



# Preguntas frecuentes de usuarios sobre el Registro Telemático del IDEPA

## 1 Requisitos para la firma electrónica

### 2 Mensajes durante la fase de firma

- 2.1 Ventana applet de firma
- 2.2 Mensaje de espera, ejecutando software de firma
- 2.3 Aviso versión de Java no segura
- 2.4 Este sitio web está intentando acceder y controlar la aplicación Java anterior
- 2.5 El objeto no acepta esta propiedad o método
- 2.6 Mensaje: java.lang.Exception: Netscape.javascript.JSException: Nombre desconocido
- 2.7 ATENCIÓN: No se ha podido cargar el Applet de Java
- 2.8 Aplicación bloqueada por configuración de seguridad o la aplicación no se puede ejecutar

### 3 Java

- 3.1 Comprobar instalación de Java
- 3.2 Descarga e instalación de Java
- 3.3 Habilitar Java en el navegador
- 3.4 Configurar seguridad
- 3.5 Comprobar applets instalados
- 3.6 Borrar caché de Java
- 3.7 ¿Dónde está el panel de control de Java?
- 3.8 Otras configuraciones
- 3.9 Errores conocidos

### 4 Otros errores

### 5 Prueba de firma

## 1 Requisitos para la firma electrónica

Se requiere que los equipos tengan instalada una máquina virtual Java para la ejecución del software de firma. Existen varias versiones de Java, por motivos de seguridad es recomendable que mantenga su versión de Java actualizada. Si desconoce si tiene instalado Java o si está actualizado, vea el apartado [Comprobar Instalación de Java](#). Si tiene Java instalado y su navegador no lo detecta, asegúrese que Java está habilitado en su navegador, vea apartado [Habilitar Java en el navegador](#).

Desde septiembre de 2015, el navegador Chrome no permite el uso de Java, por lo que no puede utilizarse en aquellos trámites que requieran firma.

Durante el proceso de firma electrónica es posible que su navegador muestre algún mensaje solicitando permiso para continuar o bien porque la configuración de su equipo impide realizar la firma electrónica. Si tiene dudas sobre el significado de estos mensajes vea el apartado [Mensajes durante la fase de firma](#).

Si lo desea, también puede realizar una prueba de firma para asegurarse que su equipo está configurado correctamente, [Prueba de firma](#).

---

## 2 Mensajes durante la fase de firma

En el momento de la firma electrónica pueden aparecer distintas ventanas de aviso con advertencias de seguridad. Estos mensajes de advertencia pueden diferir dependiendo

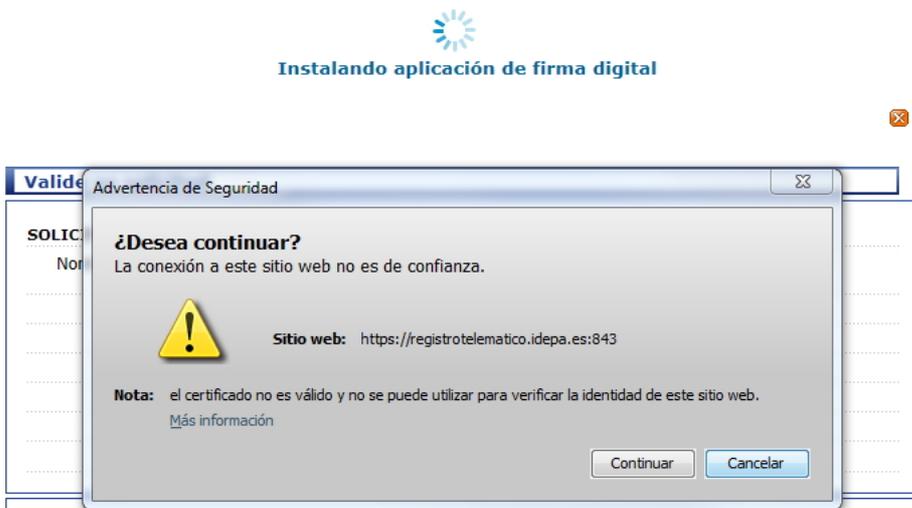
del navegador usado y de la versión de Java instalada en su equipo. A continuación se muestra una lista de los avisos más comunes y cómo proceder.

### 2.1 Ventana applet de firma

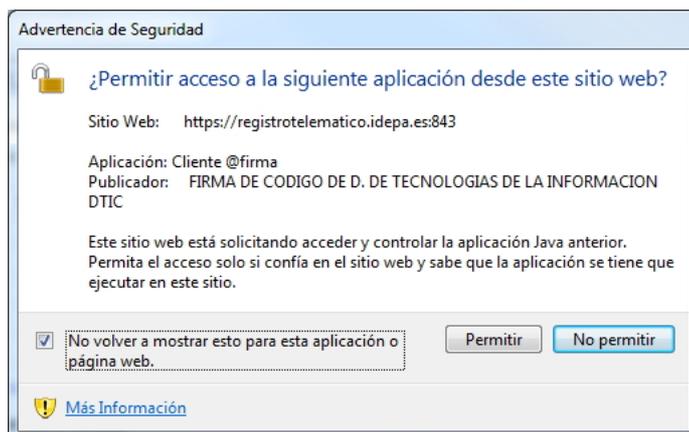
Esta ventana le informa de que se va a proceder a ejecutar el applet de firma (aplicación que realiza la firma electrónica). La apariencia y opciones de esta ventana informativa pueden variar según la versión de Java instalada en su equipo. Las siguientes imágenes muestran la ventana del applet de firma en distintas versiones de Java. Se indica para cada caso las recomendaciones para continuar.



**Solución:** Marque la opción "No volver a mostrar esto otra vez para aplicaciones del publicador y ubicación anteriores". A continuación pulse el botón Ejecutar.



