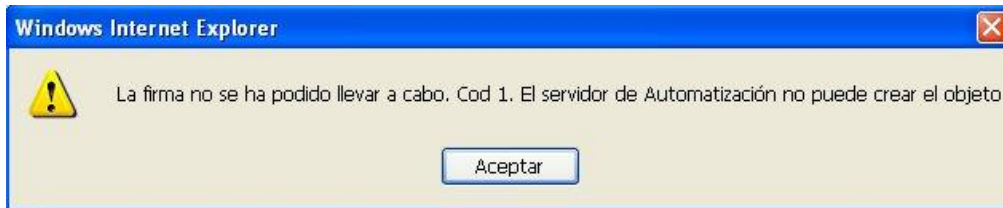


## Procedimiento para resolver problemas con CAPICOM

En este manual se dan las instrucciones para resolver los problemas en las páginas que utilizan CAPICOM (librerías utilizadas por Internet Explorer). Un ejemplo de los errores que pueden aparecer es el siguiente:



Tiene dos alternativas, recomendamos que realice la configuración automática y en caso de que el problema siga sin resolverse, realice la configuración manual.

### CONFIGURACIÓN AUTOMÁTICA DE CAPICOM

Ejecute el instalador automático de CAPICOM desde un usuario con permisos de Administrador. Está disponible en [http://www.accv.es/fileadmin/Archivos/software/ACCV\\_Capicom.exe](http://www.accv.es/fileadmin/Archivos/software/ACCV_Capicom.exe).

Una vez finalice la ejecución, vaya al apartado [Comprobación de la firma electrónica](#).

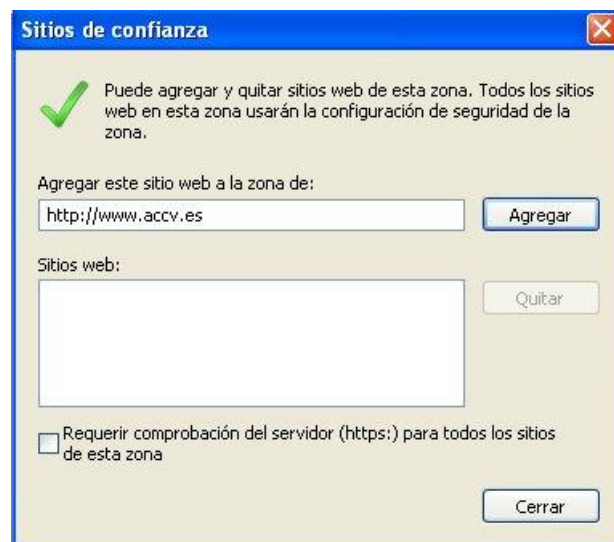
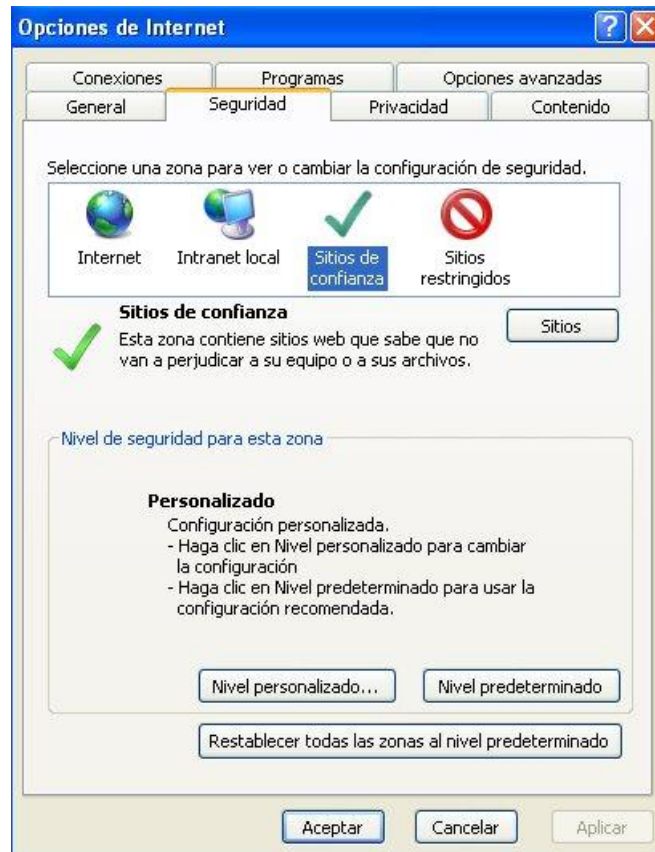
### CONFIGURACIÓN MANUAL DE CAPICOM

