



001 – Error: “Es requereix un certificat vàlid”

Aquest error, que pot aparèixer quan intentem tramitar amb l'Ajuntament, es degut a que la pàgina web no detecta el certificat digital. Aquestes són les possibles raons de la no detecció del certificat:

- No tenim certificat digital.
- El certificat no està instal·lat a l'ordinador o al navegador que fem servir.
- El certificat no es detecta, tot i que està instal·lat.



1. No disposem de certificat digital

Per tramitar amb el *Servei de Tramitació Avançada* cal disposar d'un certificat digital vàlid. Podeu consultar els següents tràmits, si voleu més detalls de com obtenir-ne un:

- [Obtenir el certificat electrònic IdCat](#)
- [Obtenir el certificat electrònic de la FNMT](#)
- [Tramitació del DNI electrònic](#)

2. El certificat no està instal·lat

A nivell general, existeixen dos tipus de certificats digitals:

- **Certificat programari:** consisteix en un fitxer programari, que no té suport físic algun més que el propi ordinador o servidor on s'instal·la.
- **Certificat de targeta:** és aquell que es troba allotjat en una targeta.

En el cas del certificat programari, una vegada descarregat cal instal·lar-lo al navegador.

Quan el certificat és de targeta no és necessari instal·lar-lo al navegador. Es farà ús d'ell inserint la targeta en un lector de targetes.

Mozilla Firefox fa servir un magatzem propi de certificats digitals. Per aquesta raó, cal saber on l'hem instal·lat: en Windows, en Mozilla Firefox, en tots dos llocs o en cap.

Si tenim només instal·lat el certificat digital a Internet Explorer, també ens funcionarà a Google Chrome, però no a Mozilla Firefox. Per contra, si només l'hem instal·lat a Mozilla Firefox, no ens funcionarà a Google Chrome ni a Internet Explorer.


Si el certificat no està instal·lat, caldrà instal·lar-lo, seguint les instruccions específiques de cada entitat certificadora. Consulteu els tràmits anteriors per saber-ne més.



Ajudes a la tramitació electrònica

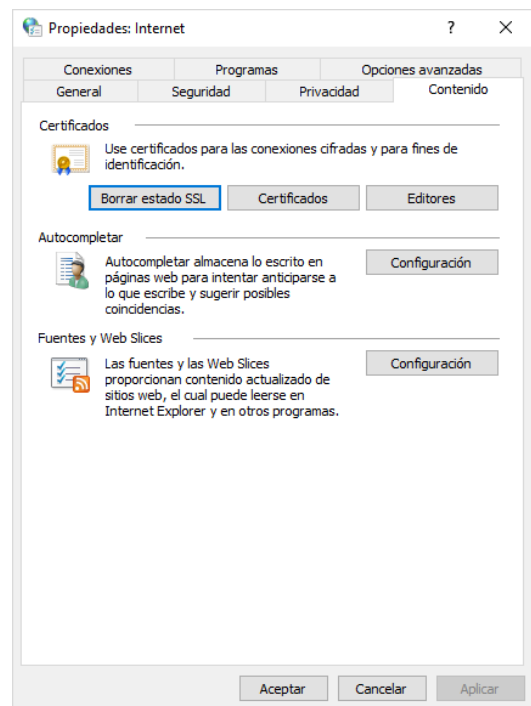
A continuació s'explica com saber si està instal·lat el certificat, en funció del navegador escollit:

Edge (Microsoft)

Farem clic a la icona de Windows al teclat o a la banda esquerra inferior de la pantalla (). Directament escriurem "Opciones de Internet" (si està configurat en català: "Opcions d'Internet").

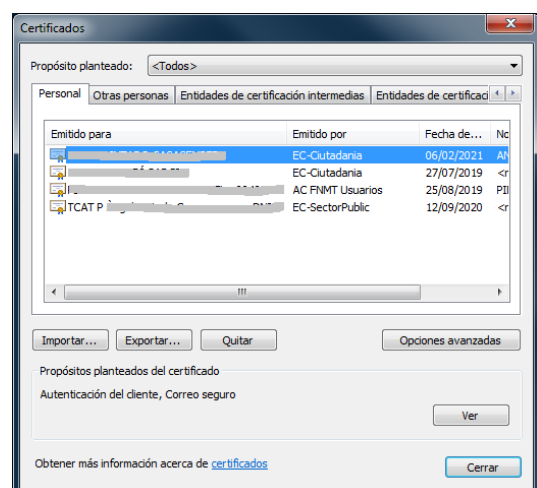
Fem clic a "Opciones de Internet". Ens apareixerà la finestra "Propiedades: Internet".

Anirem a la pestanya "Contenido" i farem clic al botó "Certificados".



A la nova finestra "Certificados" que apareixerà, els certificats instal·lats són a la pestanya "Personal".

Com a norma general, per instal·lar un nou certificat, farem clic a "Importar", cercarem el fitxer del certificat, el seleccionarem i acceptarem.