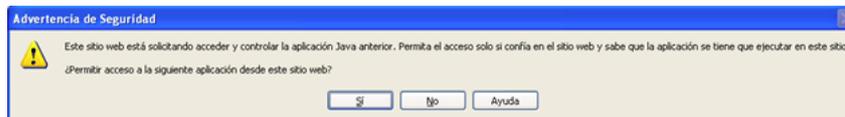
**Solución:** Pulse el botón Continuar.



**Solución:** Marque la opción "No volver a mostrar esto para esta aplicación o página web". A continuación pulse el botón Permitir.



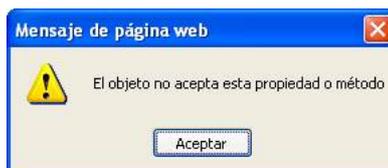
El mensaje aparece después de cargarse el applet de firma.



**Solución:** Pulse "Sí" para poder continuar con la firma. Si desea que este mensaje no vuelva a aparecer deberá poner el nivel de seguridad de Java en "Alta" y añadir los certificados de confianza correspondientes, para hacerlo consulte el apartado [Configurar seguridad](#)

### 2.5 El objeto no acepta esta propiedad o método

Si al intentar firmar le aparece el siguiente mensaje, es probable que su equipo no tenga instalada la máquina virtual Java o que la configuración de seguridad de Java esté bloqueando la ejecución del software de firma.

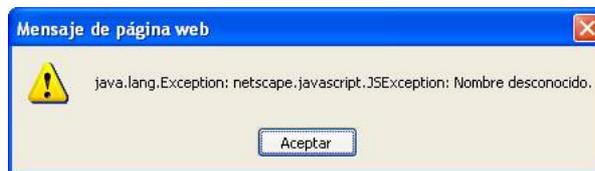


**Solución:**

- asegúrese de que su instalación Java es correcta, vea apartado [Comprobar Instalación de Java](#).
- Si la instalación de Java es correcta, revise la configuración de seguridad, consulte [Configurar seguridad](#).

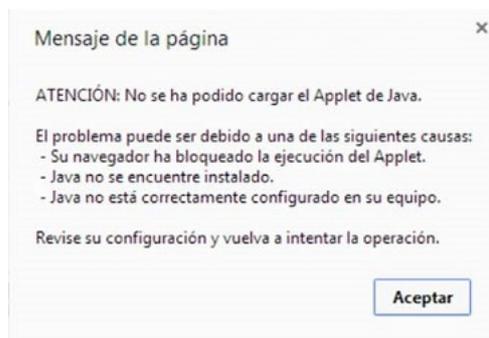
### 2.6 Mensaje: java.lang.Exception: netscape.javascript.JSEException: Nombre desconocido

Error indicativo de que tiene instalado Java pero no está activado para ser usado en su navegador.



**Solución:** Habilite Java en su navegador. Vea el apartado [Habilitar Java en el navegador](#)

### 2.7 ATENCIÓN: No se ha podido cargar el Applet de Java



**Solución:** Compruebe una de las 2 soluciones a continuación.

#### 1. Observe si su navegador muestra una advertencia solicitando confirmación para que se ejecute Java.

El mensaje de advertencia puede variar dependiendo de su navegador y de la versión de Java instalada. En caso de petición de confirmación por parte del navegador para la ejecución de Java:

- Pulse el botón aceptar del mensaje.
- Pulse el botón correspondiente para permitir la ejecución de Java en su navegador.



## 2. Compruebe que su equipo cumple los requisitos para la firma electrónica.

### [Ir a requisitos de firma electrónica.](#)

#### 2.8 Aplicación bloqueada por configuración de seguridad o la aplicación no se puede ejecutar

La configuración de seguridad de Java no le permite ejecutar el applet de firma.

**Solución:** Revise la configuración de seguridad de Java, consulte [Configurar seguridad](#).

**Solución:** En caso de que siga sin solucionarse el problema puede consultar el apartado [Otras configuraciones](#).

## 3 Java

Para poder realizar la firma electrónica es necesario que la máquina virtual Java esté instalada en su equipo. Los siguientes apartados le guiarán en la instalación y resolución de problemas con su instalación Java. Si desea conocer más sobre esta tecnología puede consultar el siguiente enlace [http://www.java.com/es/download/faq/whatis\\_java.xml](http://www.java.com/es/download/faq/whatis_java.xml).

### 3.1 Comprobar Instalación de Java

Para verificar la instalación de Java en su equipo, acceda desde su navegador al siguiente enlace: <http://java.com/es/download/installed.jsp>. En la página mostrada, pulse el botón "Verificar la versión de Java":



Si aparece el siguiente mensaje pulse "Aceptar":



**Si no tiene Java instalado o su instalación no está actualizada se mostrará uno de los siguientes resultados y deberá proceder a la instalación o actualización de Java. Tenga en cuenta que las versiones antiguas de Java presentan problemas de seguridad, por lo que es recomendable mantener su versión de Java actualizada.**

#### 1. Java no está instalado en su equipo (I).

Use el botón descargar para obtener una copia de Java y proceda a su instalación.



## 2. Java no está instalado en su equipo (II).

use el botón descargar para obtener una copia de Java y proceda a su instalación.



## 3. Su versión de Java no está actualizada.

Se recomienda la actualización. Pulse el botón "Agree and Start Free Download" para actualizar Java en su equipo.



### 3.2 Descarga e instalación de Java

Desde la página <http://java.com/es/download/installed.jsp> puede comprobar si tiene actualizada la máquina virtual de Java en su equipo, vea apartado [Comprobar Instalación de Java](#).

Si aún no ha descargado la máquina virtual Java, puede hacerlo accediendo al enlace: <http://java.com/es/download/>.

Deberá pulsar los siguientes botones para que se inicie la descarga:

[Descarga gratuita de Java](#)

Aceptar e iniciar descarga gratuita

Recuerde reiniciar su equipo cuando finalice la instalación de Java.