#### **Paso 1: Bajar el nivel de seguridad del navegador para los sitios de confianza.**

Abra *Internet Explorer*, *Herramientas*, *Opciones de Internet*, *Seguridad*. Seleccione el icono *Sitios de confianza* y en el apartado *Nivel de seguridad para esta zona*, pulse el botón *Nivel personalizado*. En el apartado *Restablecer a*, seleccione **Bajo** (en el desplegable). Pulse *Aceptar* para salir de esa ventana. Pulse de nuevo *Aceptar* para salir de la ventana principal. Cierre todas las ventanas del navegador.

#### **Paso 2: Configurar la página web como sitio de confianza.**

A continuación debe configurar la página web que da el problema como **sitio de confianza**. Como ejemplo detallamos como configurar la web de la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV). Para ello abrir la página [www.accv.es](http://www.accv.es) en el navegador e ir a *Herramientas*, *Opciones de Internet*, pestaña *Seguridad*. Seleccionar el icono *Sitios de Confianza* y pulsar el botón *Sitios*.



En el campo *Agregar este sitio web a la zona de:* comprobar que figura la dirección <http://www.accv.es> . Pulsar el botón *Agregar* y la URL aparecerá en el campo *Sitios web:*.

A continuación desmarque la opción *Requerir comprobación del servidor (https://) para todos los sitios de esta zona* (por defecto estará seleccionada).

Recuerde que debe repetir los pasos anteriores para agregar como sitio de confianza la URL de la web que vaya a utilizar con CAPICOM y en la que se ha presentado el error.

En caso de que encuentre problemas al utilizar el **Área Personal de Servicios de Certificación** debe añadir como sitio de confianza la URL <https://apsc.accv.es> . Para ello introduzca la URL en el campo y pulse *Agregar*.

En caso de que encuentre problemas al utilizar el Área de Certificados No Personales debe añadir como sitio de confianza la URL <https://npsc.accv.es> . Para ello introduzca la URL en el campo y pulse *Agregar*.

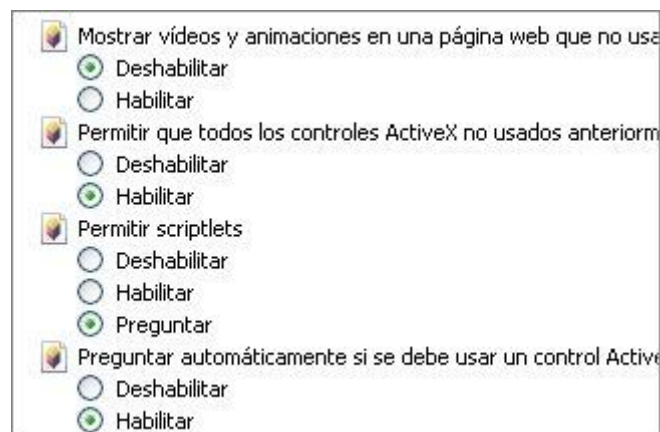
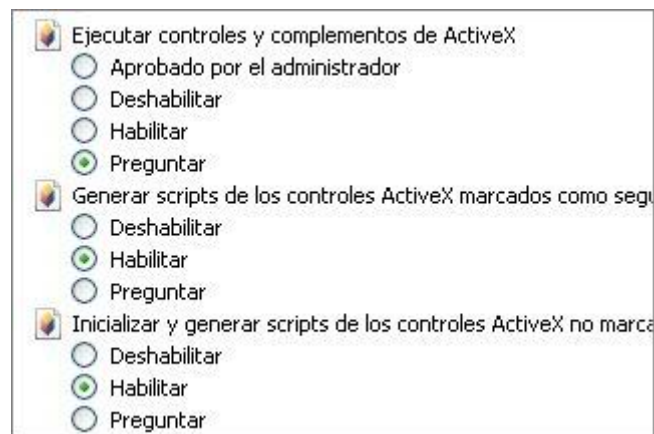
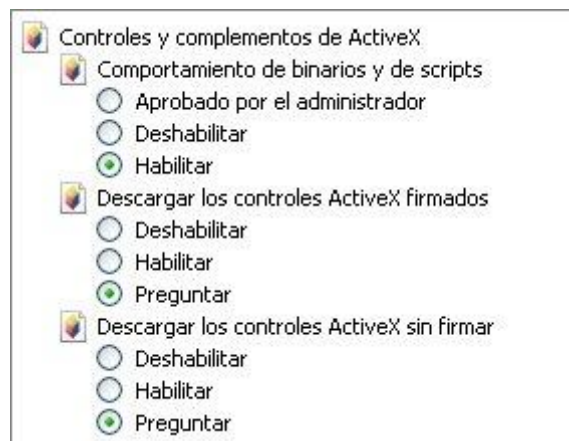
Para finalizar pulse *Cerrar* y volverá a la pantalla de *Opciones de Internet*.