Internet Explorer

A dintre de l'Internet Explorer, fem clic a:

Castellà	Herramientas		Opciones de Internet	Contenido	Certificados
Català	Eines		Opcions d'Internet	Contingut	Certificats

Ens apareixerà una nova finestra "Certificados", igual que la del apartat anterior. I, com en aquella, els certificats instal·lats apareixen a la pestanya "Personal" i s'hi poden incorporar de la mateixa manera.

Google Chrome

Farem clic a:

Personalitza i controla Google Chrome		Configuración	Menú principal	Configuración
Configuración avanzada	Privacidad y seguridad	Gestionar certificados		

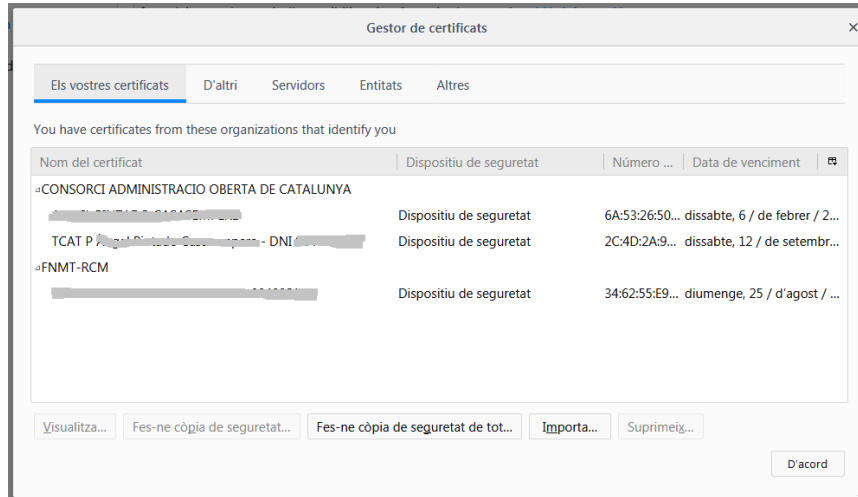
Els certificats instal·lats apareixeran a la carpeta "Personal", en la mateixa finestra que Internet Explorer, ja que Chrome comparteix el magatzem de certificats de Windows. Els certificats s'hi poden importar de la mateixa manera.

Mozilla Firefox

Fer clic a:

Obre el menú		Opcions	Privadesa i seguretat	Seguretat - Certificats	Visualitza els certificats...
--------------	--	---------	-----------------------	-------------------------	-------------------------------

Els certificats instal·lats apareixeran a la pestanya "Els vostres certificats":



Com a norma general, per instal·lar un nou certificat, farem clic a “Importa”, cercarem el fitxer del certificat, el seleccionarem i acceptarem.

3. El certificat no es detecta

Si teniu instal·lat el certificat digital, però el navegador no el detecta, caldrà instal·lar alguns arxius addicionals. Aquests són els més comuns:

Certificat idCat

Amb l'idCat ens hem d'assegurar de descarregar les “Claus públiques”. Son dues claus i es poden trobar al següent [enllaç](#).

Certificat FNMT

Amb el certificat de l'FNMT, parlem de “certificados raiz”. Es poden trobar al següent [enllaç](#).



Certificados AC Raíz de la FNMT

Descargue el Certificado raíz de la FNMT para cada una de las clases de certificado, si desea incorporarlas en su navegador como Autoridades de Certificación válidas.

A continuación puede descargar los Certificados Raíz que provee la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda, así como sus huellas digitales:

AC Raíz FNMT-RCM

[Descarga certificado AC Raíz FNMT-RCM](#)

A

HUELLA SHA-1 : ec 50 35 07 b2 15 c4 95 62 19 e2 a8 9a 5b 42 99 2c 4c 2c 20

Certificados subordinados

[Descarga certificado AC FNMT Usuarios](#)

B

HUELLA SHA-1 : 88 8b 72 c1 3b 57 1c 15 67 7c b8 41 a8 df 88 39 6d 38 ab 94

[Descarga certificado AC Representación](#)

C

HUELLA SHA-1 : 1e 3c 42 66 00 0b 02 61 70 a3 04 ea 7e 4e c7 c1 ee 2a 8c 13

[Descarga certificado AC Administración Pública](#)

HUELLA SHA-1: 73 20 b5 52 7a a9 d4 b0 26 e8 0f 9f 7a 92 e8 a4 a4 a7 24 62

[Descarga certificado AC Componentes Informáticos](#)

HUELLA SHA-1 : c7 72 b4 8d 23 85 e5 02 e8 47 37 db e7 87 b6 43 11 91 12 47

S'han d'instal·lar:

- En tots els casos: el primer ("A")
- En cas de certificat normal d'usuari: el segon ("B")
- En cas de certificat de representat (per actuar en nom d'un altre): el tercer ("B")

DNle

Cal consultar [aquesta pàgina](#), per saber, en funció del sistema operatiu i de la versió del DNI (2.0 o 3.0), si cal instal·lar o no algun mòdul específic. En tractar-se d'un certificat en xip de targeta, necessitem un lector físic, connectat a l'ordinador.

Data: 10/12/2020

Versió: 1.6