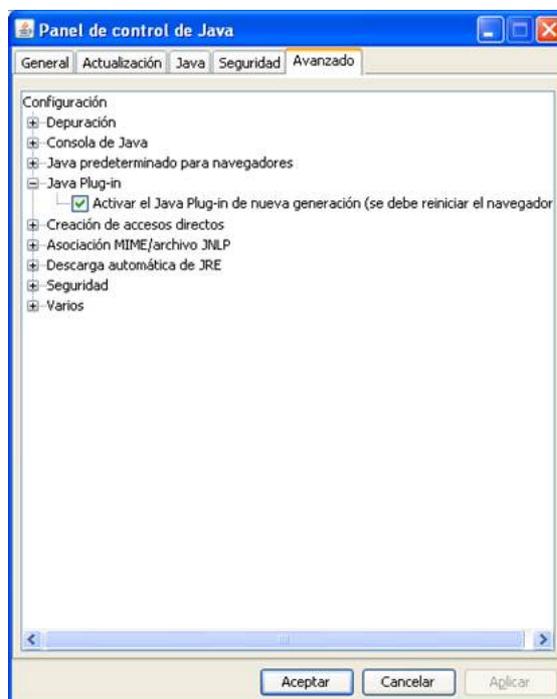
Tenga en cuenta que si su equipo pertenece a una empresa, es posible que usted no tenga los permisos suficientes para instalar Java. En este caso deberá solicitar a su departamento de informática la instalación de Java.

### 3.3 Habilitar Java en el navegador

Para que Java pueda ser ejecutado en su navegador, este debe estar habilitado. En general, Java estará habilitado para su uso en el navegador tras haberlo instalado. No obstante si tiene Java instalado en su equipo y encuentra problemas para que se ejecute en el navegador, asegúrese de que está habilitado:

- **Internet Explorer**
  - Clic en Herramientas - Opciones de internet
  - Seleccione la pestaña "Seguridad" y a continuación botón "Nivel personalizado"
  - Localice la opción "Automatización de los applets de Java"
  - Marque la opción "Habilitar".
  - Clic en Aceptar para guardar los cambios.

Por último, verifique en el panel de control de Java que tiene activado el plugin para su uso en navegadores web.



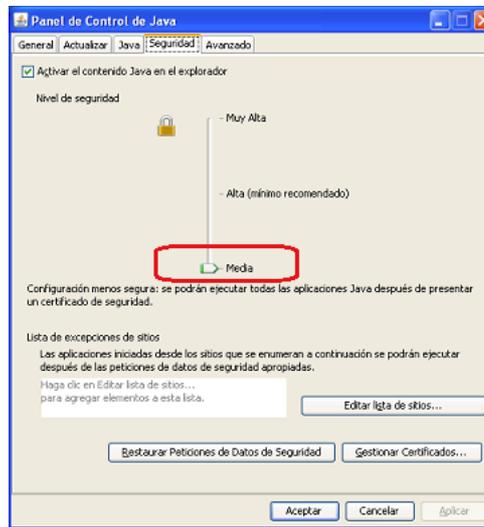
### 3.4 Configurar seguridad

La configuración de seguridad de su equipo podría bloquear la ejecución del applet de firma. A continuación se indican una forma de permitir su ejecución.

- **Bajar nivel de seguridad**

Baje el nivel de seguridad a "Media" **solamente** si no le fue posible completar ninguno de los dos apartados anteriores.

  - Abra el panel de control de Java
    - ↳ [¿Dónde está el panel de control de Java?](#)
  - En la pestaña "Seguridad", sitúe el nivel de seguridad en la posición "Media" y pulse aceptar.

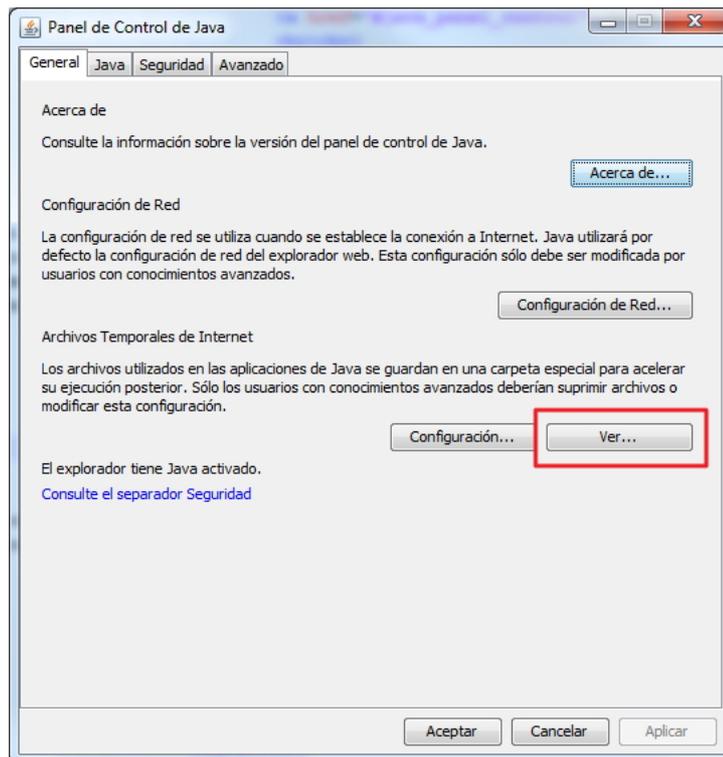


Tenga en cuenta que esta opción permite que usted ejecute en su navegador software firmado con certificados que no han sido expresamente admitidos por usted, lo cual puede poner en riesgo la seguridad de su equipo.