### Paso 3: Configurar el Nivel de Seguridad del navegador.

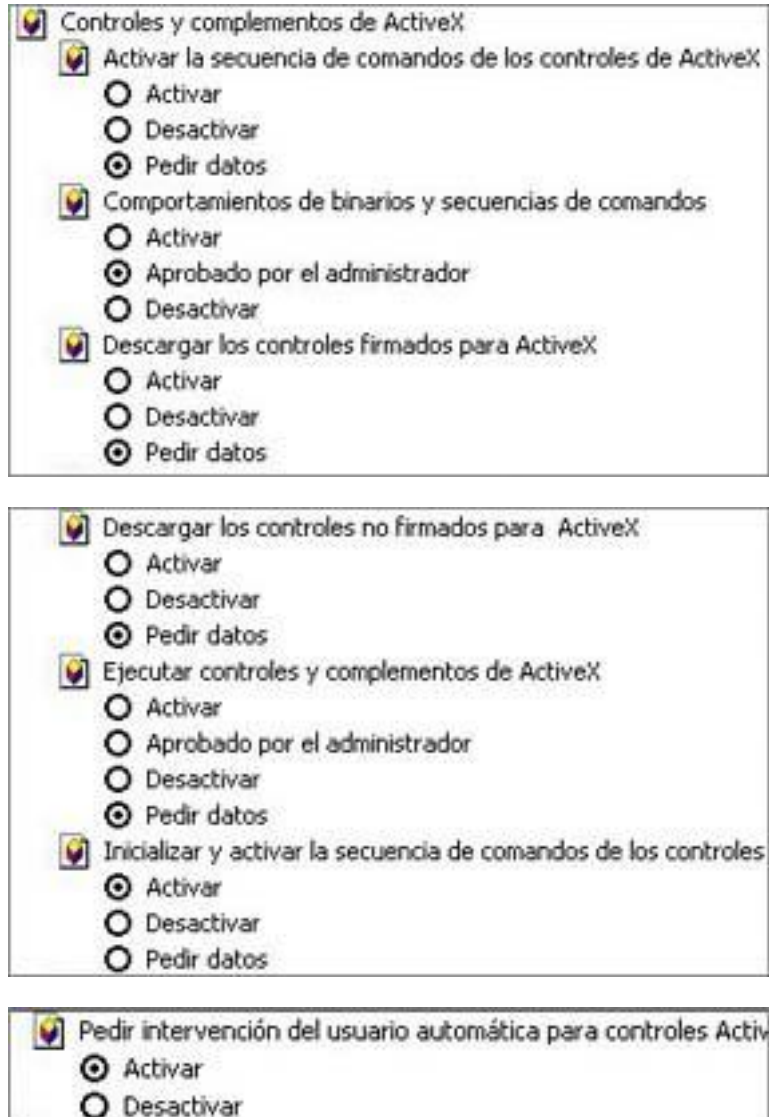
A continuación detallamos la configuración necesaria tanto en Internet Explorer 6 como en la versión 7. Se trata de la configuración del **Nivel de Seguridad**. En el navegador ir *Herramientas, Opciones de Internet*, pestaña *Seguridad, Sitios de confianza*. Pulsar en el botón *Nivel personalizado...*

Debe ir al apartado *Controles y complementos de ActiveX* e ir marcando las opciones como se muestra en las imágenes a continuación.

