



COMUNIDAD  
AUTÓNOMA  
DE ARAGÓN

**PORTAL SERVICIOS PARA EL PROFESIONAL**

**<GUÍA DE CONFIGURACIÓN>**

**19/02/2018**

---

**CONTROL DE DOCUMENTACIÓN**

**Cliente**      **Justicia Gobierno de Aragón**

**Proyecto**    **PSP**

**Fecha**        **19/02/2018**

**Versión**      **2840**

**HISTÓRICO DEL DOCUMENTO:**

<b>VERSIÓN / REVISION</b>	<b>Nº DE PÁGINAS</b>	<b>FECHA</b>	<b>ORIGEN DEL CAMBIO</b>
V2.8.4	45	19/02/2018	

**ELABORADO POR:**

**APROBADO POR:**

**FECHA:** 19/02/2018

**FIRMA:**

## Contenido

<b>1 Requisitos .....</b>	<b>4</b>
1.1 Navegador .....	4
1.2 Certificado Digital .....	4
1.3 Máquina Virtual de JAVA .....	4
1.4 CAPICOM .....	13
1.5 Visor PDF .....	13
1.6 Incluir la Aplicación dentro de Intranet Local en Internet Explorer .....	14
1.7 Incluir el sitio web dentro de la Vista de compatibilidad en Internet Explorer .....	17
<b>2 Acceso a la Aplicación .....</b>	<b>18</b>
<b>3 Solución a los Principales Problemas de Configuración .....</b>	<b>20</b>
3.1 Validación del Certificado .....	20
3.2 Usuario no Autorizado .....	20
3.3 Actualización de versión de Applets de firma. Problemas con la carga del Applet .	20
3.4 Error en applets con FireFox .....	27
3.5 Error DOMParser .....	29
3.6 Problemas con el certificado digital .....	29
3.6.1 Certificado FNMT; .....	30
3.6.2 Certificado ACA; .....	31
3.7 Error al validar el tique .....	33
3.8 No se ve el botón de " Aceptar" en el formulario de añadir Intervinientes .....	33
3.9 Error al adjuntar el archivo; el Office genera docx .....	35
3.10 Problema al validar las direcciones de los intervinientes .....	35
3.11 No se ha podido obtener el nombre del certificado .....	35
3.12 No se descargan las notificaciones de forma masiva .....	36
3.13 No se abre la ventana para incorporar anexos .....	37
3.14 No se abre la ventana para seleccionar abogado/procurador .....	38
3.15 No se carga el profesional en la ventana de selección de profesional .....	38
3.16 No funciona el botón Seleccionar .....	39
3.17 No se envía el escrito .....	39
3.18 Al abrir una notificación no se ve el documento notificado .....	40
3.19 Cambio de tipo de personas .....	40
3.20 No se localiza un expediente .....	41
3.21 Aplicación bloqueada por el antivirus .....	42
3.22 Error al recuperar los certificados .....	42
3.23 Configuración del navegador Safari .....	43

## 1 REQUISITOS

Antes de comenzar a usar el Portal de Servicios Para Profesionales (PSP) debemos realizar unas operaciones para asegurarnos que la aplicación funcionará correctamente en el equipo.

### 1.1 Navegador

Es necesario disponer de un equipo PC con conexión a Internet y navegador Internet Explorer 10 u 11 o Mozilla Firefox v51.

En caso de disponer de un equipo Macintosh, será necesario disponer de navegador Safari o Mozilla Firefox v51.

### 1.2 Certificado Digital

PSP es una aplicación que emplea un método de acceso a través de Certificado Digital. También es necesario un Certificado Digital en el momento de firmar documentos o envíos seguros. Por esto es necesario disponer de un Certificado Digital de firma reconocida.

En los siguientes enlaces se especifican las configuraciones requeridas para los distintos certificados:

- ACA: [http://wiki.redabogacia.org/index.php/Lexnet\\_Abogac%C3%ADa](http://wiki.redabogacia.org/index.php/Lexnet_Abogac%C3%ADa)
- DNI: [http://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1\\_Cons02.action?pag=REF\\_300](http://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons02.action?pag=REF_300)
- FNMT: <https://www.sede.fnmt.gob.es/soporte-tecnico/requisitos-minimos-generales>

### 1.3 Máquina Virtual de JAVA

Para la firma de documentos en la Presentación de Escritos se necesita tener instalada la máquina virtual de JAVA (JVM) (última certificación: v. 1.8.0 actualización 77).

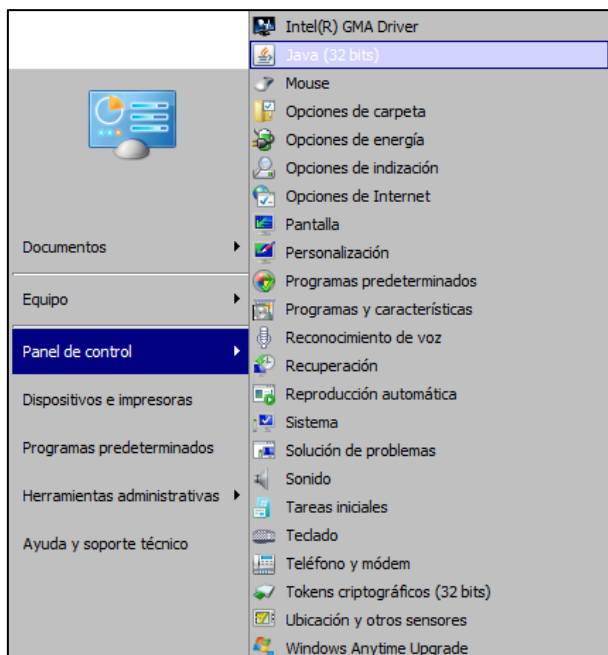
Es un software gratuito que se puede descargar de la siguiente dirección:

<http://www.java.com/es/download/>



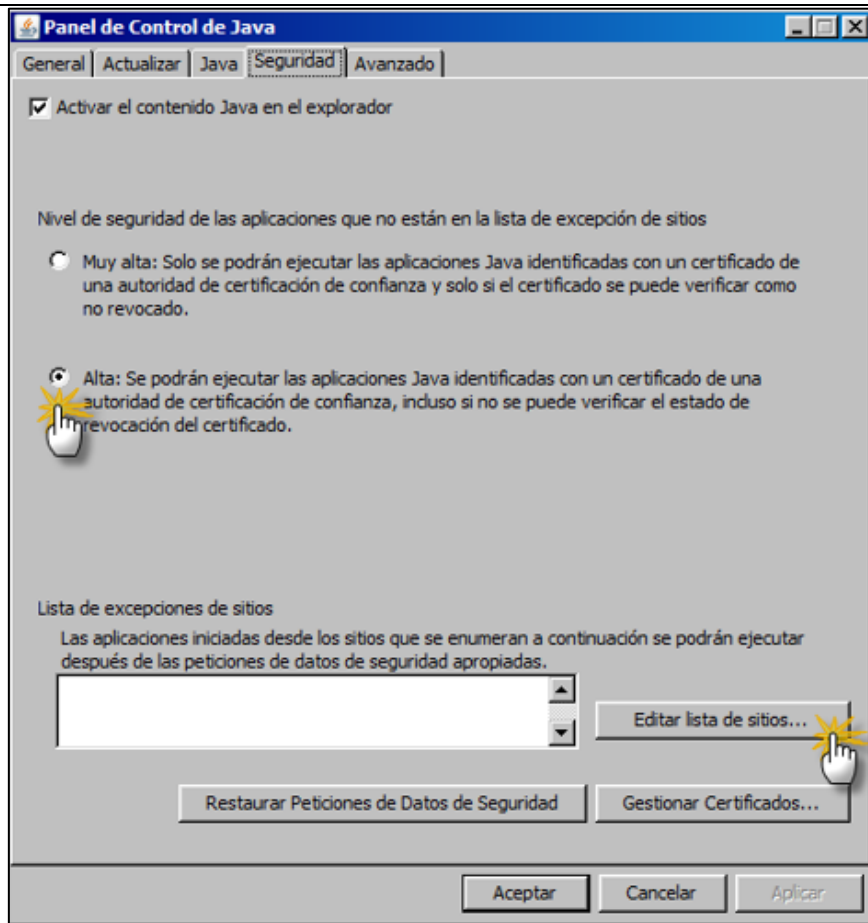
Tras pulsar en "Descarga gratuita de Java" un asistente le guiará en la instalación.

Para configurar la máquina virtual de Java tendremos que buscarla en el Panel de Control:

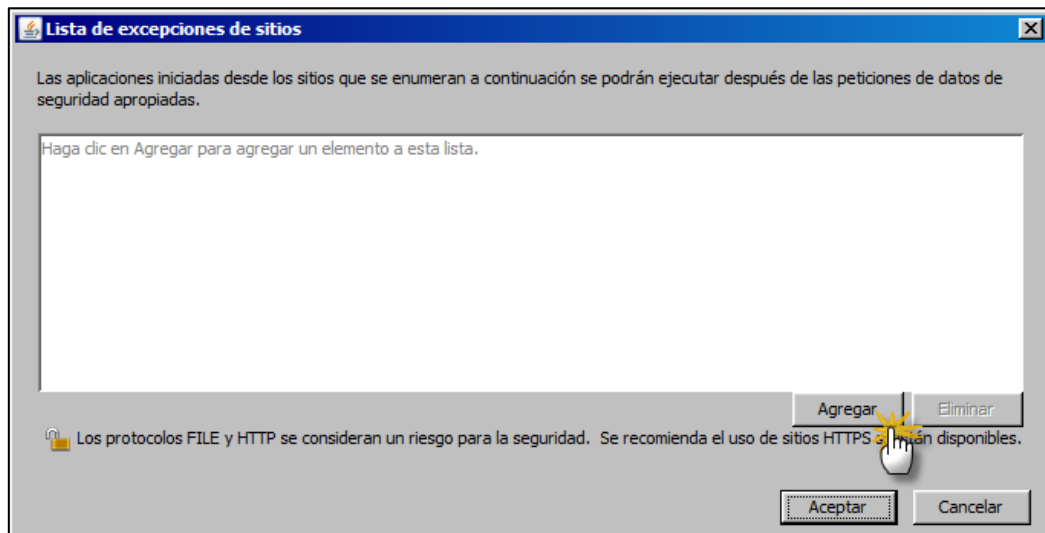


Pinchando sobre esta opción, accederemos al Panel de control de Java.

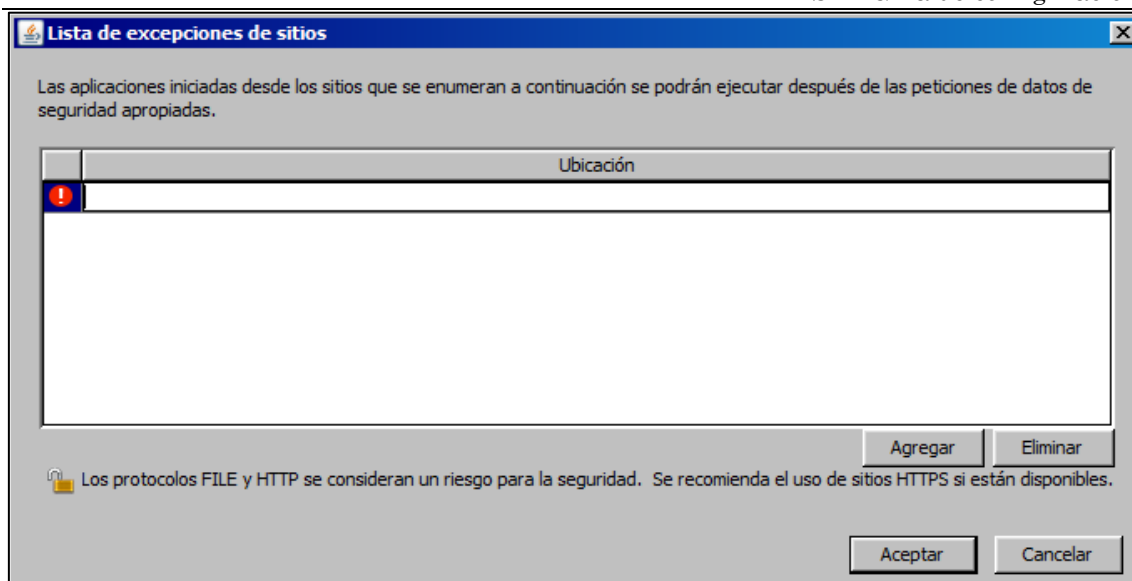
Dentro de la pestaña "Seguridad", marcamos la casilla "Activar el contenido Java en el explorador", seleccionamos Nivel de seguridad "Alta" y pinchamos sobre el botón "Editar lista de sitios...":



En la ventana emergente, tendremos que pulsar "Agregar":



