

# 0. Contido

## Contido

Neste documento descríbese a solución a algúns problemas frecuentes á hora de visualizar arquivos PDF xerados dende o programa e tamén ao realizar o proceso de pago telemático das taxas a través da Oficina Virtual do CIXTEC.

*En este documento se describe la solución a algunos problemas frecuentes a la hora de visualizar archivos PDF generados desde el programa y también al realizar el proceso de pago telemático de las tasas a través de la Oficina Virtual del CIXTEC.*

**IMPORTANTE.** Unha vez realizados os cambios na configuración do navegador, é necesario pechar todas as ventás abertas de Internet Explorer, para que estes tomen efecto.

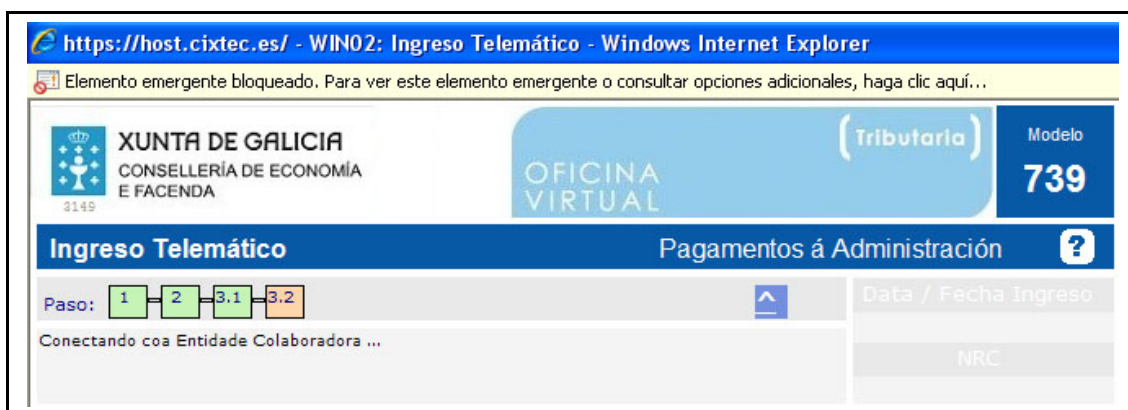
*IMPORTANTE. Una vez realizados los cambios en la configuración del navegador, es necesario cerrar todas las ventanas abiertas de Internet Explorer, para que éstos tomen efecto.*

## 1. Deshabilitar bloqueador de elementos emerxentes

### Deshabilitar bloqueador de elementos emergentes

Para poder visualizar correctamente os documentos xerados dende a aplicación é necesario deshabilitar o bloqueador de elementos emerxentes do navegador utilizado, alomenos para a páxina web do CIXTEC. De non o facer pode que non se podan abrir os documentos PDF xerados automaticamente polas aplicacións da Oficina Virtual. O navegador indicará con unha mensaxe que os elementos emerxentes están bloqueados e parecerá como se a aplicación non fixera nada.

*Para poder visualizar correctamente los documentos generados desde la aplicación es necesario deshabilitar el bloqueador de elementos emergentes del navegador utilizado, al menos para la página web del CIXTEC. Si no lo hace puede que no se puedan abrir los documentos PDF generados automáticamente por las aplicaciones de la Oficina Virtual. El navegador indicará con un mensaje diciendo que los elementos emergentes están bloqueados y parecerá como si la aplicación no hiciera nada.*



A forma de deshabilitar esta opción depende do navegador utilizado. A continuación descríbense os pasos a seguir para os navegadores Internet Explorer, Opera e Mozilla Firefox.

*La forma de deshabilitar esta opción depende del navegador utilizado. A continuación se describen los pasos a seguir para los navegadores Internet Explorer, Opera y Mozilla Firefox.*

## (A) Internet Explorer

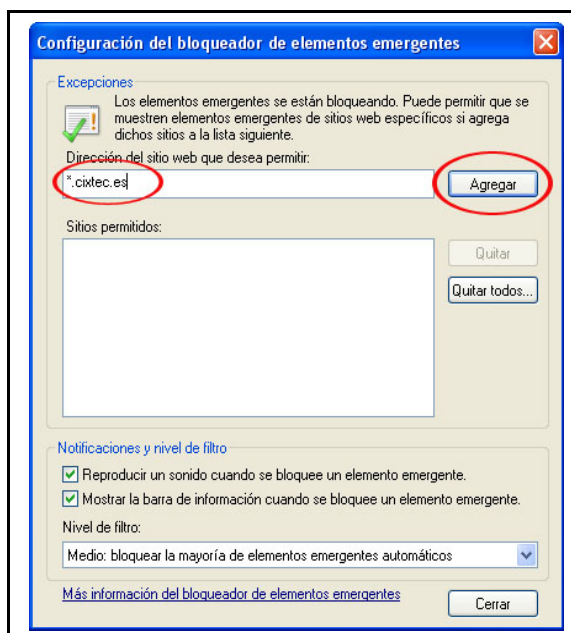
1. Imos ó menú de **Herramientas** → **Bloqueador de elementos emergentes** → **Configuración do bloqueador de elementos emergentes**.

Vamos al menú de Herramientas → Bloqueador de elementos emergentes → Configuración del bloqueador de elementos emergentes.



