



## ERRORES MÁS FRECUENTES - FIRMA

### 1.- El sistema ha detectado varios certificados con el mismo CN

Verifique que no tiene las dos versiones de middleware instalados, o no se ha desinstalado correctamente versiones de middleware anterior.

Da el siguiente error: "El sistema ha detectado varios certificados con el mismo CN"

Extraiga la tarjeta del lector.

Acceda a Herramientas → Opciones → Contenido

Si el mismo aparece en la Pestaña Personal u Otras Personas, **debemos eliminarlo**.

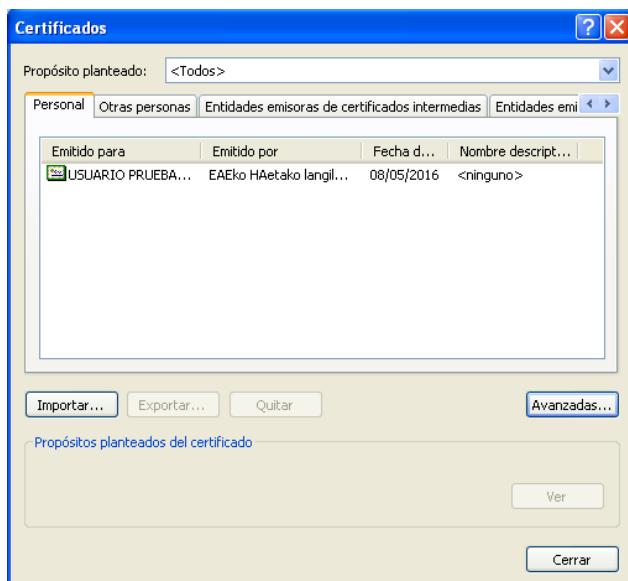
Cerrar el navegador y volver a acceder comprobando nuevamente que el navegador reconoce correctamente el certificado.

El navegador debe reconocer el certificado en el almacén de certificados Personales.

Para comprobarlo, desde Internet Explorer:

Se accede desde la opción de Menú Herramientas → Opciones de Internet

Seleccionar la Pestaña Contenido y hacer click en el botón Certificados. Se mostrará una ventana como la siguiente:





## **2.- Applet Id@zki, no se puede crear la firma: Private key in keystore SunMSCAPI... IS NULL**

No se puede crear la firma: Private key in keystore SunMSCAPI for alias CERTIFICADO PRUEBA IZENPE - 77610869 is null.

Verifique si el certificado está instalado en el almacén Personal de Certificados y no Otras Personas, con lo cual cuando se intenta firmar con el mismo da un error

Herramientas → Opciones → Contenido

### **Si con la tarjeta fuera del lector aparece el certificado**

Seleccione el certificado cacheado con la opción **Quitar**.

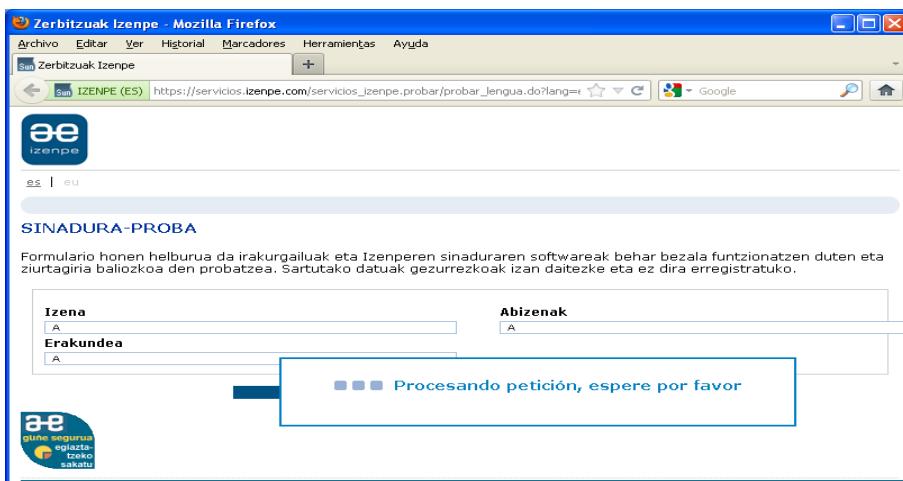
Cerrar el navegador

Volver a poner tarjeta en el lector y volver a entrar por la opción certificados.



### **3.- La firma se queda procesando**

Si al firmar, no aparece la ventana de selección de certificados y el proceso de firma se queda procesando.



Revise la configuración de Java. Revise la descarga del Applet de firma. Revise configuración de complementos de su navegador.