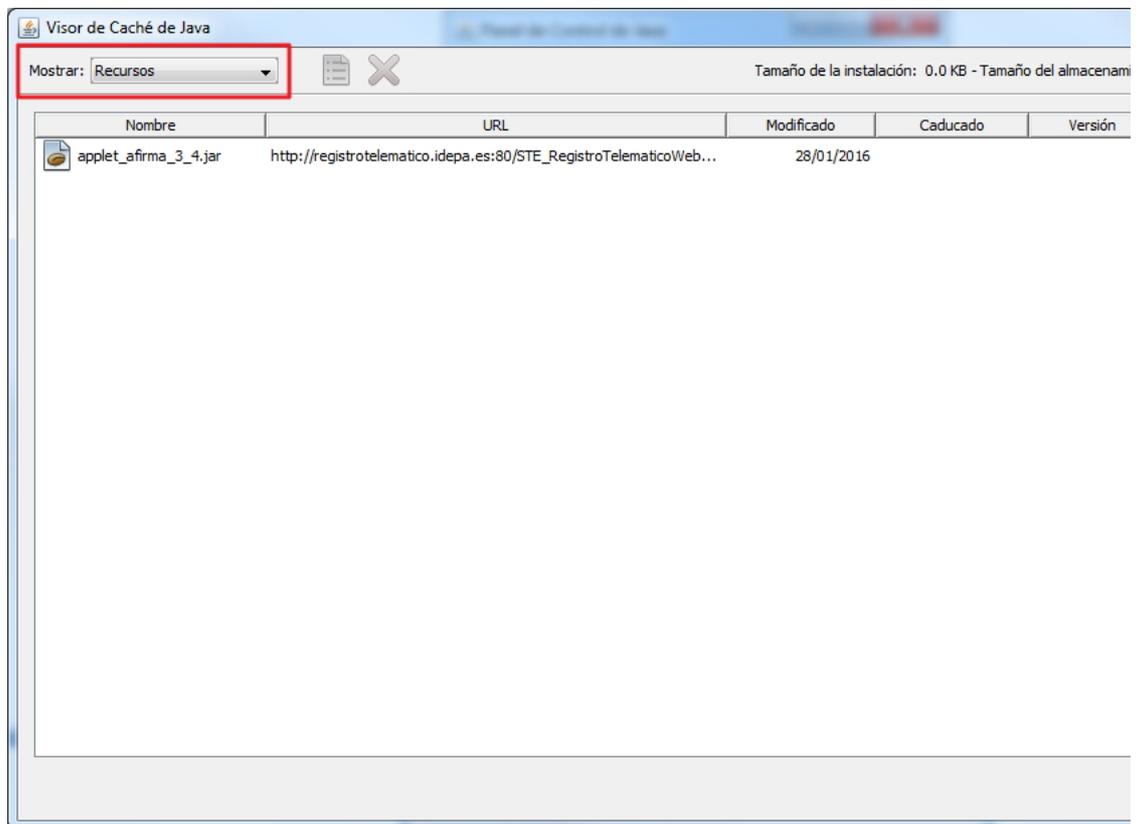
### 3.5 Comprobar applets instalados

Compruebe los applets que tiene instalados en su equipo. Si posee varias instalaciones del mismo applet es recomendable eliminar dichas instalaciones. Siga las instrucciones:

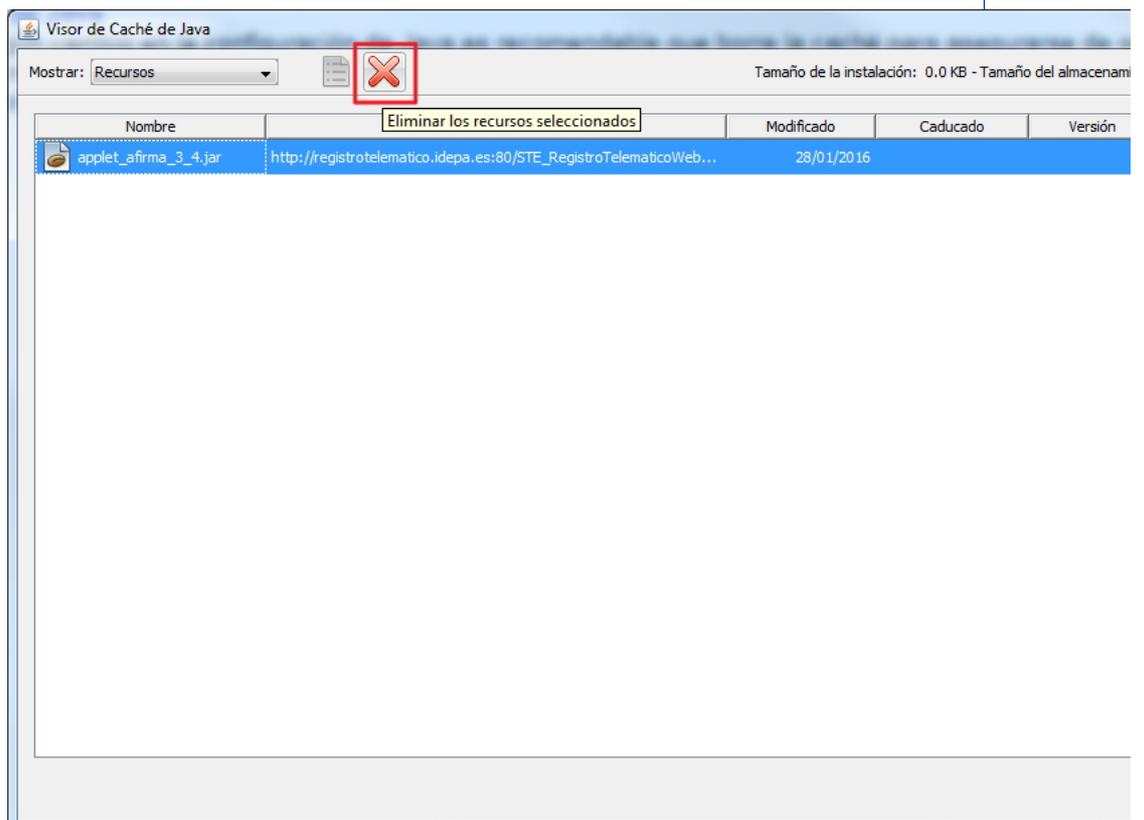
1. Abra la pestaña "General" del panel de control de Java y haga clic sobre el botón "Ver"



2. Para ver los applets seleccione en el campo Mostrar "Recursos"



**3. Si en esta ventana posee varias instalaciones debería seleccionarlas y eliminandolas pulsando el icono indicado**



Adicionalmente puede ser recomendable hacer un [borrado de la caché de su navegador](#).

