

Preguntas frecuentes Aplicación FIREL:

1. ¿En dónde puedo descargar la aplicación FIREL?

Por el momento está disponible en **App Store y Google Play**, la aplicación se encuentra como "FIREL" o "CJF FIREL".

2. ¿Para qué dispositivos está disponible la aplicación FIREL?

Está disponible para dispositivos móviles (smartphone) con sistema operativo iOS y Android.

3. ¿La aplicación FIREL estará disponible para dispositivos iOS?

Sí, es compatible con iPhone y iPod touch iOS

4. ¿Puedo generar mi certificado digital desde una computadora?

No, la aplicación funciona únicamente en dispositivos móviles con sistemas operativos **Android** de Google y **iOS** de Apple.

5. ¿Con solo descargar la aplicación FIREL puedo generar mi certificado digital?

No, la aplicación solicita un número de folio y CURP. El número de folio se obtiene a partir de que genere su requerimiento y llave privada, accediendo a la página web de la FIREL disponible en <https://www.firel.pjf.gob.mx>

6. ¿Qué es el requerimiento?

Es el requerimiento del certificado digital que se llena con los datos del interesado; si se va a tramitar certificado digital en línea es importante escribir su nombre exactamente como aparece en la credencial para votar.

7. ¿En cuánto tiempo debo concluir mi trámite después de obtener mi número de folio?

El número de folio se obtiene a partir de que genere su requerimiento y llave privada, accediendo a la página web de la FIREL disponible en <https://www.firel.pjf.gob.mx>. Tendrá 48 horas para concluir el trámite desde la aplicación FIREL. De lo contrario, deberá realizar el trámite desde el inicio.

8. ¿Qué requisitos necesito para generar mi certificado digital desde la aplicación FiREL?

Previamente, deberá tramitar su requerimiento y llave privada desde la página web de la FIREL, recuerde ingresar su información como se muestra en su identificación oficial. Una vez realizado este paso, deberá descargar la aplicación FiREL. Para el trámite de FiREL en línea, es indispensable que cuente con su credencial para votar vigente, realizar la prueba de vida y toma de huellas digitales.

9. ¿Qué requisitos técnicos necesito para generar mi certificado digital desde la aplicación FiREL?

Es necesario que usted cuente con una credencial para votar vigente y un teléfono móvil con las siguientes características mínimas:

- Dispositivo móvil con sistema operativo Android 7 o superior
- Dispositivo móvil con sistema operativo IOS 11 o superior
- Cámara frontal de al menos 2 Megapíxeles
- Cámara trasera de al menos 5 Megapíxeles
- Flash
- Pantalla táctil
- Conexión a internet

10. ¿Puedo utilizar algún otro documento de identificación ciudadana para generar mi certificado digital mediante la aplicación FiREL?

No, únicamente se acepta la credencial de elector vigente con fotografía expedida por el INE o IFE.

11. ¿En qué consiste la prueba de vida?

Es un procedimiento mediante el cual se tomará una fotografía del rostro que busca validar la identidad de la persona. De tal forma, se puede comprobar que la persona que está tratando de realizar el trámite es quien dice ser y evitar fraude por suplantación de identidad.

12. ¿En qué consiste la toma de huellas?

La aplicación FiREL solicitará la toma de huellas a través de una fotografía. En ese paso, es importante que sus dedos de la mano izquierda se encuentren separados, de manera horizontal y a la distancia que señale la aplicación. Si sus huellas no lograrán reconocerse, acerque y aleje su mano con los dedos levemente separados.

13. ¿Quién valida la información que se proporciona durante el proceso de emisión de certificado digital a través de la aplicación FiREL?

La información se valida contra bases de datos del INE, por eso es indispensable que cuente con su credencial para votar con fotografía y que ésta se encuentre vigente.

14. ¿En caso de algún error durante el proceso de emisión de certificados a través de la aplicación FIREL, tengo la posibilidad de intentarlo nuevamente?

Sí, en caso de que exista algún problema que no le permita reconocer los datos de su credencial para votar, realizar la prueba de vida y validar sus datos contra la base de datos del INE, tendrá como máximo 3 intentos.

Después de estos intentos, deberá reiniciar el trámite. En caso de que no se pueda validar la información proporcionada o garantizar que la persona que está realizando el trámite, es quien dice ser, entonces no podrá concluir el proceso a través de la app.

15. ¿Qué pasa cuando no se puede validar la información o la identidad de la persona que realiza el trámite?

Recibirá un correo electrónico con el procedimiento que deberá realizar. Su solicitud se turnará a una mesa de apoyo, la cual analizará a detalle su trámite y enviará una respuesta, a su correo electrónico, a más tardar el siguiente día hábil.

16. ¿Cuál es la vigencia de la FIREL tramitada a través de la aplicación FIREL?

La vigencia de la FIREL, tramitada por vía remota, es de 1 año contado a partir de su emisión.

17. ¿Qué tratamiento les darán a mis datos personales?

Puede consultar el aviso de privacidad integral en la siguiente dirección https://www.cjf.gob.mx/transparencia/resources/avisosPrivacidad/Aviso_Integral_Firma_Electronica_FIREL.pdf.

18. ¿Qué pasa si extravié mi Llave Privada?

Será necesario revocar el certificado digital y solicitar uno nuevo conforme a los Términos y Condiciones de Uso de los Certificados Digitales de la FIREL, disponible en https://www.firel.pjf.gob.mx/peticion_certificado.aspx.