

INCIDÈNCIES EN ELS TRÀMITS AMB DNI ELECTRÒNIC

Hem d'assegurar-nos de fer els següents passos:

1r – Fer servir el navegador Explorer 10 o 11

Els tràmits amb DNIe del web del Ministerio de Justicia només funcionen amb el Sistema Operatiu Windows 7 i el navegador Explorer 10 o 11.

No funcionen amb els altres navegadors (Mozilla i Chrome). Per tant, **sempre cal utilitzar el navegador Explorer!**

2n – Assegurar-se que el teclat funcioni

El teclat amb lector llegeix el xip del DNIe. Hem d'assegurar-nos que el teclat funcioni correctament perquè de vegades es bloqueja.

Quan s'introdueix el DNIe a la ranura lateral del teclat, les llums han de fer pampallugues i ha d'aparèixer una finestra emergent a la part inferior dreta de la pantalla conforme el teclat ha detectat el DNIe.

Si no s'encenen les llums i no apareix aquesta finestra emergent, cal desconnectar i tornar a connectar el teclat.

3r – El ciutadà ha d'activar els seus certificats digitals

Quan s'accedeix a un tràmit ha d'aparèixer una finestra emergent amb el nom i cognoms de la persona i, un cop s'accepta, apareix una nova finestra emergent amb la validació amb PIN.

Si la finestra emergent no s'obre i la pàgina no es carrega i apareix aquest missatge:

Ha ocurrido un error durante la identificación. No se ha proporcionado un certificado válido

Vol dir que els certificats del DNIe han caducat. Si ens fixem en la data d'expedició del DNIe, superarà els 30 mesos i per això la persona haurà de renovar els certificats des d'un punt d'actualització de qualsevol comissaria de policia.

4t – Tornar a carregar la pàgina del tràmit

Si la finestra emergent no s'obre i el missatge d'error que apareix a la pàgina és:

Ha ocurrido un error durante la identificación.

Pot ser un problema del servidor de la pàgina on es vol fer el tràmit. Cal tornar a carregar la pàgina i tornar a iniciar el procés perquè a vegades el tràmit no carrega a la primera...

5è - Provar un altre tràmit amb DNIe

Si tot i així no carrega, hem d'esbrinar si es tracta d'un error del servidor del portal on es vol fer el tràmit (per exemple, la plana web del Ministerio de Justicia molts cops es col·lapsa).

Podem provar una altra pàgina oficial que també demani el DNI electrònic.

Exemple: Cita prèvia amb l'Agència Tributària <http://www.agenciatributaria.es/>

Si en aquesta altra pàgina sí que apareix la finestra emergent del PIN, vol dir que el servidor de la primera pàgina està fallant i, per tant, no hi podem fer res.

6è – Problemes amb la tarja del DNIe

Si quan s'accedeix al tràmit no apareix la finestra de validació amb el PIN i surt el missatge:

Inserte una tarjeta inteligente. Se detectó una tarjeta inteligente pero no es la necesaria para la operación actual...

INCIDÈNCIES EN ELS TRÀMITS AMB DNI ELECTRÒNIC

És un problema del DNIE i la persona ha d'anar a la comissaria de policia a solucionar-ho.