### 3.6 Borrar caché de Java

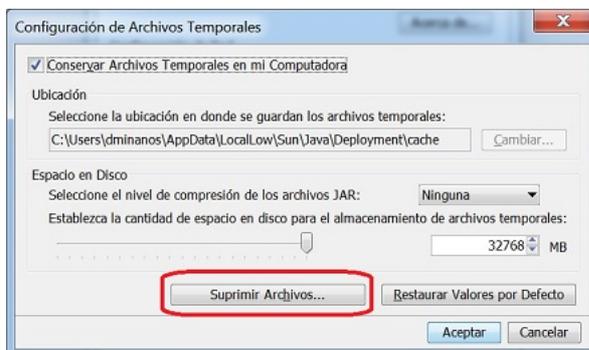
Cuando realice algún cambio en la configuración de Java es recomendable que borre la caché para asegurarse de que el cambio tiene efecto.

Siga las instrucciones:

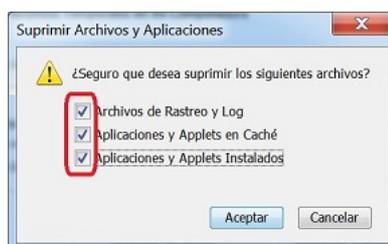
1. Abra la pestaña "General" del panel de control de Java y haga clic sobre el botón "Configuración"



## 2. A continuación pulse "Suprimir Archivos..."



## 3. Seleccione las 3 opciones y pulse "Aceptar"



Adicionalmente puede ser recomendable hacer un [borrado de la caché de su navegador](#).

### 3.7 ¿Dónde está el panel de control de Java?

El panel de control de Java le permite configurar ciertos aspectos del comportamiento de su máquina virtual Java. Dependiendo de su sistema operativo puede variar su ubicación. Puede obtener ayuda de la ubicación en los siguientes enlaces:

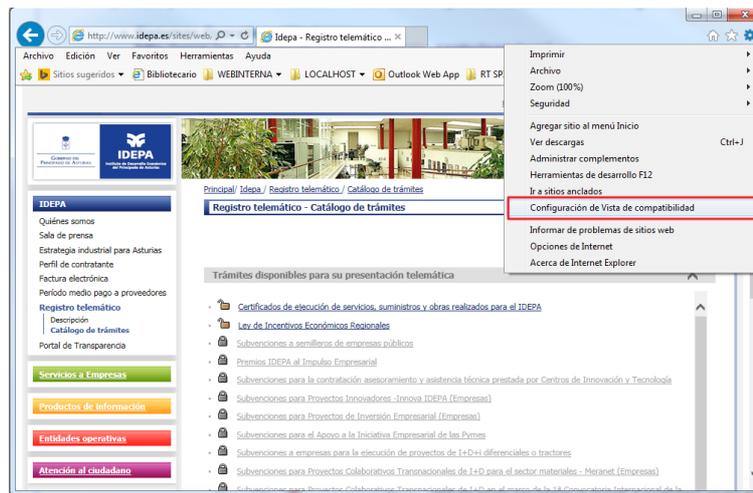
- **Sistemas Operativos Windows:**  
[http://www.java.com/es/download/help/win\\_controlpanel.xml](http://www.java.com/es/download/help/win_controlpanel.xml)
- **Sistemas Operativos Linux:**  
[https://www.java.com/es/download/help/enable\\_console\\_linux.xml](https://www.java.com/es/download/help/enable_console_linux.xml)

### 3.8 Otras configuraciones

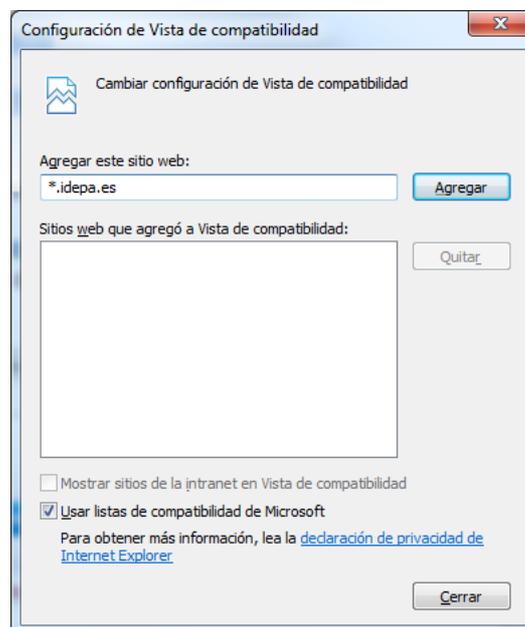
En caso de que siga teniendo problemas para poder realizar la firma, a continuación se muestran otra serie de configuraciones a tener en cuenta:

- **Añadir los sitios del IDEPA en la configuración de la vista de compatibilidad de Internet Explorer.**

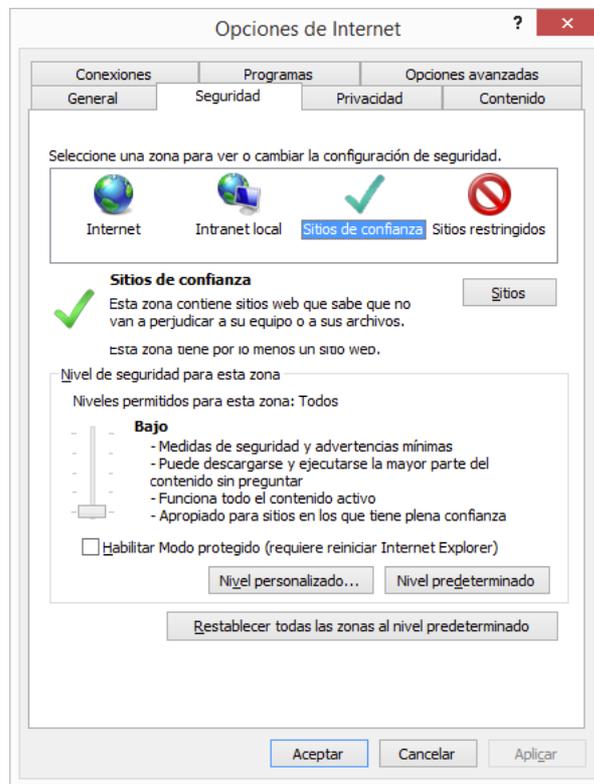
- Para ello acceder desde Menú → Configuración de vista de compatibilidad



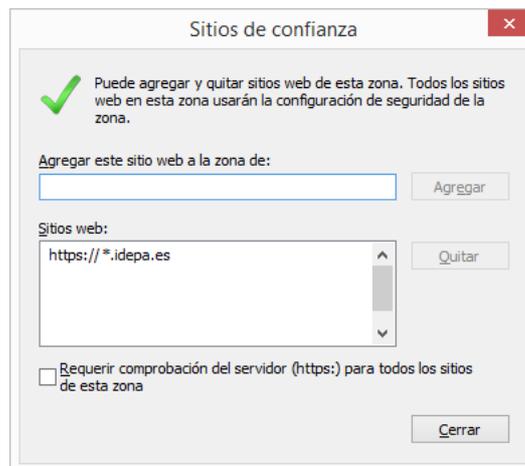
- En la pantalla que aparece escribir \*.idepa.es y pulsar agregar.



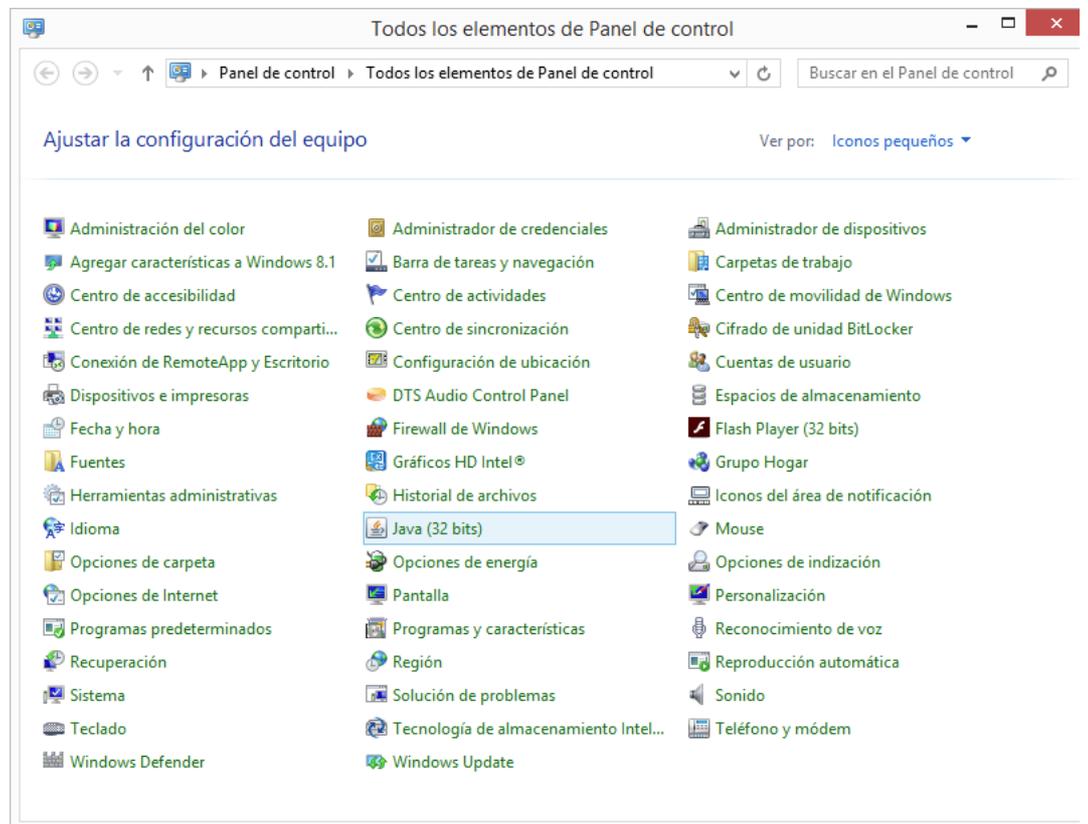
- Añadir los sitios del IDEPA en los sitios de confianza de Windows.
  - Desde el menú de Internet Explorer → Opciones de Internet, pulsar en la pestaña Seguridad. Elegir sitios de confianza y pulsar el botón "Sitios"