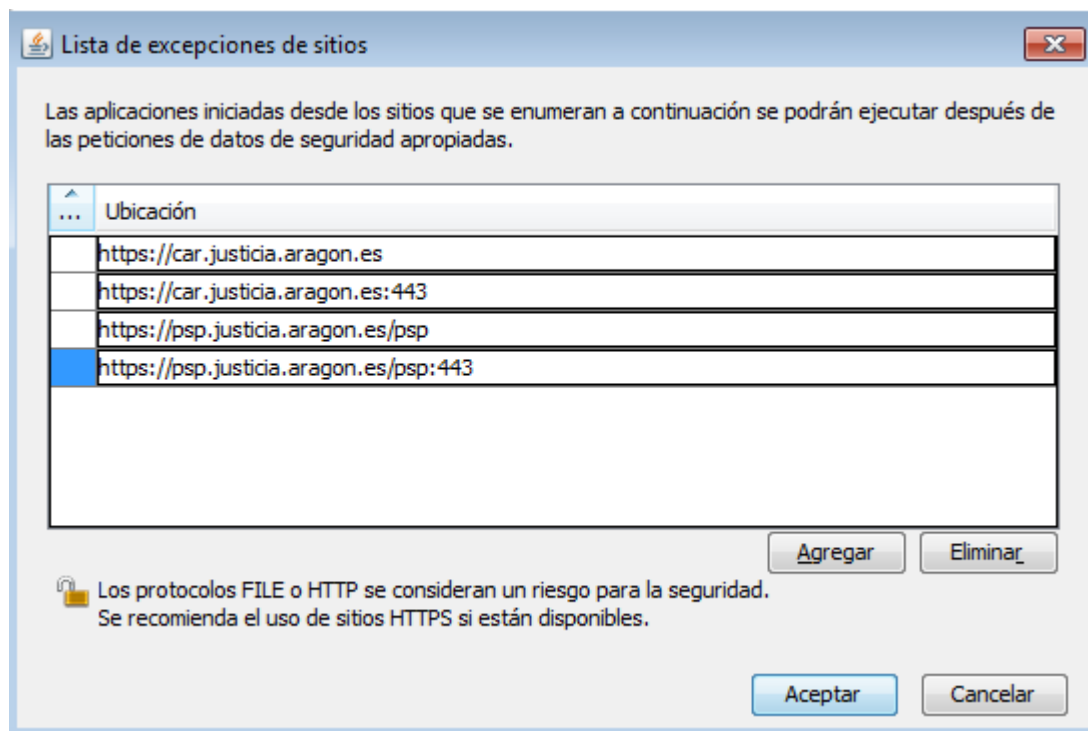
Así se habilitará el campo Ubicación:



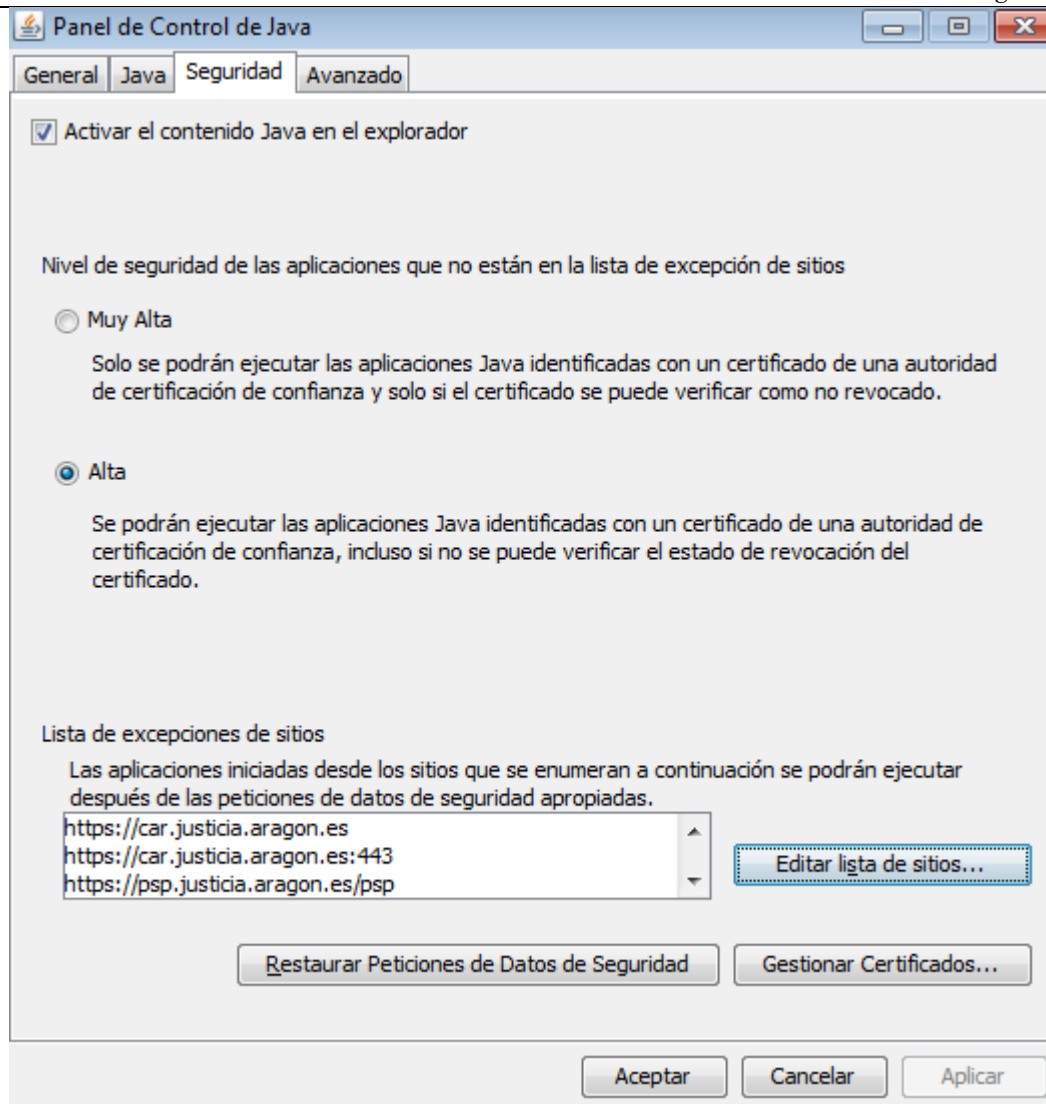
En este campo escribiremos las siguientes excepciones de sitios;

- <https://car.justicia.aragon.es>
- <https://car.justicia.aragon.es:443>
- <https://psp.justicia.aragon.es/psp>
- <https://psp.justicia.aragon.es/psp:443>

y pulsaremos Agregar.