#### En Internet Explorer 7



## En Internet Explorer 6



The image shows three screenshots of the 'Controles y complementos de ActiveX' (ActiveX controls and add-ons) dialog box in Internet Explorer 6. Each screenshot shows a different section of the settings, with radio buttons for 'Activar' (Activate), 'Desactivar' (Deactivate), and 'Pedir datos' (Ask for settings).

- Controles y complementos de ActiveX**
  - Activar la secuencia de comandos de los controles de ActiveX
    - Activar
    - Desactivar
    - Pedir datos
  - Comportamientos de binarios y secuencias de comandos
    - Activar
    - Aprobado por el administrador
    - Desactivar
  - Descargar los controles firmados para ActiveX
    - Activar
    - Desactivar
    - Pedir datos
- Descargar los controles no firmados para ActiveX**
  - Activar
  - Desactivar
  - Pedir datos
- Ejecutar controles y complementos de ActiveX**
  - Activar
  - Aprobado por el administrador
  - Desactivar
  - Pedir datos
- Inicializar y activar la secuencia de comandos de los controles**
  - Activar
  - Desactivar
  - Pedir datos
- Pedir intervención del usuario automática para controles ActiveX**
  - Activar
  - Desactivar

Para finalizar pulsar *Aceptar* y *Aplicar*.

### Paso 4: Instalar la versión correcta de CAPICOM.

Para realizar esta instalación debe disponer de permisos de Administrador. Desde la URL a continuación puede instalar CAPICOM directamente desde la web de Microsoft. Siga las *Instrucciones* dadas en la misma:

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=860ee43a-a843-462f-abb5-ff88ea5896f6&DisplayLang=es>

Una vez finalice la instalación, vaya al apartado [Comprobación de la firma electrónica](#).

## COMPROBACIÓN DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

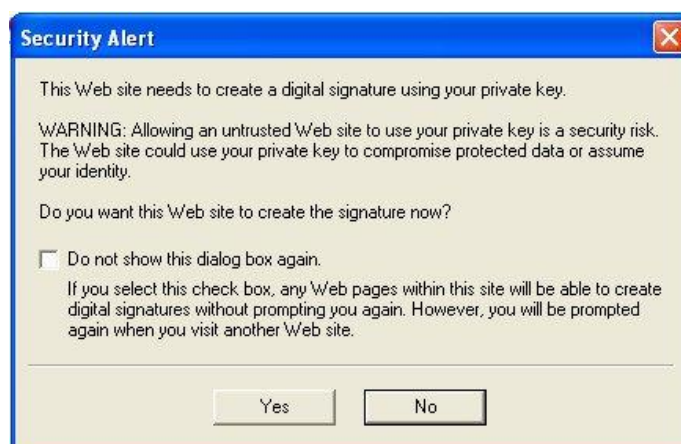
Para **comprobar que la configuración se ha llevado a cabo correctamente** debe cerrar todas las ventanas abiertas del navegador y volver a iniciarlo. Ir a la página de comprobación de firma <http://www.accv.es/ayuda/comprobacion-de-la-firma-electronica/>. Aparece la siguiente pantalla, pulse Yes.



A continuación introduzca un texto en el formulario y pulse *Firmar y Enviar*.



Si aparece la siguiente pantalla, pulse Yes.



En el siguiente paso el sistema le pedirá el PIN de su tarjeta o contraseña del certificado y procederá a realizar la firma.

Si tras la configuración aparece una ventana amarilla con el mensaje *La configuración de seguridad actual pone a su equipo en peligro. Haga clic aquí para cambiar la configuración de seguridad...*, pulse el *aspa* para cancelarlo. La configuración especificada es segura, sólo debe seguir las instrucciones y si no está seguro de alguna pregunta que le hace el sistema, responder *No*.

Por último, si sus CAPICOM y los certificados están correctamente instalados aparecerá una ventana similar a la siguiente:

