Cl@ve – Problemas en acceso con certificado

Uno de los mecanismos que ofrece la pasarela Cl@ve para la autenticación del usuario es el de los certificados electrónicos. Sin embargo, su uso no está exento de problemas y dada la variedad de certificados y prestadores que los emiten y diferente grado de soporte por los nevegadores, la resolución de esos problemas no es sencilla.

Para el caso en que se experimenten problemas con el uso del certificado para autenticarse en Cl@ve, a continuación se proponen una serie de pruebas y de pasos que es necesario seguir para recoger información que ayudará al centro de contacto a diagnosticar y resolver el problema.

Si todos estos pasos resultan muy difíciles de entender o de ejecutar, recomendamos usar Cl@ve PIN o Cl@ve Permanente para autenticarse.

I. ¿Ocurre el mismo fallo en otro navegador?

Si el error ocurre en Internet Explorer, probar con Chrome y viceversa.

II. ¿Se valida el certificado correctamente en VALIDe?

https://valide.redsara.es

Tanto si se valida correctamente como si no, pulsar el botón “Ver información ampliada” y enviar un pantallazo de todo en el que se vea claramente el resultado.

III. ¿Se produce el mismo error en otras aplicaciones que utilizan Cl@ve?

- Carpeta Ciudadana: https://sede.administracion.gob.es/carpeta

- FACe (Factura Electrónica): https://face.gob.es/es/login

- Puntos de Tráfico (buscar Puntos DGT en internet)

https://sede.dgt.gob.es/es/tramites-y-multas/permiso-por-puntos/consulta-de-puntos/

IV. ¿Falla también en el entorno de pruebas de Clave?

Para probar en el entorno de pruebas se puede ir a FACe (Factura Electrónica) Pruebas:

https://se-face.redsara.es/es/login

Cuando se haga la prueba en este entorno es muy importante anotar la **hora "exacta"** en la que se realiza ya que así se pueden ver las trazas en el servidor. En este caso necesitamos el **DNI y el nombre** para buscar en las trazas.

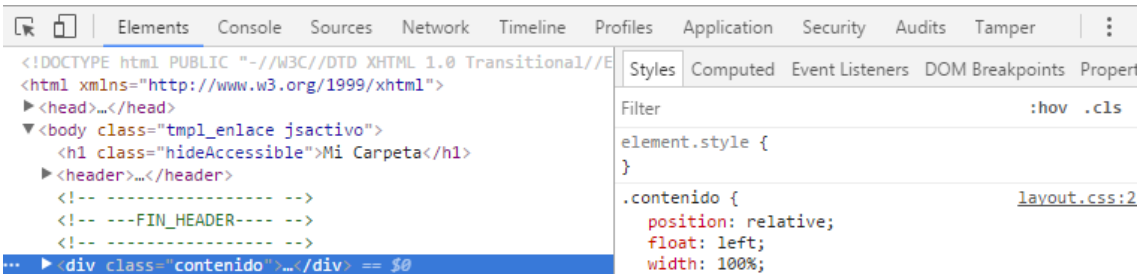
V. Trazas del Navegador

Lo que se solicita en este punto es un poco más técnico pero es necesario para poder diagnosticar el problema. Se trata de conocer el histórico de las direcciones (URLs) que visita el navegador desde que inicia el proceso de autenticación hasta que se produce el error.

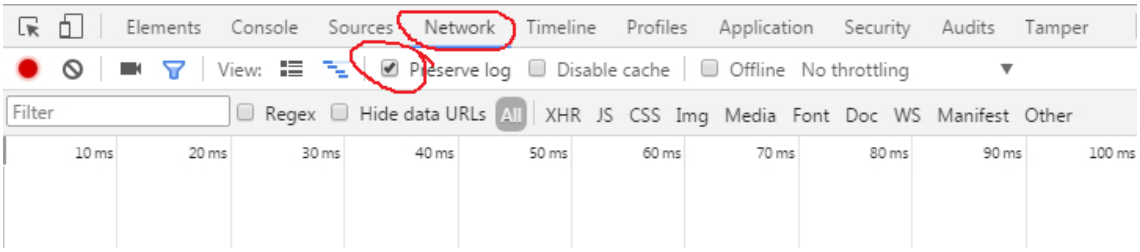
Para esta prueba es necesario utilizar el navegador **Chrome** y visitar la página de FACe (Factura Electrónica) del entorno de pruebas https://se-face.redsara.es/es/login justo antes de pulsar en "Acceso con Cl@ve".

1.- Pulsar Ctrl+Mayúsc+I

Se abrirá una sección en la página con varias pestañas. Es la sección de desarrollo y de inspección de lo que se está haciendo.