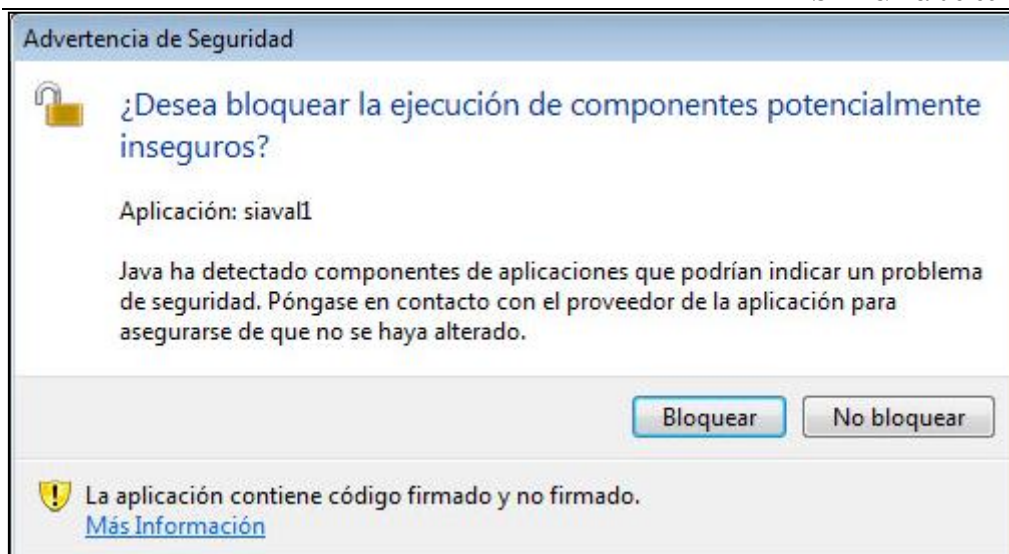


Finalmente, pulsaremos Aceptar en la ventana de Lista de excepciones sitios y en el Panel de control de Java.



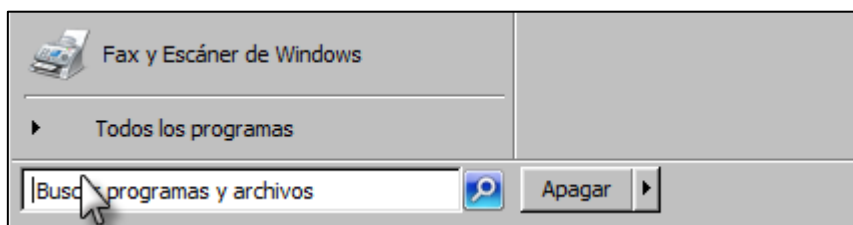
Desde la versión 7.21 de JVM (Máquina Virtual de JAVA) la configuración por defecto provoca que, en cualquier navegador (incluido IE), salga un mensaje de alerta al intentar firmar con el applet de Siaval.

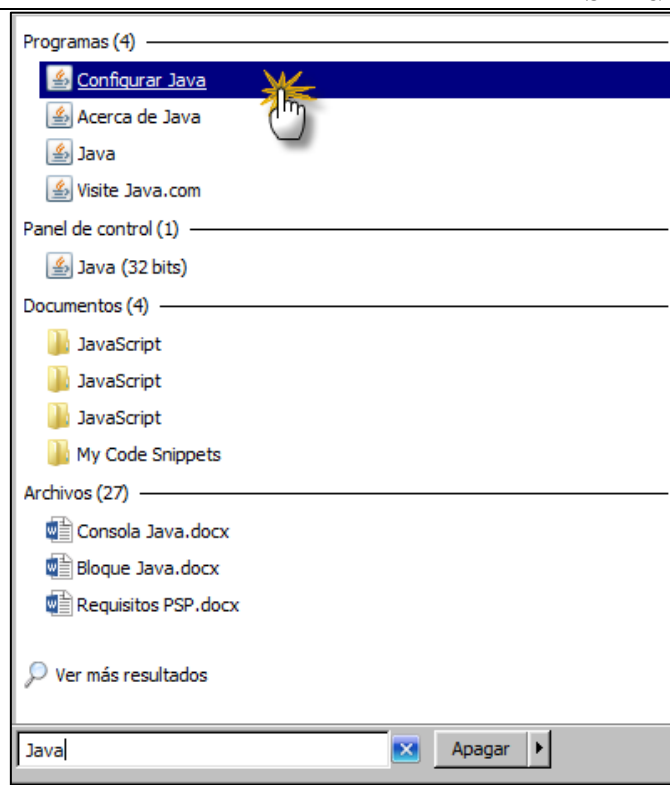




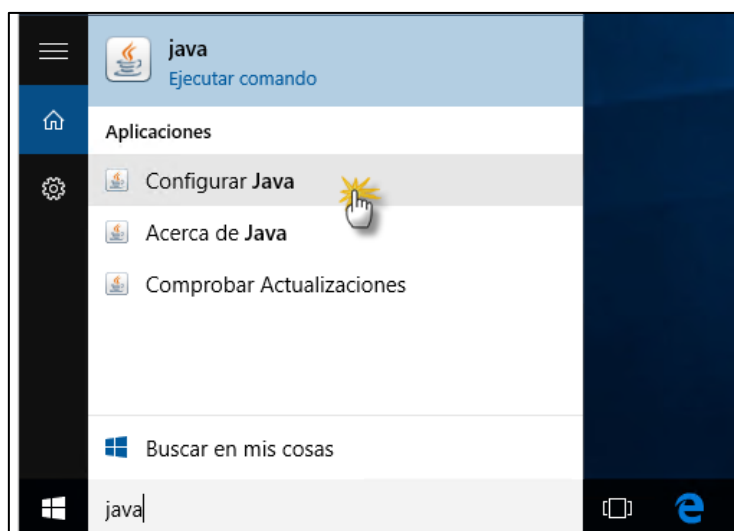
Si queremos que no salga este mensaje se puede configurar la máquina de JAVA para que no vuelva a preguntar:

1. Abrir la configuración de JAVA.
  - Si el equipo es Windows, se encuentra en:





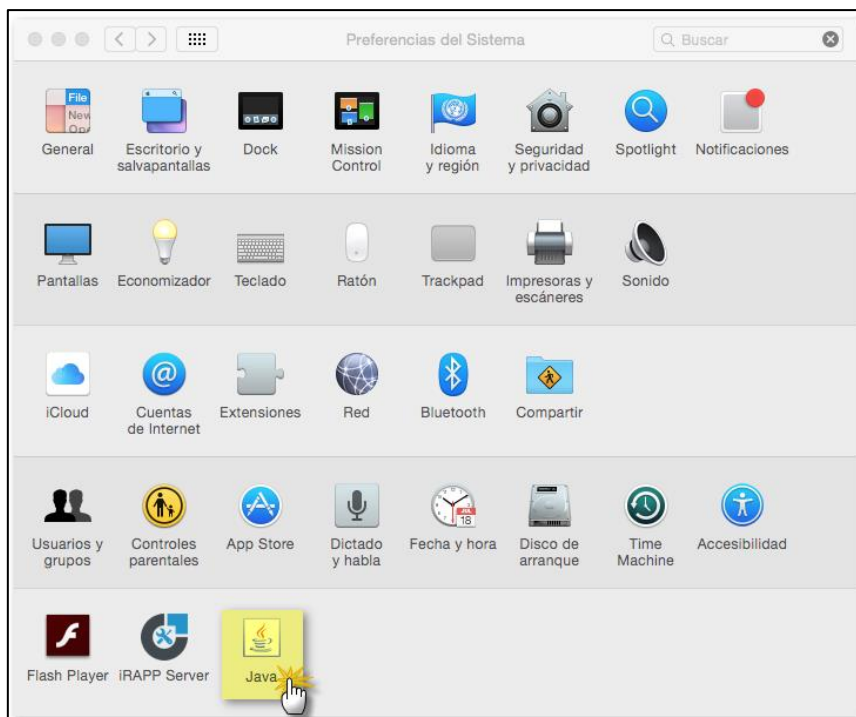
- Si el equipo es Windows 10 se encuentra en:



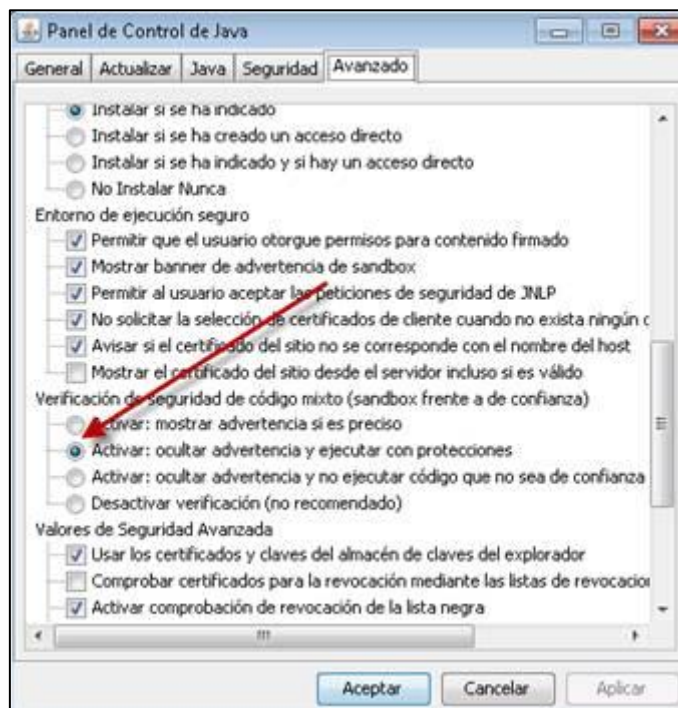
- Si el equipo es Mac OS X, deberá seguir los siguientes pasos para iniciar el panel de control de Java;
  - a) Haga clic en el icono de Apple en la esquina superior izquierda de la pantalla.

b) Vaya a Preferencias del sistema

c) Haga clic en el icono de Java para acceder al panel de control de Java.



2. En Avanzado marcar la opción "Activar: ocultar advertencia y ejecutar con protecciones".

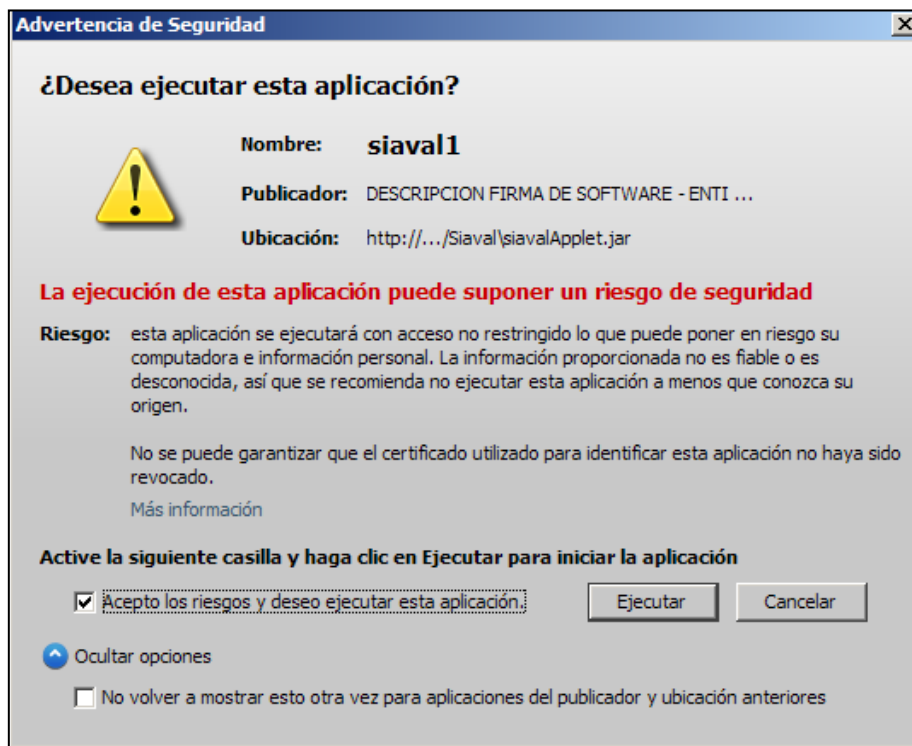


Puede ocurrir, tanto con el applet de SIAVAL como con el applet de CES, que el navegador no reconozca la firma del componente. Esto provoca que cada vez que se intenta cargar alguno de los applets aparezca una advertencia de Seguridad:



Cada vez que sale una de estas advertencias hay que pulsar en "Acepto los riesgos..." y hacer clic en "Ejecutar".

Con algunas versiones de IE tenemos la ventaja de que podemos indicar que este permiso sea permanente. Sólo tenemos que pulsar en "Desplegar Opciones" en la parte inferior del mensaje y pinchar en "No volver a mostrar esto otra vez..." para que no vuelva a aparecer.



Desde la versión 42 de Chrome, Java no funciona con la configuración por defecto del navegador de Google y es necesario realizar cambios en la configuración para poder seguir utilizando dicho Plugin.

Por su parte, Firefox 52 deja de dar soporte para Java, lo que hizo Google Chrome en 2015, por lo que se recomienda el uso de Internet Explorer, Firefox 51 o Safari.

#### 1.4 CAPICOM

Para el envío seguro de documentación y para garantizar la recepción de notificaciones es necesario tener instalado el componente CAPICOM. El componente es gratuito y podemos obtenerlo en la página web CERES.