2. Escribimos **\*.cixtec.es** e pulsamos o botón de **Agregar**. Feito isto pechamos a ventá co botón de **Cerrar**.

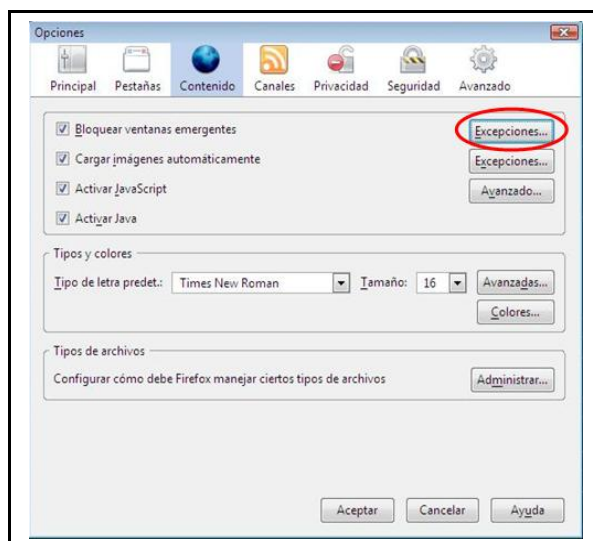
Escribimos *\*.cixtec.es* y pulsamos el botón de *Agregar*. Hecho esto cerramos la ventana con el botón de *Cerrar*.



## (B) Mozilla Firefox

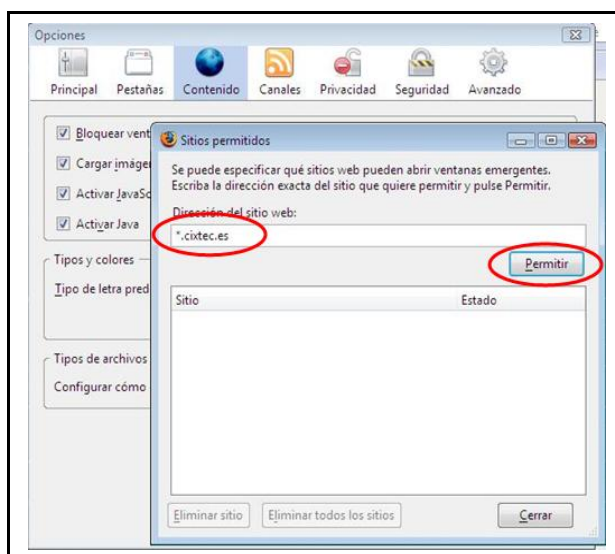
1. Imos ó menú de **Herramientas** → **Contenido** → **Excepciones**.

Vamos al menú de Herramientas → Contenido → Excepciones.



2. Escribimos **\*.cixtec.es** e pulsamos o botón de **Permitir**. Feito isto pechamos a ventá co botón de **Cerrar**.

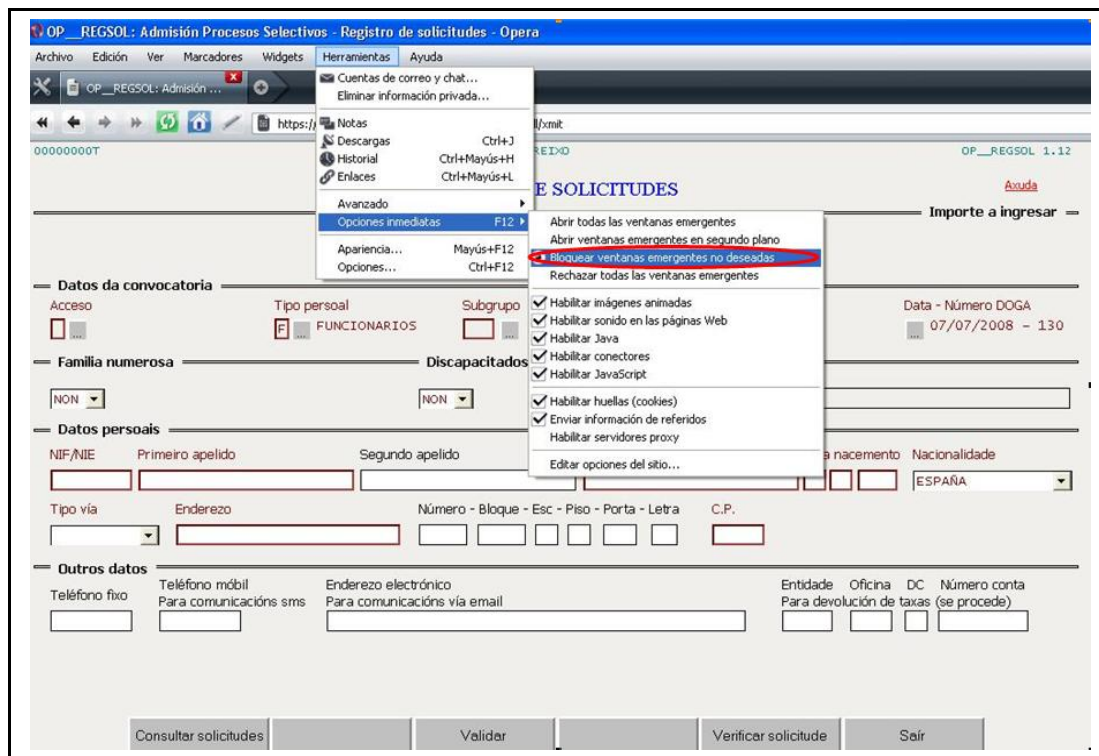
*Escribimos \*.cixtec.es y pulsamos el botón de Permitir. Hecho esto cerramos la ventana con el botón de Cerrar.*