2.- Pulsar la pestaña "Network" y en ella marcar la casilla "Preserve log"

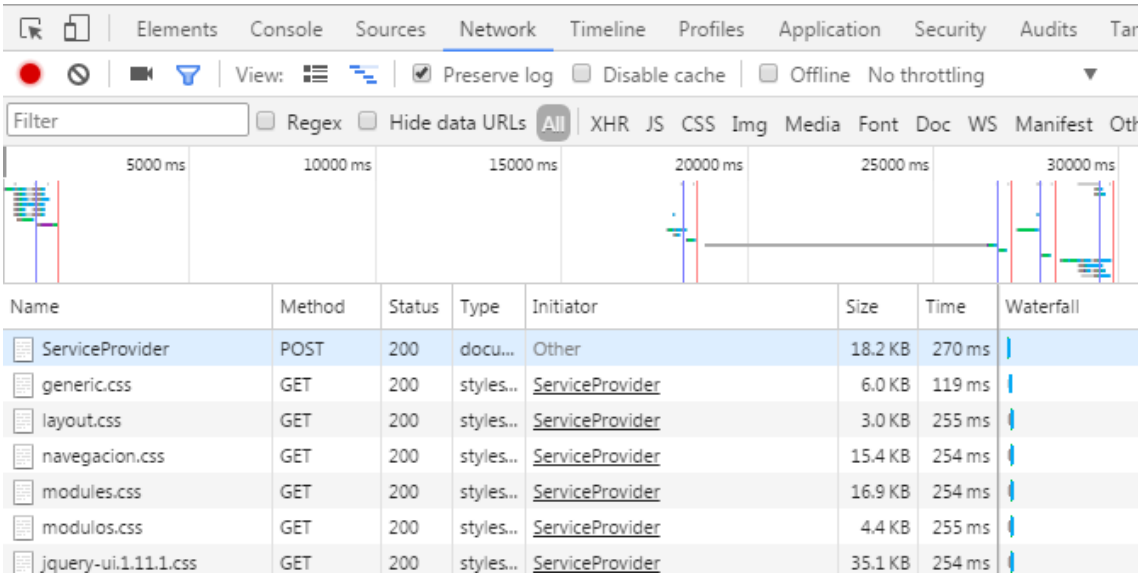


3.- Intentar entrar en la aplicación

Ahora hay que intentar repetir todo el proceso de autenticación con Cl@ve en la misma página en la que está abierta está sección y sin cerrarla en ningún momento.

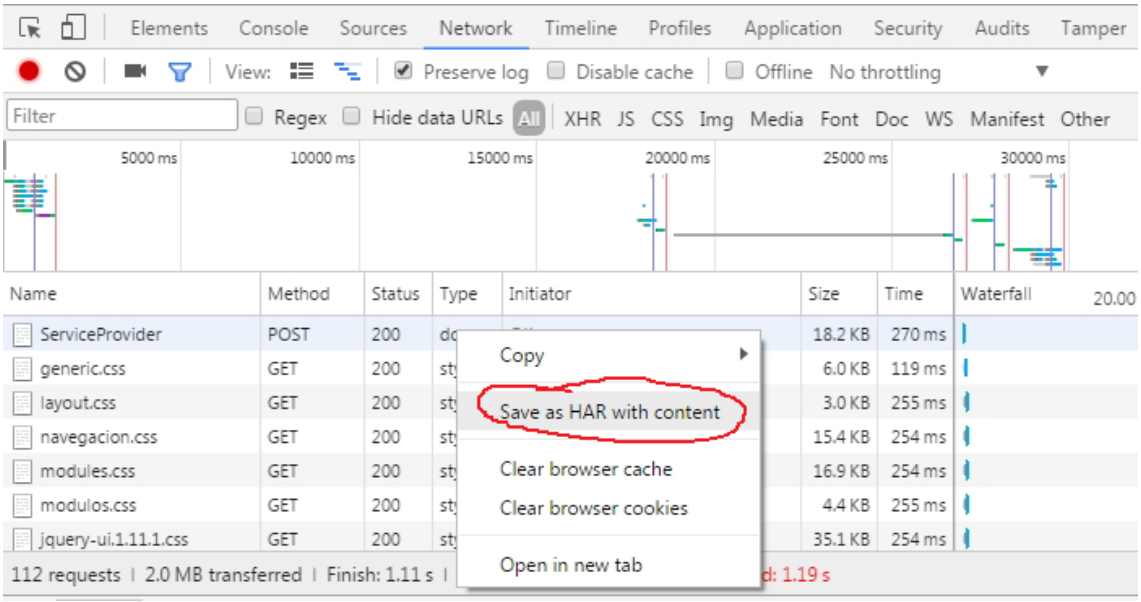
Pulsar “Acceso con Cl@ve” en la página de FACe pruebas e ir ejecutando todos los pasos hasta que Cl@ve da el error.

El usuario verá que, a medida que va realizando acciones, se va llenando de líneas la sección de abajo. El resultado es algo como lo que aparece en la siguiente imagen.



4.- Guardar el historial de las acciones ejecutadas.

Una vez terminado todo el proceso (hasta que aparece el fallo), pulsar el botón derecho del ratón en el contenido de la pestaña network (encima de las líneas que han ido apareciendo) para que salga el menú contextual y pulsar "Save as HAR with Content".



5.- Enviar el fichero .har que se ha guardado.