<https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software>

#### 1.5 Visor PDF

Los documentos del expediente se muestran en formato PDF. Para visualizarlos debemos tener instalado una aplicación con esta funcionalidad. Recomendamos Adobe Reader 9 o superior o Foxit Reader 3.0 o superior, que son gratuitos y los podemos descargar respectivamente desde:

<http://www.adobe.com/es/products/reader.html>

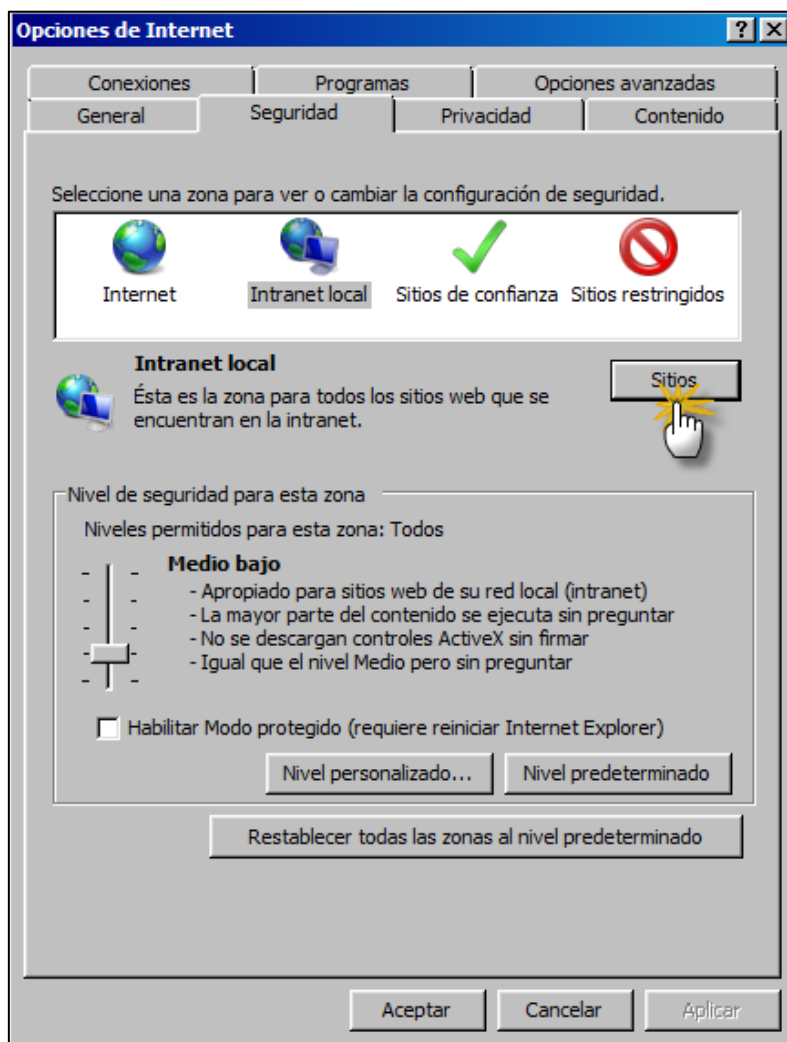
<http://www.foxitsoftware.com/downloads/>

## 1.6 Incluir la Aplicación dentro de Intranet Local en Internet Explorer

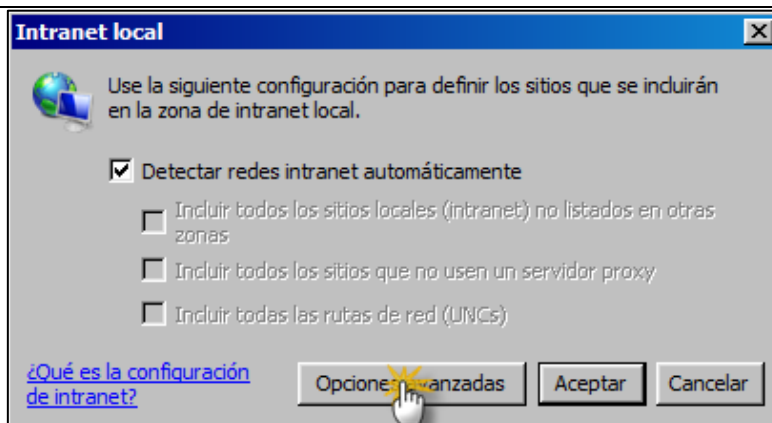
En caso de utilizar IE, para el correcto funcionamiento del PSP debemos incluir esta aplicación dentro de Intranet Local en nuestro navegador.

Los pasos a seguir son:

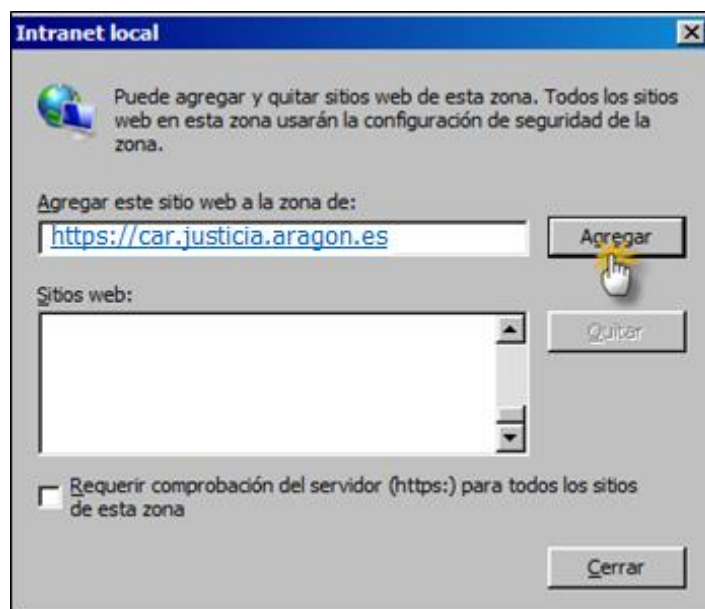
- Acceder al menú "Opciones de Internet" del Navegador
- En la ventana que nos aparece, pulsar sobre la pestaña de "Seguridad", posteriormente sobre la Zona "Intranet Local" y comprobaremos que el nivel de seguridad está en Medio-Bajo o Predeterminado-Bajo. Por último pulsaremos en el botón "Sitios"



- En esta nueva ventana, pulsaremos Opciones Avanzadas

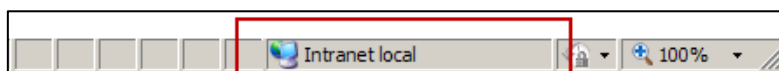


- Dentro de la caja de texto "Agregar este sitio web a la zona de:" escribiremos `https://car.justicia.aragon.es` y pulsaremos Agregar.

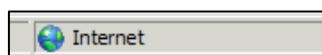


- En esta misma caja, añadiremos la dirección `https://psp.justicia.aragon.es/psp:443` y pulsaremos Agregar.