#### **Comprobación instalación necesarias para el certificado del usuario.**

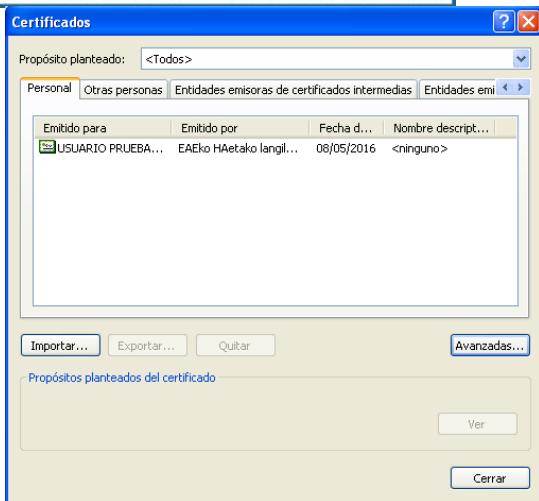
Acceda la pestaña *Personal* dentro de

Herramientas → Contenido → Certificados (Internet Explorer)

Se debe Mostar el certificado del usuario

- [www.izenpe.com](http://www.izenpe.com)
- cau-izenpe@izenpe.net
- Tel.: 902 542 542





#### **4.- Active X: Error de CARICOM(80090019): El conjunto de claves no está definido**

Si al realizar la operación de firma, y Si el componente de firma es Active X.

Verifique si el certificado está instalado en el almacén Personal de Certificados y no Otras Personas, con lo cual cuando se intenta firmar con el mismo da un error

Herramientas→ Opciones→ Contenido

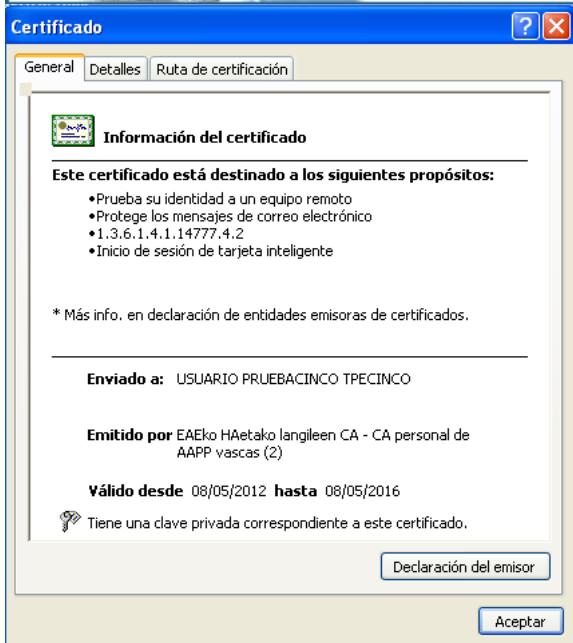
#### **Si con la tarjeta fuera del lector aparece el certificado**

Seleccione el certificado cacheado con la opción **Quitar**.

Cerrar el navegador

Volver a poner tarjeta en el lector y volver a entrar por la opción certificados.

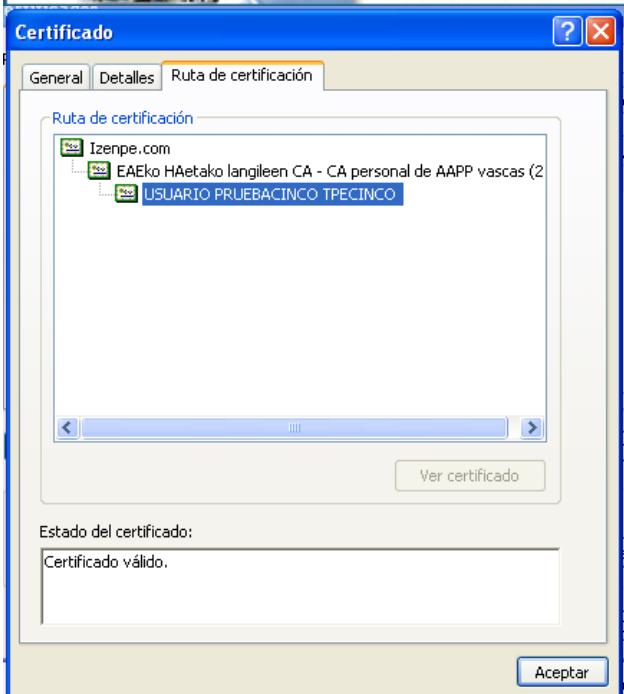
Seleccionar dicho certificado y hacer clic en la opción **Ver**, que mostrará una ventana como la siguiente:



Ir a la pestaña Ruta de Certificación y en la misma tiene que aparecer la ruta de certificación en tres niveles: Izenpe, CA intermedia y el certificado final.



## GUIAS Y MANUALES



Si no está así, es que faltan por instalar las CAs emisoras de dicho certificado que deben instalarse desde la web de Izenpe.