### (C) Opera

1. Imos ó menú de **Herramientas** → **Opciones inmediatas** → **Bloquear ventanas emergentes no deseadas**

*Vamos al menú de Herramientas → Opciones inmediatas → Bloquear ventanas emergentes no deseadas*



## 2. Instalación do control Active X para a firma e o pago telemático

### *Instalación del control Active X para la firma y el pago telemático*

O pago telemático a través da Oficina Virtual Tributaria do CIXTEC **só está operativo para o navegador Internet Explorer** e para sistemas operativos Windows 2000, XP e Vista. Pode ser necesario modificar a configuración do seu navegador para poder realizar o pago telemático a través da Oficina Virtual.

*El pago telemático a través de la Oficina Virtual Tributaria do CIXTEC solo está operativo para el navegador Internet Explorer y para sistemas operativos Windows 2000, XP y Vista. Puede ser necesario modificar la configuración de su navegador para poder realizar el pago telemático a través de la Oficina Virtual.*

### 0. REQUISITOS PREVIOS

#### *REQUISITOS PREVIOS*

Algunha das configuracións a realizar no sistema requiren que o usuario sexa administrador do ordenador para poder realizalas; de non ser así, o funcionamento do ActiveX de firma podería non ser correcto e non se completaría o pago telemático.

*Alguna de las configuraciones a realizar en el sistema requieren que el usuario sea administrador del ordenador para poder realizarlas; de no ser así, el funcionamiento del ActiveX de firma podría no ser correcto y no se completaría el pago telemático.*

### 1. Agregar \*.cixtec.es aos sitios de confianza

*Agregar \*.cixtec.es a los sitios de confianza*

Podemos realizalo de dúas formas:

*Podemos realizarlo de dos formas.*

#### (A) Opción 1

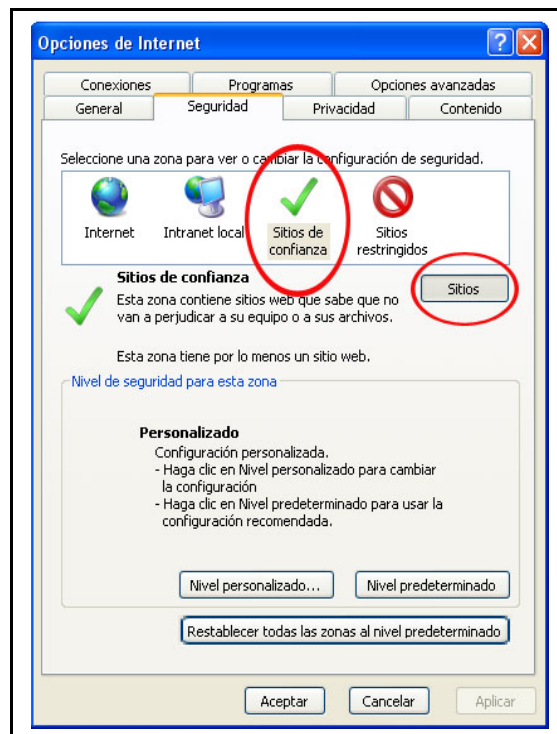
1. Ir ao menú **Herramientas → Opciones de Internet.**

*Ir al menú Herramientas → Opciones de Internet.*



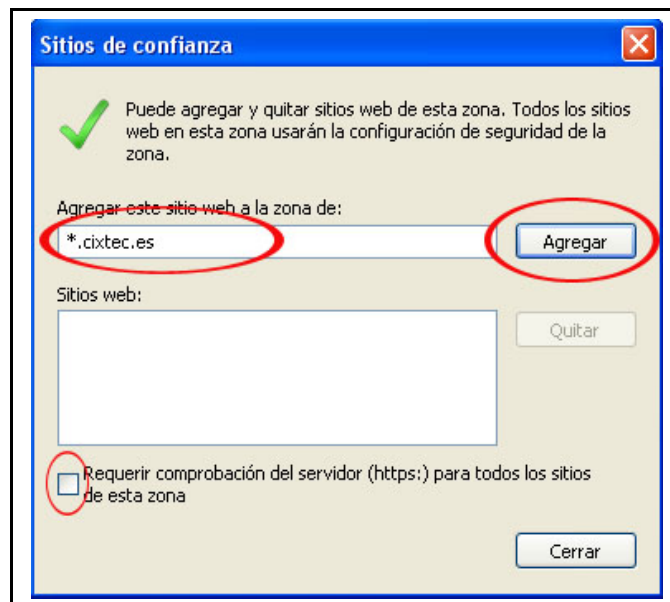
2. Seleccionamos a pestana **Seguridad** e despois seleccionamos **Sitios de confianza** e prememos o botón **Sitios**.