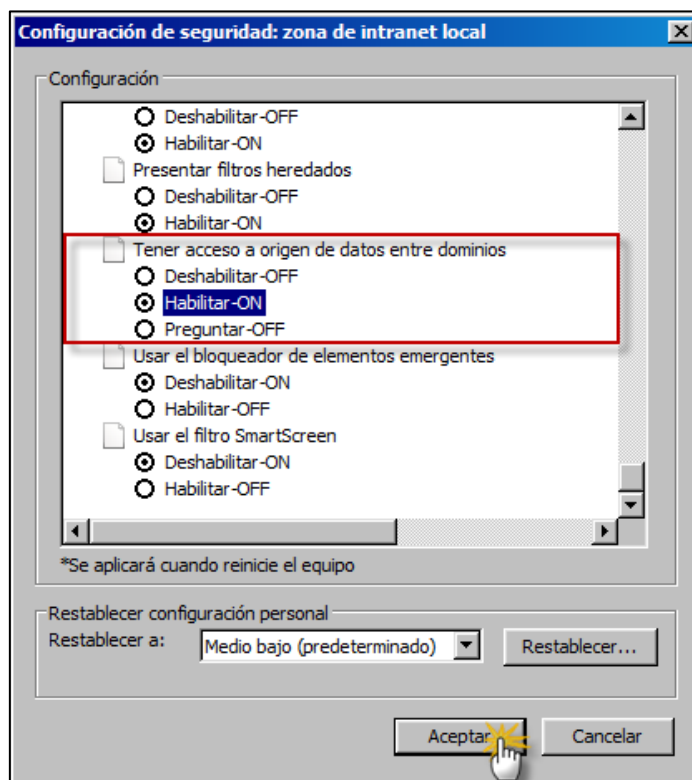
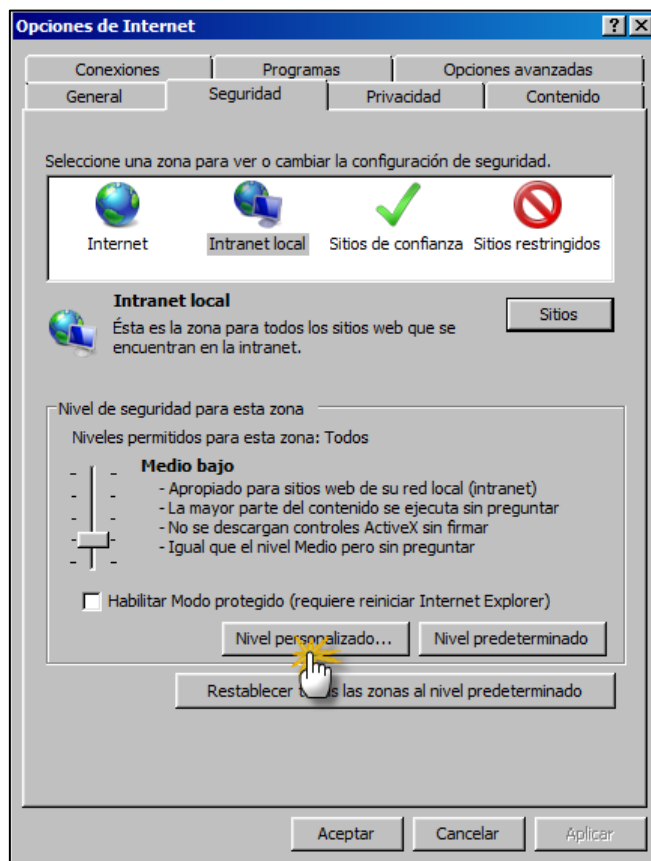
Si lo hemos hecho de forma correcta, en la barra de estado del navegador (situada en la parte inferior del mismo), al entrar en la aplicación veremos el siguiente símbolo:



En lugar de éste:



- Comprobar, pulsando en Nivel personalizado, que tenemos habilitada la opción "Tener acceso a origen de datos entre dominios". Si esta opción no está habilitada, marcar "Habilitar" y pulsar "Aceptar".



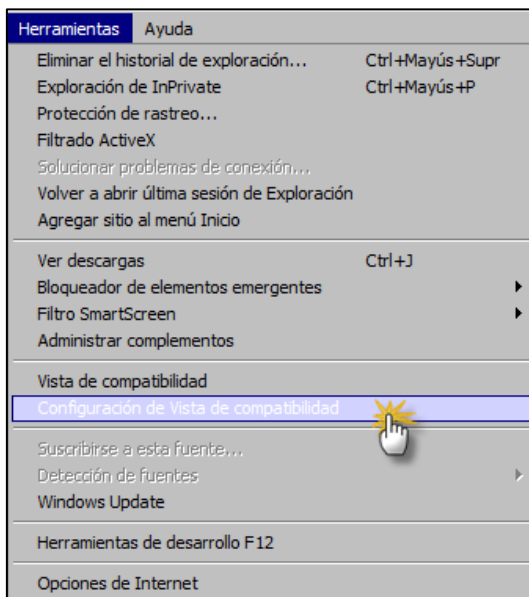


## 1.7 Incluir el sitio web dentro de la Vista de compatibilidad en Internet Explorer

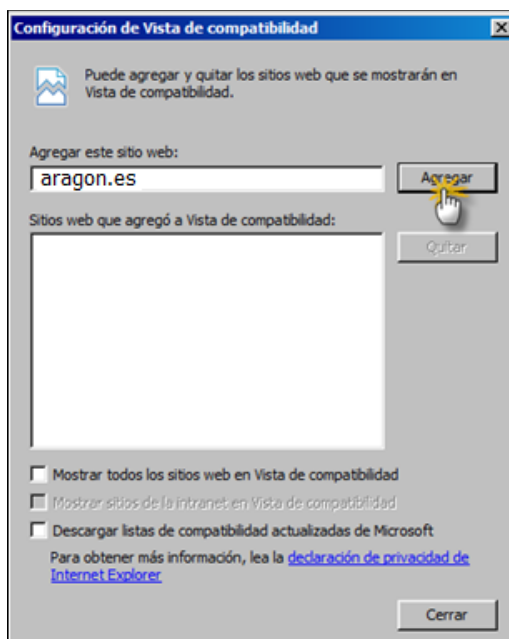
En caso de utilizar IE, para el correcto visionado del PSP debemos incluir el sitio web dentro de la Vista de compatibilidad.

