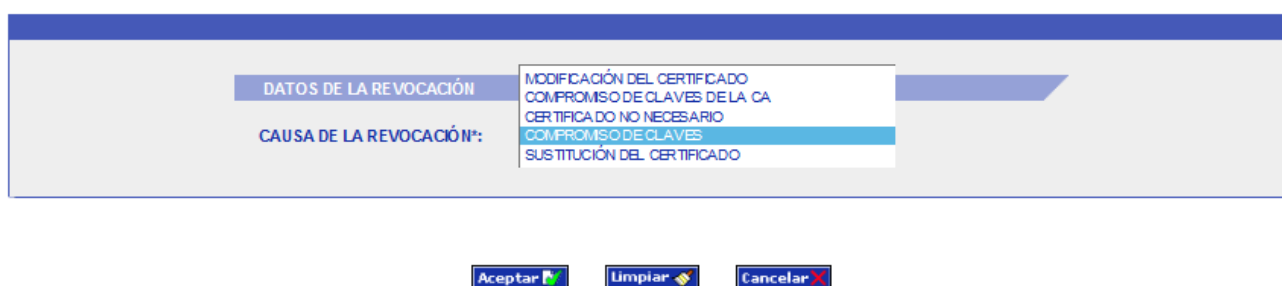


Nota: Una vez realizada esta última acción, y si la operación de registro ha finalizado correctamente, el certificado solicitado estará listo para su descarga.

Nota: La descarga del certificado se debe realizar desde el mismo equipo en el que se realizó la solicitud del mismo.

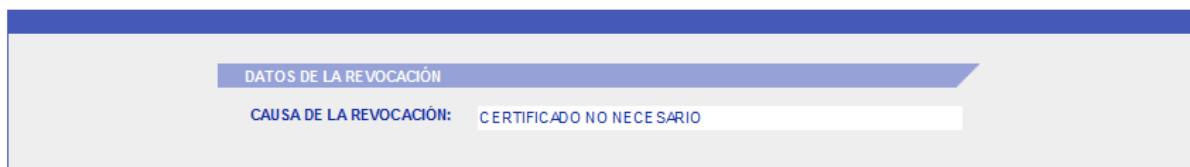
3.3. GESTIÓN DE SOLICITUDES PARA LA REVOCACIÓN DE CERTIFICADOS

El procedimiento de Revocación es similar al descrito para la Emisión, y expuesto en los apartados anteriores. Únicamente habrá que tener en cuenta que en este caso la aplicación nos pedirá la causa por la cual se revocará el certificado.



Cuando se introduzca el motivo de la revocación dentro del campo *Causa de la Revocación*, se elegirá una de estas 5 opciones:

1. Modificación de Certificado: Cuando ha variado algún dato esencial del solicitante del mismo que hace necesaria la revocación del certificado y una nueva emisión. Por ejemplo: se modifica algún dato esencial de la identidad del titular del certificado, apellidos, nombre, etc.
2. Compromiso de Claves de la CA: Es extraño que pueda darse en la práctica, ya que si estuviesen comprometidas las Claves de la CA, existiría un riesgo real de seguridad en la utilización del certificado y supondría una revocación automática de todos los certificados emitidos por esa CA.
3. Certificado no necesario: El Suscriptor determina que el certificado ya no le es útil para sus actividades y decide revocarlo
4. Compromiso de Claves: Cuando las Claves de ese certificado de usuario se ven comprometidas de forma que ya no es segura su utilización y por tanto no se pueda seguir trabajando con él.
5. Sustitución del Certificado: Un cambio de certificado, clase, etc.



Aceptar

Corregir datos

Cancelar

A continuación, una vez pulsado **Aceptar** aparece la pantalla de confirmación de datos.

A partir de este momento todo el proceso es similar a descrito para la emisión de un certificado.

3.4. GESTIÓN DE SOLICITUDES PARA LA SUSPENSIÓN DE CERTIFICADOS

El procedimiento de suspensión se realizará desde las oficinas de la FNMT-RCM. Cuando se desee la suspensión de un certificado tienen que ponerse en contacto con el Área de Registro del Departamento CERES en la siguiente dirección de correo electrónico: registroceres@fnmt.es



donde se les comunicará el proceso a seguir (cumplimentación y envío del formulario Modelo 080 – AC FNMT Usuarios).

3.5. GESTIÓN DE SOLICITUDES PARA LA CANCELACIÓN DE LA SUSPENSIÓN DE CERTIFICADOS

El procedimiento de suspensión se realizará desde las oficinas de la FNMT-RCM. Cuando se desee la suspensión de un certificado tienen que ponerse en contacto con el Área de Registro del Departamento CERES en la siguiente dirección de correo electrónico: registroceres@fnmt.es donde se les comunicará el proceso a seguir (cumplimentación y envío del formulario Modelo 081 – AC FNMT Usuarios).

ANEXOS

ANEXO I. DIRECCIONES DE INTERNET PARA LA SOLICITUD Y DESCARGA DE LOS CERTIFICADOS

❖ Certificados Persona Física (CA FNMT Usuarios)

Solicitud:

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

Descarga:

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

ANEXO II. APLICACIÓN DE REGISTRO. REQUISITOS DE SOFTWARE Y HARDWARE

1. Introducción.

El objetivo de este Anexo es describir los requisitos mínimos, tanto software como hardware, para poder utilizar la aplicación de registro Web a través de SSL con certificados de persona física emitido por la FNMT-RCM, de los denominados como Certificados Clase 2 CA o AC FNMT Usuarios

2. NECESIDADES HARDWARE.

- a) *Drivers* del lector de tarjetas correspondiente al dispositivo instalado (Si utiliza el certificado en Tarjeta criptográfica).
- b) Sistema Operativo Windows Vista, Windows 7 o Windows 8 (Es recomendable que el sistema operativo esté totalmente actualizado).

La aplicación funciona con Windows XP. Si se utiliza Internet Explorer, es necesario tener instalado el Service Pack 3. La FNMT -RCM no da soporte de este sistema operativo, salvo en lo referente a los requisitos de funcionamiento de su aplicación y configuración, ya que Microsoft ya no soporta esta versión, por lo que la FNMT - RCM no tiene soporte de este producto.

- c) Navegadores
 1. Disponer de Internet Explorer 8, 9, 10 o 11 con todas las actualizaciones instaladas y tener habilitadas las cookies.
 2. Mozilla Firefox 3.5 o superior, no soportado para las versiones 33.0 a 34.0 ambas incluidas.
- d) Adobe Acrobat Reader 9.X o superior con plug-in instalado en el navegador.
- e) Instalación del Software correspondiente según el certificado lo tenga en el propio navegador o en una tarjeta criptográfica:
 - Cuando el certificado esté en el navegador (Software). Deberá tener instalado el configurador de la FNMT-RCM. Puede descargarlo desde: <https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software>
 - Cuando el certificado lo tenga en una tarjeta criptográfica. Deberá tener instalado el módulo criptográfico de la FNMT-RCM. Puede descargarlo desde: <https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software>, en la sección Software de usuario en tarjeta criptográfica. Elija la versión de 32 o 64 bits en función de su sistema operativo.



NOTA: Para que la aplicación de registro funcione con IE 11, hay que agregar la URL de la aplicación de registro en los sitios de la intranet y luego activar la vista de compatibilidad para los sitios de la intranet. Para esto siga los siguientes pasos:

- 1 - Debe abrir Internet Explorer, Herramientas > opciones de internet > Seguridad > Intranet local > Sitios > Opciones avanzadas, escribir <https://registro.cert.fnmt.es> o <https://registro20.cert.fnmt.es> (según corresponda) y pulsar en Agregar. Pasará a la barra de abajo. Acepte todas las ventanas.
- 2 - Luego pulse en Herramientas > Configuración de la vista de Compatibilidad, compruebe que la casilla Mostrar sitios de la intranet en Vista de compatibilidad. Acepte todas las ventanas y reinicie el navegador.

CONFIGURACIÓN DE INTERNET EXPLORER (SÓLO SI NO INSTALA EL CONFIGURADOR O DEBE CONFIGURAR SU EQUIPO DE FORMA MANUAL):

- En el navegador Internet Explorer, vaya a Herramientas/Opciones de Internet/Seguridad.
- Pulsar en "Sitios de Confianza".
- 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"
- Pulsar en el botón "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 http://*.fnmt.es y https://*.fnmt.es
- Cerrar la ventana.
- 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.

ANEXO III. ERRORES DETECTADOS EN LA REALIZACIÓN DE REGISTROS

- ❖ **Ha ocurrido un error al firmar el contenido:** El servidor de automatización no puede crear el objeto (también en inglés), o bien, la librería criptográfica no está instalada.

Instalar el Configurador FNMT-RCM

- Puede descargarlo haciendo click [aquí](#).
- En el navegador Internet Explorer, vaya a Herramientas/Opciones de Internet/Seguridad.
- Pulsar en "Sitios de Confianza".
- 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"
- Pulsar en el botón "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 http://*.fnmt.es y https://*.fnmt.es
- Cerrar la ventana.
- 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.

Si no se soluciona el error escriba un correo a: suporte_tecnico_ceres@fnmt.es.

❖ **No tiene permisos de registrador**

Notificarlo al responsable asignado en la oficina a la que pertenece y este será el que debe ponerse en contacto con registroceres@fnmt.es para comprobar los permisos del registrador, en caso de que no estén dados de alta, el responsable procederá a su solicitud siguiendo el procedimiento de alta de registradores.

❖ **La dirección IP no es válida**

El responsable de la oficina se pondrá en contacto con registroceres@fnmt.es para comunicar su IP de salida a Internet. Pregúntele a su informático cuál es su IP y en el caso de no coincidir con la que tenemos dada de alta en nuestra BBDD procederá a solicitar su alta.



La IP que facilitará será siempre una fija.

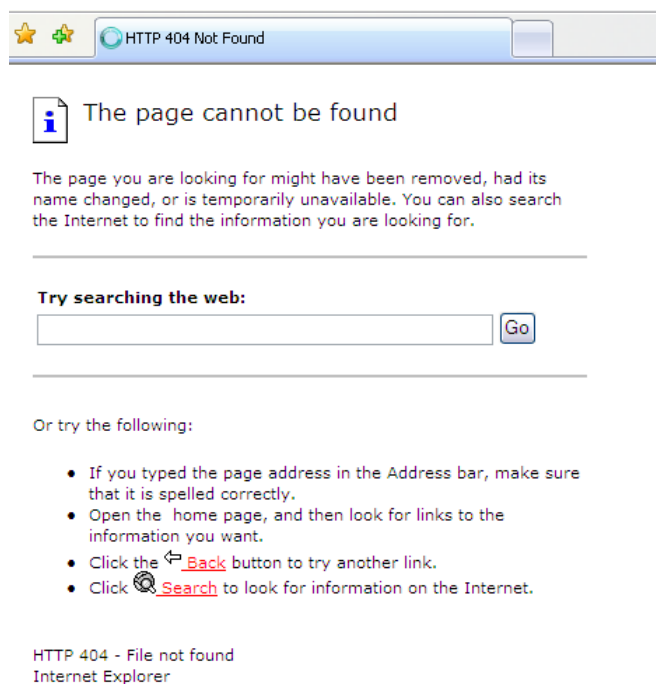
❖ **Acción no permitida**

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 enviando sus datos personales (nombre, apellidos, NIF y una captura de pantalla de su error).

❖ **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).

❖ **No se puede mostrar página**



▪ Compruebe que se está conectando a la dirección correcta:

<https://registro20.cert.fnmt.es/AplicacionRegistroWEB/pages/frameset1.html>



- Compruebe que su certificado está correctamente instalado en el navegador o en la tarjeta criptográfica.
- Compruebe que su certificado no está caducado o revocado.
- Si utiliza tarjeta criptográfica pruebe a desbloquearla desde INICIO - TODOS LOS PROGRAMAS - FNMT-RCM - UTILIDADES - DESBLOQUEAR TARJETA

ANEXO IV. DATOS DE INTERÉS

➤ Teléfono de Atención a Usuarios

Si el **usuario** tiene alguna duda sobre la obtención del certificado, la revocación del mismo o en relación a errores que se produzcan en su conexión con www.cert.fnmt.es, pueden llamar al teléfono de Atención a Usuarios **902 18 16 96 / 917 406 848 / 913 878 337**.

➤ Atención a Registradores

- Para cualquier consulta relativa a temas de aspectos técnicos (Soporte Técnico):
 - Teléfonos: 915 666 914 / 915 666 908
 - Correo electrónico: soporte_tecnico_ceres@fnmt.es
- Para cualquier consulta relativa a temas relacionados con la actividad de Registro:
 - Teléfonos: 915 666 917/ 915 666 916 / 915 666 697 / 915 666 919 / 915 667 858/ 915 667 859.
 - Fax: 915 666 905
 - Correo electrónico: registroceres@fnmt.es