*Seleccionamos la pestaña Seguridad y después seleccionamos Sitios de confianza y pulsamos el botón Sitios.*



3. Agora escribimos **\*.cixtec.es** e pulsamos o botón **Agregar**. Tamén desmarcamos a casilla de **Requerir comprobación del servidor (https:)** para todos los sitios de esta zona.

*Ahora escribimos \*.cixtec.es y pulsamos el botón Agregar. También desmarcamos la casilla de Requerir comprobación del servidor (https:) para todos los sitios de esta zona.*



Feito isto prememos o botón **Cerrar**.

*Hecho esto pulsamos el botón Cerrar.*

4. Agora pulsamos de novo o botón **Aceptar**.

*Ahora pulsamos de nuevo el botón Aceptar.*



## (B) Opción 2

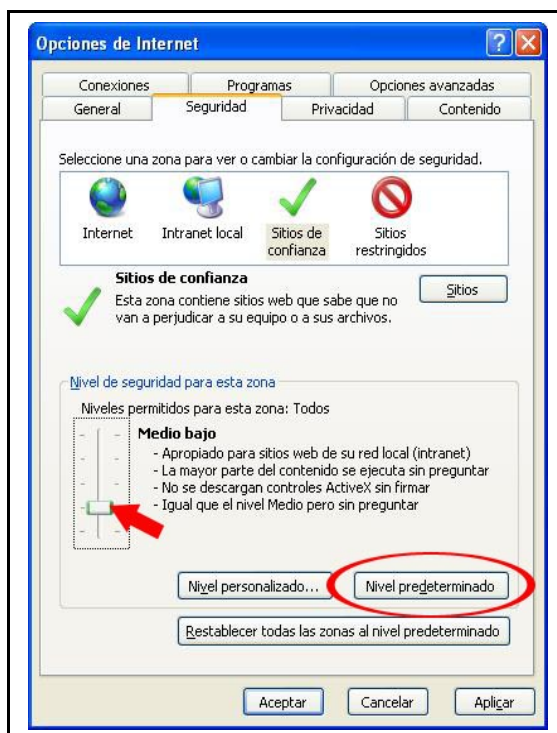
1. Dentro do mesmo menú de **Herramientas** → **Opciones de Internet** → **Seguridad** → **Sitios de confianza**, imos modificar o nivel de seguridade para que sexa máis permisivo.

*Dentro del mismo menú de Herramientas → Opciones de Internet → Seguridad → Sitios de confianza, vamos a modificar el nivel de seguridad para que sea más*

permisivo.

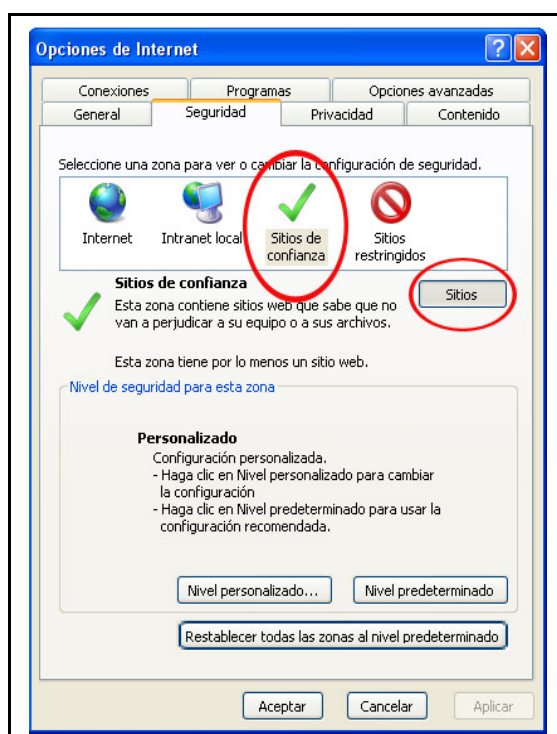
2. Para hacerlo prememos en **Nivel predeterminado** para amosar a escala en caso de non verse e logo baixamos o nivel para deixalo en **Medio-bajo** ou menos.

*Para hacerlo pulsamos en Nivel predeterminado para mostrar la escala en caso de no verse y luego bajamos el nivel para dejarlo en Medio-bajo o menos.*



