

### Presentación Electrónica de Declaraciones

- **Errores en la generación de los NRR que no se generan (listo con errores y en detalles acceso denegado)**

Cierre todas las ventanas del navegador que tenga abiertas. Vuelva a abrir el navegador y entre directamente en **Herramientas, Opciones de Internet**.

Desde Opciones de Internet acceda a la pestaña de **Seguridad y Sitios de confianza**. Una vez en Sitios de confianza seleccione **Sitios** y añada la dirección **https://\*.aeat.es**. Una vez añadida la url, haga clic en **Aceptar**. Dentro de Sitios de confianza, seleccione **Nivel personalizado** y en la parte inferior del listado compruebe que la opción **Tener acceso a origen de datos está Habilitado (Internet Explorer 7)**. Si está deshabilitado, habilítelo y haga clic en Aceptar. Por último valide las acciones anteriores con los botones Aplicar y Aceptar.

Para configurar su navegador descárgue e instale el configurador automático para navegadores

- **Al realizar una consulta integral de un modelo de declaración, se queda bloqueada la pantalla en "Generando PDF, espere por favor.....".**

Tiene que revisar la versión de Java instalada en su equipo ya que la consulta integra es compatible con la j2re1.6.0\_01 en adelante. Puede comprobar la versión que dispone su sistema, en:

- *Inicio-> Panel de Control-> Agregar o quitar programas.*

En el caso de haber otras versiones de Java diferentes a las antes mencionadas, las puede eliminar en el mismo menú.

- **Al realizar una presentación electrónica, la declaración ha sido rechazada.**

De forma general, los errores que con mayor frecuencia se producen al presentar una declaración por vía telemática se producen por los siguientes motivos:

- Si su declaración es a ingresar: si aparece el mensaje de error "NRC erróneo", compruebe que los datos introducidos para obtener el NRC coinciden con los existentes en la declaración
- Compruebe si el problema puede estar produciéndose porque el fichero o declaración contienen caracteres no permitidos como puedan ser apóstrofes ('), el símbolo &, nombres abreviados con símbolos (por ejemplo, Mª o Fº), un signo + (más) o – (menos) donde no corresponda u otros caracteres no habituales (!"#%()=?¿¡~¬). Si es así, elimínelos y sustitúyalos por espacios en blanco u otros caracteres.
- Si el fichero está generado con otro programa, también es posible que exista un fallo en el diseño lógico que tiene que seguir el fichero para la presentación telemática. Haga clic aquí para acceder a los diseños de registro.
- En muchas ocasiones, para que el envío telemático de una declaración se realice satisfactoriamente, es necesario tener instalada la versión de ActiveX correspondiente. Cuando sea necesario instalar este componente, aparecerá un mensaje solicitando autorización en su navegador. Acepte este mensaje de seguridad para cargar el componente y poder enviar la declaración. Si tiene dificultades en instalar este componente, acceda a la página de ayuda "Cómo instalar un activeX".
- Asegúrese de estar firmando el envío con un certificado electrónico autorizado para la realización del trámite, cuyo titular sea colaborador social, apoderado o el propio declarante.
-

- **Al seleccionar su certificado aparece un error 403 byrule o "No se puede mostrar la página"**

El error "403 byrule" es un error de identificación. Se produce cuando intenta acceder a una opción que requiere certificado electrónico y el navegador no detecta que hay uno instalado o bien no se selecciona adecuadamente. Si a la hora de elegir el certificado le aparece una página que le indica "No se puede mostrar página" o un error similar es posible que el certificado esté dañado, por cambios o problemas en el sistema operativo o por otras causas. Si es posible, debería intentar reinstalar una copia válida de su certificado.

### **Si su navegador es Internet Explorer**

Para comprobar su certificado electrónico entre en "Herramientas", "Opciones de Internet" y seleccione la pestaña "Contenido". Pulse el botón "Certificados" y haga doble clic sobre su certificado para comprobar la fecha de caducidad. También puede acceder a la página de la entidad emisora de su certificado para comprobar si el certificado está en vigor y no ha sido revocado. El certificado debe aparecer en la pestaña "Personal" para que la instalación sea válida.

Intente realizar una exportación del certificado (copia de seguridad) a un soporte marcando la casilla "Exportar la clave privada" (si no puede marcarla, bien porque así lo estableció al instalar su certificado o bien porque su certificado se ha dañado, no podrá hacer una copia válida) y confirme que no aparece un error al terminar la exportación. El icono de una copia válida será un sobre amarillo abierto con un certificado verde asomando y una llave, y con la extensión .PFX o .P12 .

Si no puede marcar la casilla "Exportar la clave privada" el resultado sería una copia no válida (el icono es un certificado verde y no hay ninguna llave, con la extensión .CER). La clave privada es la información personal que el certificado contiene y sin la cual no es posible firmar. Si la copia no es válida se instalaría en la pestaña "Otras personas" en lugar de hacerlo en la pestaña "Personal".

Si no conserva una copia válida de su certificado que pueda importar de nuevo a su navegador tendrá que solicitar uno nuevo. Si fuera necesario, consulte también las instrucciones sobre importación de certificados de nuestra "Ayuda" y los enlaces que le proponemos a continuación.

### **Si su navegador es Firefox**

Este error en Firefox indica que no hay ningún certificado electrónico instalado. Acceda a "Herramientas", "Opciones" ("Firefox", "Preferencias" en Mac; "Edición", "Preferencias" en Linux), "Avanzado" y seleccione la pestaña "Cifrado". Haga clic en el botón "Ver certificados" y compruebe que su certificado está correctamente instalado.

Si no hay ningún certificado en la pestaña "Sus certificados" tendrá que importar una copia válida al navegador. Si fuera necesario, consulte también las instrucciones sobre importación de certificados de nuestra "Ayuda" y los enlaces que le proponemos a continuación. Una vez que el certificado esté instalado asegúrese también de que Mozilla Firefox está correctamente configurado. Para ello puede consultar el "Manual de instalación, configuración y gestión de certificados electrónicos para Mozilla Firefox"

- **¿Qué opciones se deben tener habilitadas en los navegadores para la presentación electrónica de Declaraciones-liquidaciones con Certificado?**

En los navegadores debe tener habilitado las siguientes opciones :

- Máquina de Java correspondiente a su Sistema operativo.
  - Permiso para instalar Control ActiveX, o permiso de XPCOM. (Permisos de administrador en el equipo).
  - JavaScript.
  - SSL3.
  - CSS (Hojas de Estilo en Cascada o Cascade Style Sheets ).
  - Cookies habilitadas.
  - Marcos.
- 
- **¿Cómo puedo saber si tengo instalado la máquina virtual de java correcta?**
- Windows: pinche en INICIO / EJECUTAR y escribir COMMAND. Una vez en el símbolo de sistema de la ventana de MS-DOS que se abre, donde parpadea el cursor, escriba **java -version** (deje un espacio en blanco entre la palabra *java* y el *guión*).
  - Macintosh y Linux : pinche en APLICACIONES / TERMINAL. A continuación teclee **java - version** (deje un espacio en blanco entre la palabra *java* y el *guión*.)

Es recomendable tener instalada la versión más reciente de la Máquina Virtual de Java. Para descargar la última versión disponible para su sistema operativo, acceda a la **página oficial de descarga de Java**[\[2\]](#). En el caso de sistemas operativos MAC, acceda a la **página oficial de Apple**[\[2\]](#).

- **¿Qué puede hacer cuando al intentar acceder al formulario, una ventana emergente pide permiso para aceptar el control ActiveX?**
- Debe tener permisos de escritura en el registro de windows y para ello debe acceder como administrador del equipo.
  - Se deben conceder el o los permisos, ya que en caso contrario no se ejecutará el control para la presentación telemática, acceso a ciertas páginas seguras y demás operaciones.
  - En las opciones de Internet Explorer, dentro de la pestaña Seguridad el nivel de dicha seguridad en Internet debe estar predeterminado.
  - Compruebe que tiene desactivado el bloqueador de elementos emergentes ya que de lo contrario es posible que no vea la ventana de solicitud de instalación de ActiveX y no pueda continuar con la operación que desea realizar.
  - Si tiene un antivirus muy restrictivo o con firewall incorporado desactive la protección a internet ya que éste puede hacer que la ventana del ActiveX no se muestre al tenerla bloqueada por dicho firewall o antivirus.

- **¿Tiene instalado el Adobe Reader, y no le abre los documentos al generar una consulta íntegra?**
  - Esto es debido a la versión instalada en el equipo, necesita la versión 6.0 o superior, si dispone de más de una versión en el equipo, sería recomendable eliminar las más antiguas y verificar que la versión instalada puede abrir otros documentos pdf.
  - En el caso de que no pueda abrir documentos pdf, abra el Adobe y pinche en *Ayuda-> Detectar y reparar*. Esta acción repara pequeños fallos del programa. Si el error persiste pruebe a instalar la última versión disponible de Adobe Reader (gratuito).
  - Otra causa puede ser que tenga algún tipo de programa bloqueador de ventanas emergentes, por ejemplo una barra de herramientas de Google, Yahoo, DashRed, etc. En el caso de Windows XP con Service Pack 2 compruebe que el navegador no le bloquea el contenido del PDF.
  
- **¿Cómo se puede comprobar que una declaración está bien transmitida?**

El resultado de la presentación correcta de una declaración será en cualquier caso la página de respuesta en la que aparezca el texto "Su presentación ha sido realizada con éxito" con un PDF incrustado que contiene una primera hoja con la información de la presentación (número de entrada de registro, Código Seguro de Verificación, número de justificante, día y hora de presentación y datos del presentador) y, en las páginas posteriores, la copia completa de la declaración.

Para comprobar la presentación acceda al apartado " Trámites destacados - Presentar y consultar declaraciones " de la Sede Electrónica, localice el modelo de declaración y pulse la opción "Copia Electrónica (Consulta Íntegra)" o "Consulta por NIF de declaraciones presentadas".

También puede realizar la consulta por NIF de declaraciones presentadas dentro del portal personalizado Mis Expedientes , situado en la parte superior derecha de la página de la Sede Electrónica. Recuerde que el acceso a "Mis expedientes" requiere identificarse con el certificado electrónico del titular o estar apoderado para realizar ese trámite concreto

En caso de ser rechazada se devolverá una página con los motivos de rechazo para que sean subsanados.