



Recomendaciones generales para solucionar problemas técnicos al Firmar Electrónicamente sus solicitudes

Contenido del documento

1. Instalación de “AutoFirma” versión 1.6.3 o superior.	1
2. Soporte Técnico.....	2

Para firmar electrónicamente sus solicitudes en la Sede Electrónica de Muface es necesario tener instalada la aplicación “AutoFirma”. Es una aplicación de firma electrónica desarrollada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Al poder ser ejecutada desde el navegador, permite la firma en páginas de Administración Electrónica cuando se requiere la firma en un procedimiento administrativo

Los trámites de la Sede Electrónica de Muface que, por ahora, requieren firma electrónica son:

- Solicitud de prestación ocular o dentaria
- Baja de beneficiarios
- Reactivación de beneficiarios
- Envío de Quejas, Sugerencias o Felicitaciones

1. Instalación de “AutoFirma” versión 1.6.3 o superior.

Se puede realizar la descarga del ejecutable AutoFirma desde el Portal de Administración Electrónica, eligiendo la opción : 

<http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

Al descomprimir el archivo, encontrará al menos un fichero ejecutable, que es el que debe instalar, y un documento denominado “AF_manual_instalacion_usuarios_ES.PDF”, que contiene toda la información relativa a la instalación de este software.

Se debe instalar en el equipo, confirmando todo lo que el asistente proporcione por defecto.

Si se instala el navegador posteriormente a la instalación de Autofirma o bien se realizan actualizaciones de dicho navegador y se aprecia que el proceso de AutoFirma está dando problemas, se recomienda proceder de nuevo a la instalación de AutoFirma a través del ejecutable descargado del Portal de Administración Electrónica y el problema quedará solucionado.

Se recomienda realizar la instalación de la aplicación AutoFirma con los navegadores cerrados.



muface

2. Soporte Técnico

En caso de problemas técnicos, puede contactar con Muface para recibir asistencia técnica rellenando el formulario disponible en:

<http://www.muface.es/content/oficina-de-informacion-al-mutualista>

<https://sede.muface.gob.es/dae//faces/daeias/jsp/op/SuOpinion/FormularioOpinion.jsp> (sólo para usuarios autenticados en la Sede Electrónica).

En cualquiera de ellos por favor elija el Asunto “Trámites Sede Electrónica” e indique el Navegador y Sistema Operativo que está utilizando.