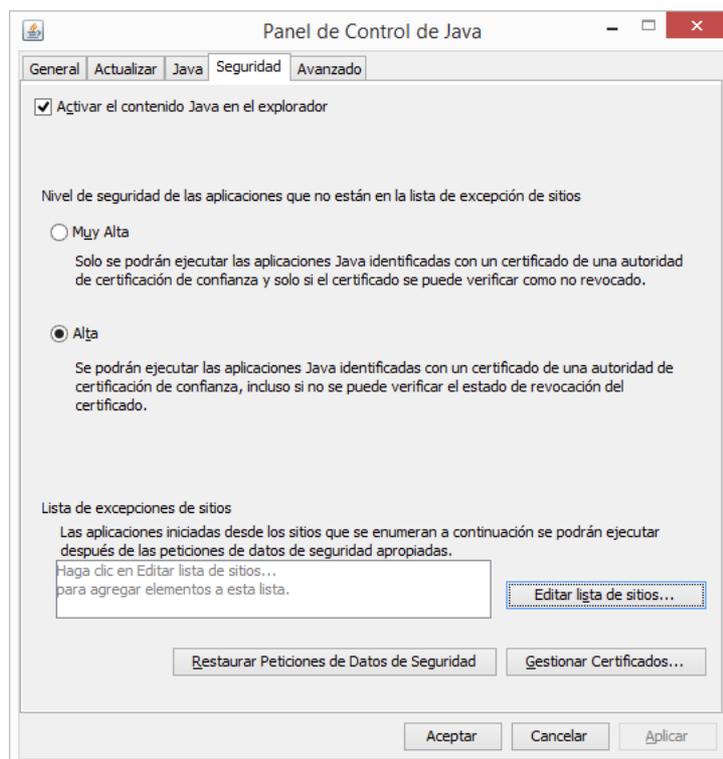
- Una vez en esta pantalla añadir a la lista los sitios `https://*.idepa.es` y `http://*.idepa.es`. Para poder añadir este último hay que desmarcar la opción "Requerir comprobación del servidor (https:) para todos los sitios de esta zona"



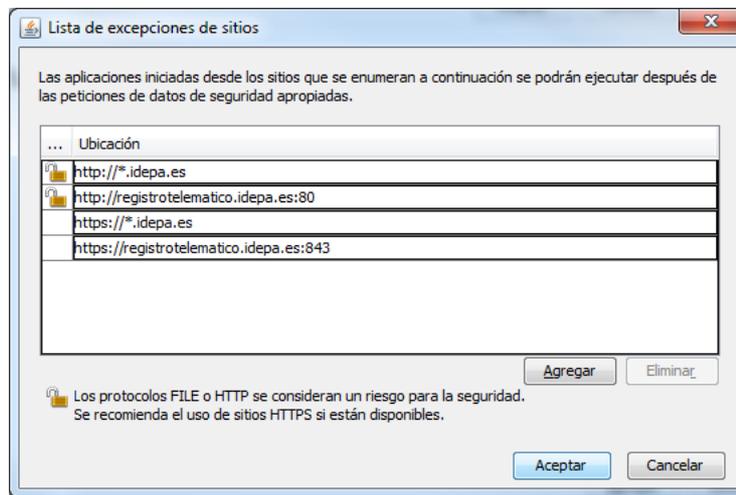
- **Añadir los sitios del IDEPA en los sitios de confianza de Java.**
  - Hay que localizar en el panel de control el icono que pone "Java" o "Java (32 bits)".



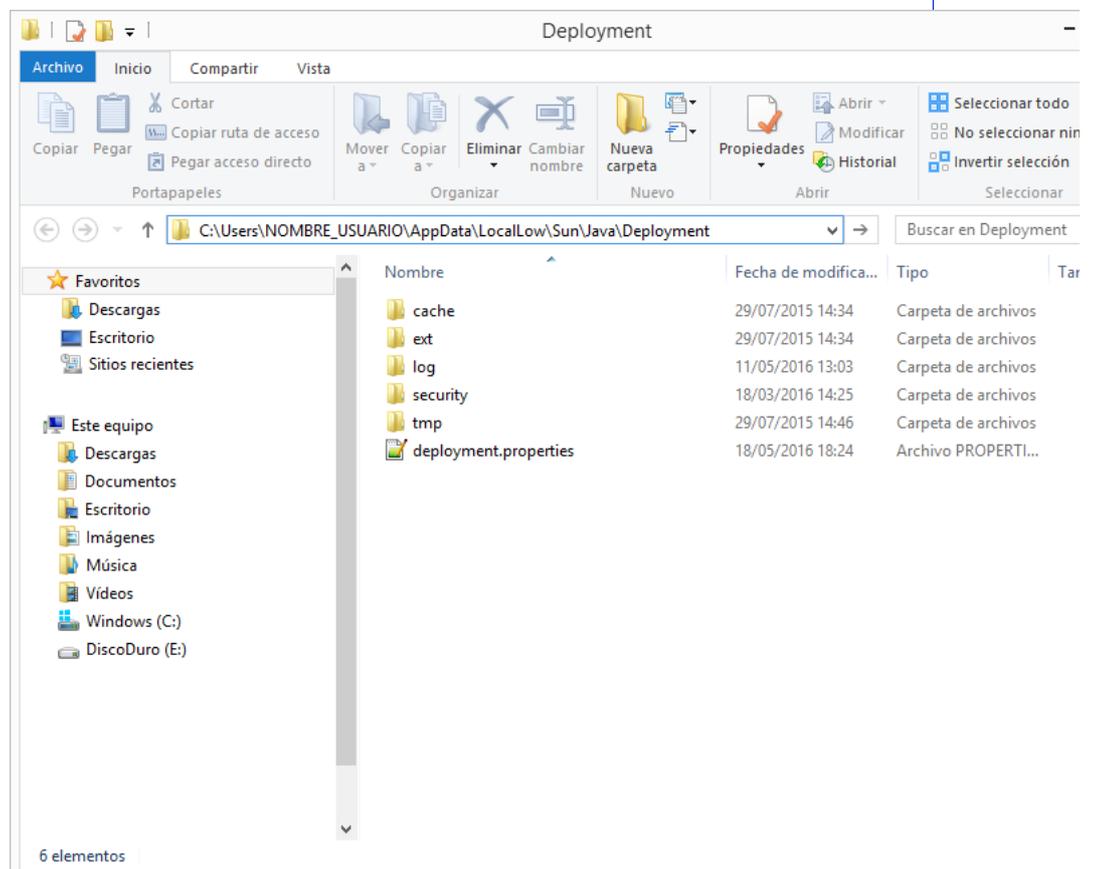
- Una vez pulsado dicho botón se hay que acceder a la pestaña "Seguridad" y pulsar el botón "Editar lista de sitios".