3. Prememos **Aplicar** e **Aceptar** para finalizar os cambios e pechar as ventás.

*Pulsamos Aplicar y Aceptar para finalizar los cambios y cerrar las ventanas.*



4. Pechamos todas as ventás de Internet Explorer para que tomen efecto os cambios realizados.

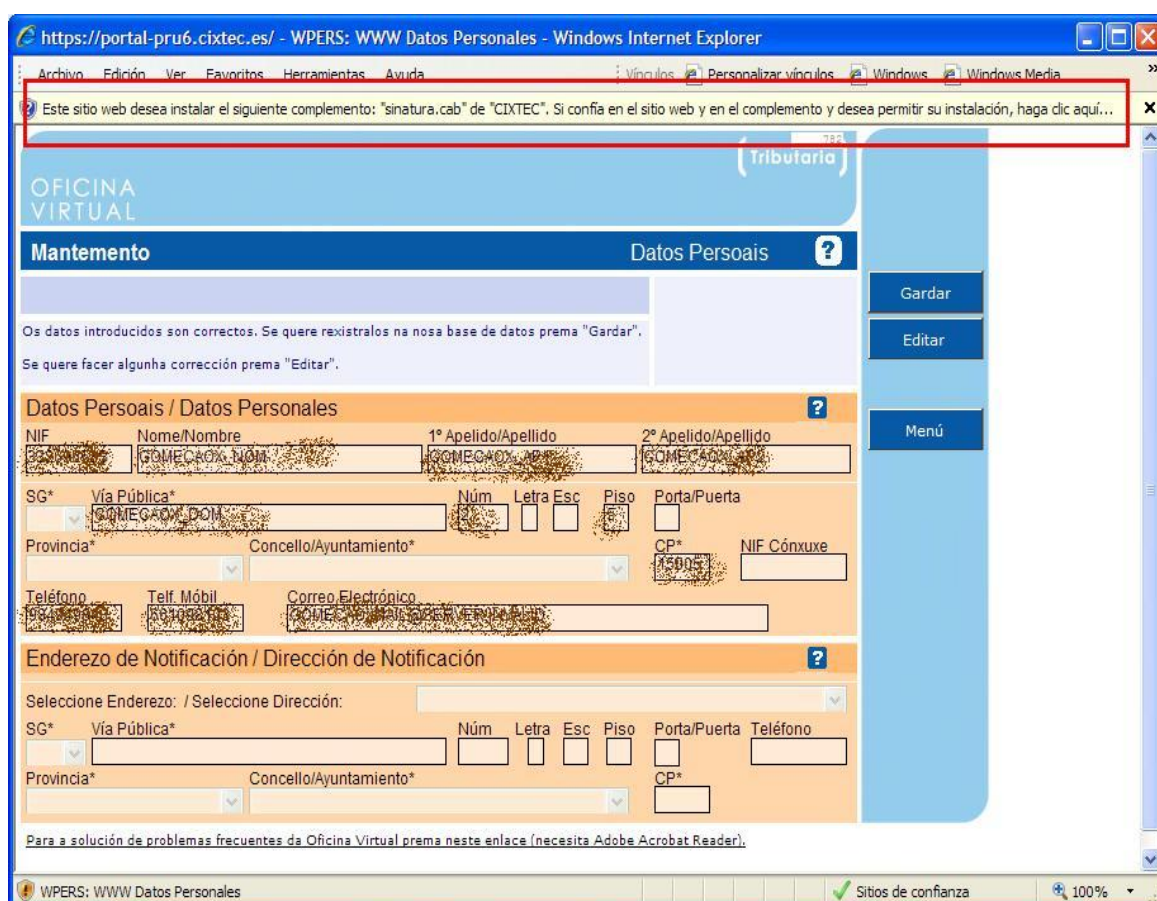
*Cerramos todas las ventanas de Internet Explorer para que tomen efecto los cambios realizados.*

## 2. Instalación del ActiveX

*Instalación do ActiveX.*

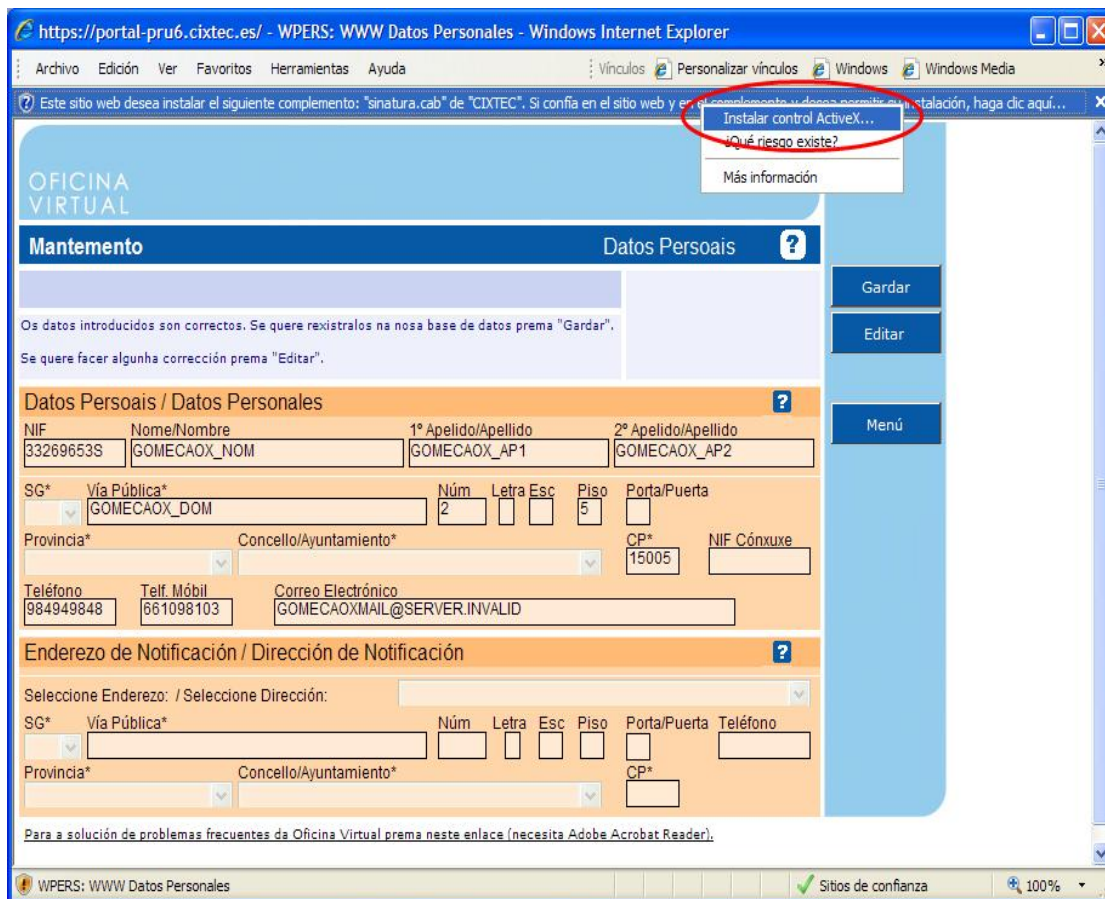
Durante la primera transacción que necesite de la utilización de una de las funciones proporcionadas por el ActiveX, observaremos en nuestro navegador el siguiente mensaje:

*Durante a primeira transacción que precise da utilización dunha das funcións proporcionadas polo ActiveX, observaremos no noso navegador a seguinte mensaxe:*



Pulsando sobre el mensaje destacado, se nos mostrarán las opciones siguientes:

*Premendo sobre a mensaxe destacada, amosaránsenos as opcións seguintes:*



donde seleccionaremos “Instalar control ActiveX”.

onde seleccionaremos “Instalar control ActiveX”.

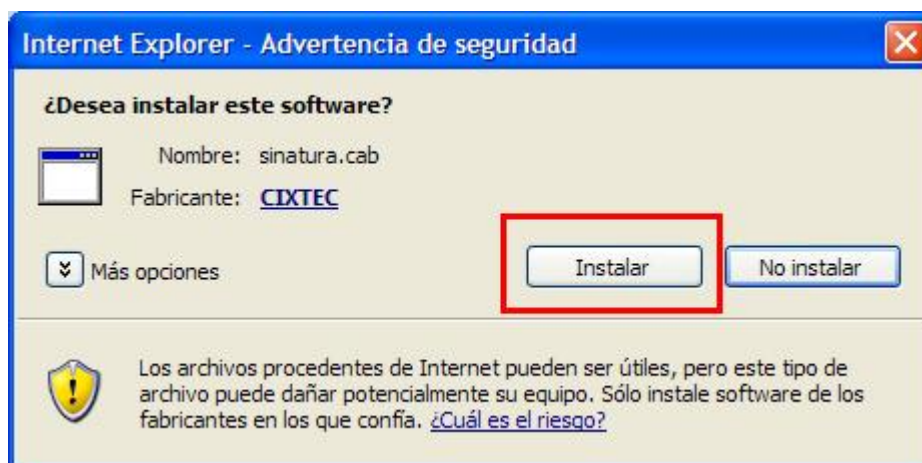
A continuación, y dependiendo de la configuración de seguridad de su navegador, es probable que aparezca el siguiente mensaje:

De seguido, e dependendo da configuración de seguridade do seu navegador, é probable que apareza a seguinte mensaxe:



Deberemos pulsar el botón **Cancelar**, ya que de lo contrario abortaríamos la transacción que se está efectuando. Una vez pulsado el botón Cancelar debería continuar el proceso de instalación del ActiveX, mostrándose la siguiente ventana:

Deberemos premer no botón Cancelar, xa que do contrario abortaríamos a transacción que se está a efectuar. Unha vez premido o botón Cancelar debería continuar o proceso de instalación do ActiveX, amosándose a seguinte ventá:



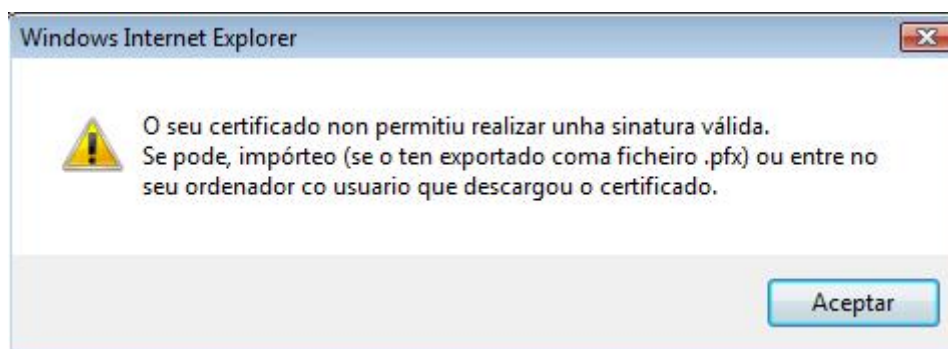
Una vez pulsado el botón Instalar, se completaría la instalación del ActiveX y podríamos continuar la transacción que se está realizando.

Premendo no botón Instalar, se completaría a instalación do ActiveX e poderíamos continuar a transacción que se está a realizar.

#### Nota

Si durante una transacción que exige firma electrónica se presenta el siguiente mensaje

Se durante unha transacción que esixe sinatura electrónica se nos amosa a seguinte mensaxe



Probablemente se deba a que su navegador se encuentra configurado en "modo protegido" impidiendo la correcta realización de la firma. Para solucionar este problema realice los pasos especificados en el punto Agregar \*.cixtec.es aos sitios de confianza.

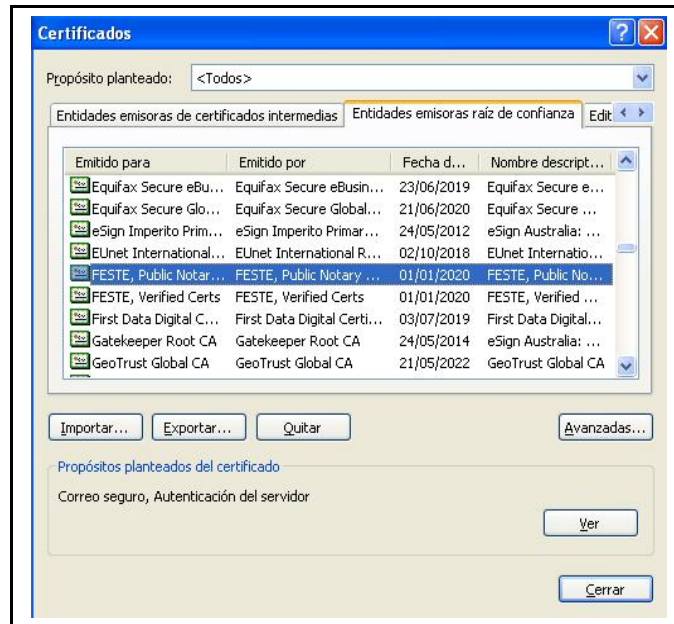
Probablemente se deba a que o seu navegador se atopa configurado en "modo protexido" impediendo a correcta realización da sinatura. Para solucionar este problema realice os pasos especificados no punto Agregar \*.cixtec.es aos sitios de confianza.

### 3. Instalar o certificado raíz da FNMT.

*Instalar el certificado raíz de la FNMT.*

No caso de non ter instalado no ordenador o certificado raíz da FNMT será necesario instala-lo.

*En el caso de no tener instalado en el ordenador el certificado raíz de la FNMT será necesario instalarlo.*



É necesario descargar o certificado directamente dende a páxina web da FNMT tal e como se explica a continuación.

*Es necesario descargar el certificado directamente desde la página web de la FNMT tal y como se explica a continuación.*

1. Imos ó enlace [http://www.cert.fnmt.es/index.php?cha=cit&sec=obtain\\_cert&page=139](http://www.cert.fnmt.es/index.php?cha=cit&sec=obtain_cert&page=139) e seleccionamos o certificado "**Descarga del Certificado raíz FNMT Certificado de Usuario**".

Vamos al enlace [http://www.cert.fnmt.es/index.php?cha=cit&sec=obtain\\_cert&page=139](http://www.cert.fnmt.es/index.php?cha=cit&sec=obtain_cert&page=139) y seleccionamos el certificado "Descarga del Certificado raíz FNMT Certificado de Usuario".

**OBTENER EL CERTIFICADO**

**DESCARGA DE CONTRATOS**

CERTIFICADOS DIGITALES EXPEDIDOS POR LA FNMT RCM

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre ofrece soporte de seguridad a diversos Organismos y Empresas. Si usted desea acceder a alguno de los servicios ofrecidos por estos en Internet, debe obtener de forma gratuita el certificado correspondiente. Estos certificados sirven para identificarle y ofrecerle garantías de seguridad ante cada organismo. Para obtenerlos deberá seguir las instrucciones particulares de cada caso.



CLASES DE CERTIFICADOS EMITIDOS POR LA FNMT - RCM

- FNMT Certificado de Usuario
- Certificado de usuario en tarjeta criptográfica

CERTIFICADOS RAIZ DE LA FNMT - RCM

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.

- **Descarga del Certificado raíz FNMT Certificado de Usuario**
- Contrato de Solicitud de Emisión de Certificado de Persona Física
- Contrato de Solicitud de Emisión de Certificado de Persona Física con DNIe
- Contrato de Solicitud de Suspensión de Certificado de Persona Física
- Contrato de Solicitud de Cancelación de Suspensión de Certificado de Persona Física
- Contrato de Solicitud de Revocación de Certificado de Persona Física
- Contrato de Solicitud de Emisión de Certificado de Persona Jurídica para Ámbito Tributario
- Contrato de Solicitud de Suspensión de Certificado de Persona Jurídica para Ámbito Tributario
- Contrato de Solicitud de Cancelación de Suspensión de Certificado de Persona Jurídica para Ámbito Tributario

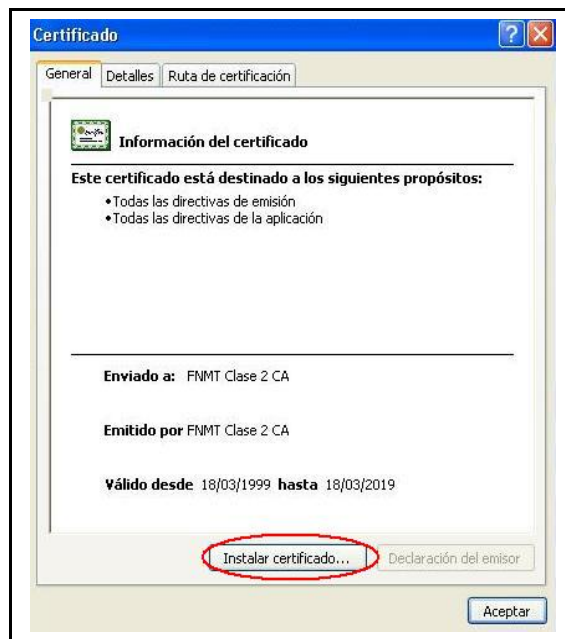
2. Na ventá emerxente pulsamos o botón **Abrir**.

*En la ventana emergente pulsamos el botón **Abrir**.*



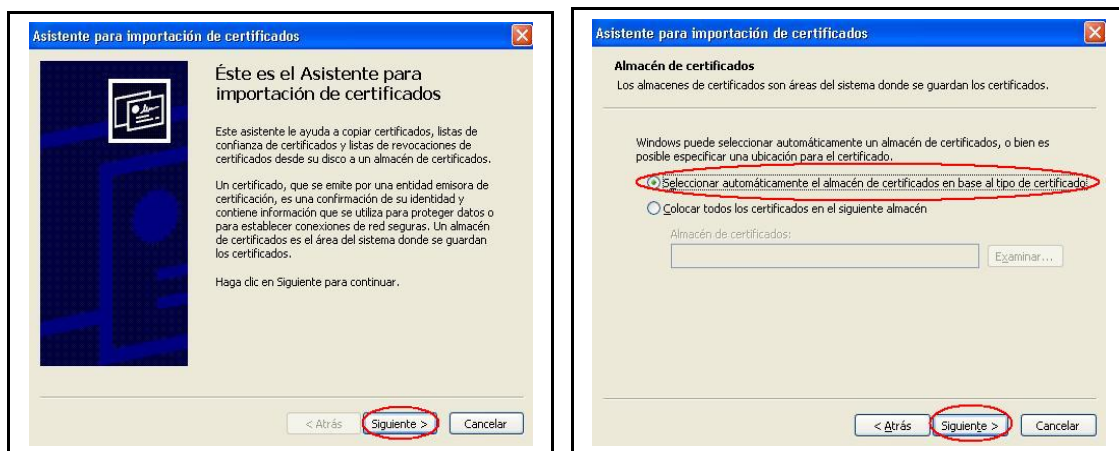
Unha vez aberto o certificado prememos o botón **Instalar certificado...**:

*Una vez abierto el certificado pulsamos el botón **Instalar certificado...**:*



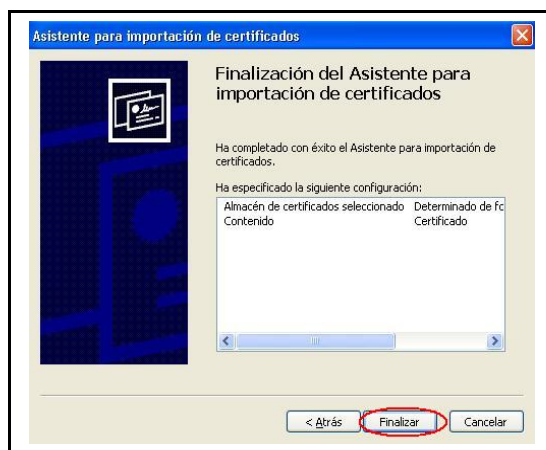
No primeiro paso da instalación prememos o botón **Siguiente** e na segunda pantalla seleccionamos a opción "**Seleccionar automáticamente el almacén de certificados en base al tipo de certificado**" e prememos o botón **Siguiente**.

*En el primer paso de la instalación pulsamos el botón Siguiente y en la segunda pantalla seleccionamos la opción "Seleccionar automáticamente el almacén de certificados en base al tipo de certificado" y pulsamos el botón Siguiente.*



A continuación prememos o botón **Finalizar** para rematar coa instalación do certificado.

*A continuación pulsamos el botón Finalizar para terminar con la instalación del certificado.*



Se a instalación rematou correctamente amósase unha mensaxe indicativa e prememos o botón **Aceptar**.

*Si la instalación ha finalizado correctamente se muestra un mensaje indicativo; pulsamos el botón Aceptar.*



#### 4. Información adicional y contacto.

*Información adicional e contacto.*

Dispone de información adicional sobre navegadores admitidos, certificados digitales, etc, en la opción de [Requisitos de navegación](#) de la Oficina Virtual.

*Dispón de información adicional sobre navegadores admitidos, certificados dixitais, etc, na opción de [Requisitos de navegación](#) da Oficina Virtual.*

Puede ocurrir que tenga instalado en su equipo algún otro software como antivirus, firewall, antispyware, bloqueadores de elementos emergentes, etc. que puedan impedir la instalación del ActiveX necesario para la firma y el pago telemático en la Oficina Virtual.

*Pode ocorrer que teña instalado no seu equipo algún outro software coma antivirus, firewall, antispyware, bloqueadores de elementos emerxentes, etc. que poidan impedir a instalación do ActiveX necesario para a sinatura e o pago telemático na Oficina Virtual.*

Para cualquier duda, aclaración o problema, por favor, póngase en contacto con nosotros por teléfono en el número 981541300 o utilice nuestro [buzón de contacto](#).

*Para calquera dúbida, aclaración ou problema, por favor, pónase en contacto con nós por teléfono no número 981541300 ou utilice o noso [buzón de contacto](#).*