- Añadir en la lista de sitios de confianza las ubicaciones que figuran en la imagen inferior y pulsar aceptar.



- **Borrado del directorio caché completo, desde el Explorador de Archivos, este paso se ejecutará manualmente sólo en caso de que no se haya eliminado la carpeta siguiendo los pasos indicados en el punto [Borrar caché de Java](#).**
  - La carpeta a eliminar se localiza normalmente en la carpeta %userprofile%\AppData\LocalLow\Sun\Java\Deployment . Una vez en esa ruta, eliminar la carpeta cache



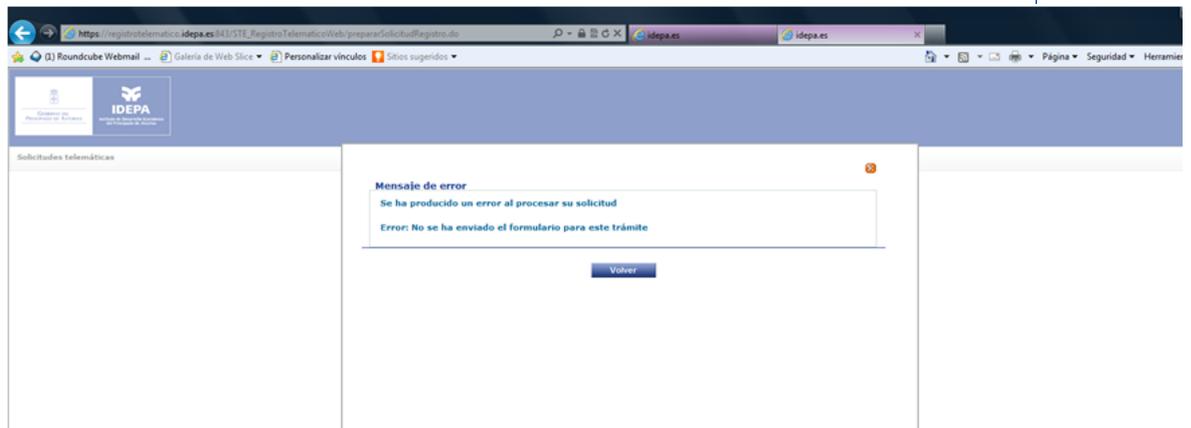
- **Tras la realización de alguno de estos pasos se recomienda cerrar y abrir el navegador para que los cambios sean efectivos.**

### 3.9 Errores conocidos

- **En el momento de instalación de la aplicación (applet) de firma, las ventanas aparecen en la parte inferior de la pantalla ocultando el botón de aceptar.**
  - Se pincha en la barra de título de las ventanas y se arrastran para mostrarlas completas, esto no afecta al proceso de instalación.
- **Si se ha seleccionado para la firma un certificado caducado, el proceso de firma fallará, teniendo que volver a repetir la presentación.**
  - Asegúrese de tener instalador en el navegador certificados digitales que no estén caducados y de eliminar los caducados.

#### 4 Otros errores

- **Al entrar en el trámite aparece un error de “página no encontrada”: (Error de certificado digital)**
  - Es necesario tener un certificado digital instalado, y comprobar que no esté caducado, los certificados válidos son:
    - De la FNMT de persona jurídica de la empresa, en el que la persona asociada sea el representante legal de la empresa.
    - De la FNMT de persona física del representante legal de la empresa.
    - De DNI electrónico del representante legal de la empresa.
    - Certificado digital expedido por Camerfirma.
  - El registro no permite firmas mancomunadas, solamente un certificado se puede usar para la firma.
  - El almacén de certificados es diferente para Firefox que para Internet Explorer, si usa habitualmente Firefox, deberá instalar sus certificados digitales en Internet Explorer también.
- **Tras cumplimentar todos los datos, anexar los documentos y tras darle a “enviar”, después de mucho tiempo esperando, aparece un error como el siguiente o informando que los ficheros que no puede superar los 4 MB.**



- El tamaño de los ficheros no debería superar individualmente los 4 MB o en conjunto unos 10-12MB. Este tamaño depende de la velocidad y calidad de la línea, hemos detectado líneas con cortes que rompían la transferencia.
  - Intentar reducir el tamaño de los PDF enviados escaneándolos en blanco y negro y a una resolución de 150PPP o menor, estas opciones están disponibles en cualquier escáner.
  - Si los ficheros ya son menores de 4 MB, puede ser que se estén intentando aportar múltiples ficheros y por algún problema no se estén subiendo bien. En este caso estamos recomendando aportar solamente los ficheros que son obligatorios, los marcados en negrita y con un asterisco y después se subsanará la solicitud.

Para la reducción del tamaño de los archivos PDF se puede hacer uso de la siguiente herramienta en su versión gratuita [Orpalis PDF Reducer](#).

- **Al acceder al registro telemático aparece un error informando que no se ha podido recuperar información de la sesión.**



Solicitudes telemáticas 

#### Mensaje de error

Se ha producido un error al seleccionar el trámite a realizar

`ieci.tecdoc.sgm.autenticacion.exception.AutenticacionExcepcion: Error: Al recuperar información de la sesión.`

- Este mensaje aparece cuando ha quedado una sesión abierta en el equipo habría que cerrar la sesión anterior desde el botón "Salir" situado en la parte superior derecha. Con esto al acceder de nuevo al registro nos debería crear una nueva sesión permitiendo la tramitación, si todavía sigue apareciendo el mismo mensaje cerrar el navegador y volverlo abrir.

#### 5 Prueba de firma

Puede realizar una firma para comprobar que su equipo está configurado correctamente. Pulsando el siguiente botón se abrirá una ventana desde la que podrá realizar una firma de prueba y comprobar la configuración del equipo. Una vez carguen todos los componentes bastaría con que pulse el botón test de firma. Si la configuración fallase por favor revise este mismo documento.



Si se ha podido realizar la firma se mostrará el siguiente resultado:

Se ha realizado la firma 