Los pasos a seguir son:

- Acceder al menú Herramientas / Configuración de Vista de compatibilidad;



- Escribir "aragon.es" en el cuadro de texto y pulsar Agregar;



- Cerrar el menú;

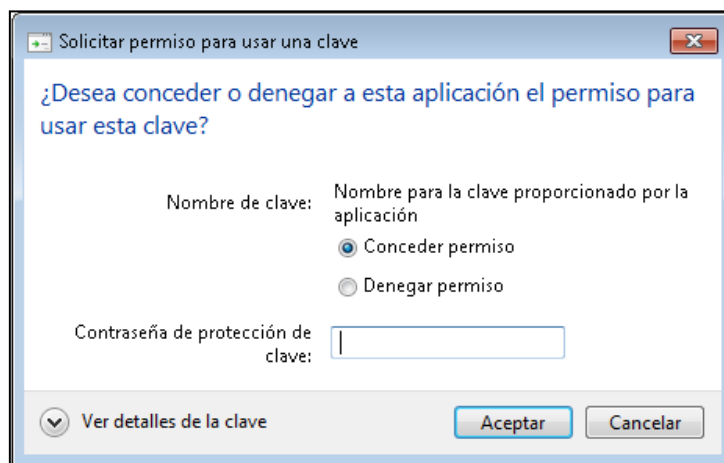
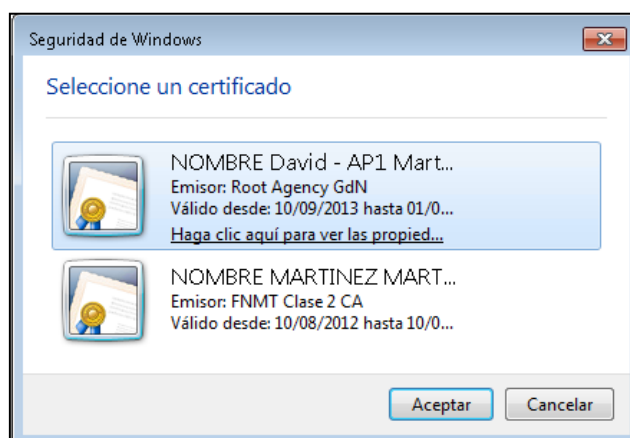
## 2 ACCESO A LA APLICACIÓN

El acceso a la aplicación se realiza a través de la dirección:

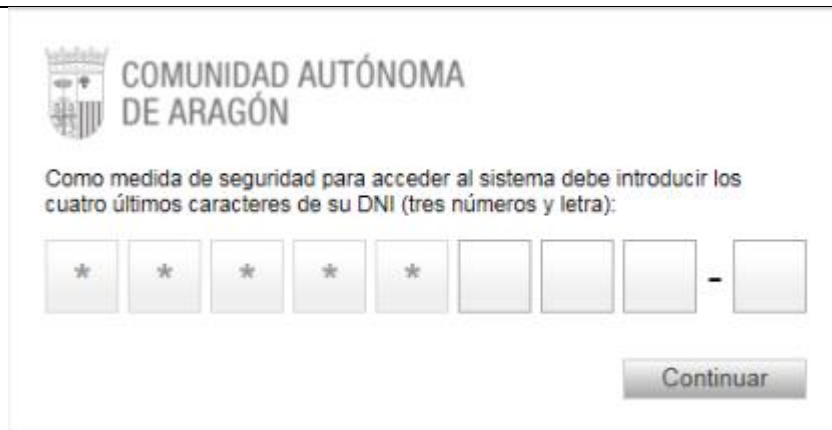
### A DETERMINAR POR EL GOBIERNO DE ARAGÓN

Como se ha comentado, PSP requiere de certificado digital para acceder y para realizar las operaciones de firma.

En el momento de acceder nos solicita el Certificado Digital con el que queremos acceder. En caso de disponer de más de un Certificado Digital en el equipo (DNI-e, ACA, FNMT...) el que seleccionemos será el que debemos utilizar para las operaciones que se hagan con posterioridad.



Antes de iniciar sesión en la aplicación, el sistema lanza una ventana que solicita introducir un código, compuesto por los cuatro últimos caracteres de su identificador (3 últimos números y letra):



Para poder continuar, es necesario cumplimentar todos los caracteres; en caso de que el código introducido no sea correcto, se impide el inicio de sesión;

## Error en el modulo de autenticación

### Acceso al usuario denegado

Inténtelo de nuevo. Si el problema persiste, póngase en contacto con su centro de soporte.

Sólo introduciendo el código correcto se inicia sesión;

### Selección de ROL

Descripción Rol Acceso	En representación de
Colegio Abogados (S.I.)	12345678Z
Ilustre Colegio de Abogados	12345678Z
Ilustre Colegio de Procuradores	12345678Z

Si el Certificado es incorrecto o no estamos dados de alta en el sistema nos denegará el acceso advirtiéndonos de esta circunstancia.

En caso de iniciar más de una sesión concurrente en el mismo equipo, o duplicando la pestaña con la sesión iniciada, podemos provocar fallos en la sesión, por lo que sólo iniciaremos una sesión (y en una pestaña) en el equipo, evitando que concurren varias sesiones abiertas simultáneamente.

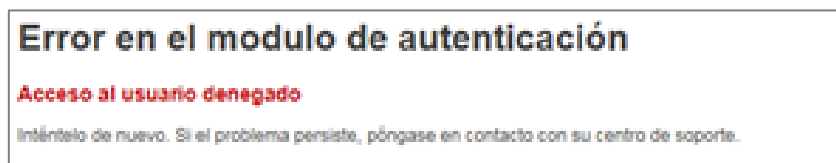
### 3 SOLUCIÓN A LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE CONFIGURACIÓN

#### 3.1 Validación del Certificado

Para comprobar la validez del Certificado Digital se dispone de una aplicación llamada ValidE <http://valide.redsara.es/> que permite verificar la validez de un certificado de manera online contra la plataforma de @firma.

#### 3.2 Usuario no Autorizado

Si el usuario, pese a tener un certificado digital válido, no tiene permisos para entrar en la aplicación, aparecerá una de las siguientes pantallas:



Esto se debe a que el DNI no está dado de alta en la aplicación o está incluido de forma incorrecta. Dependiendo el tipo de representante que se trate, los pasos a realizar serán:

- Abogados de la CCAA de Aragón. Dirigirse al Colegio correspondiente para que modifiquen los datos a través de la aplicación ASIGNA o llamar al teléfono de Consulta del PSP.
- Procuradores. Dirigirse al Colegio para que modifiquen los datos a través de la aplicación ASIGNA o llamar al teléfono de Consulta del PSP.
- Oficina de Procuradores. El Colegio de Procuradores debe remitir las altas/bajas a la Dirección General de Justicia.
- Abogado del Estado, Graduado Social, Letrado de Comunidad Autónoma, Letrado FOGASA, Letrado Instituto Nacional de Empleo, Letrado Seguridad Social, Letrado Tesorería General de la S.S.: El responsable de cada colectivo debe dirigir las altas/bajas a la Dirección General de Justicia.
- Abogados y Procuradores de otras Comunidades Autónomas; deberán solicitar el alta en el PSP a la Dirección General de Justicia de Aragón.

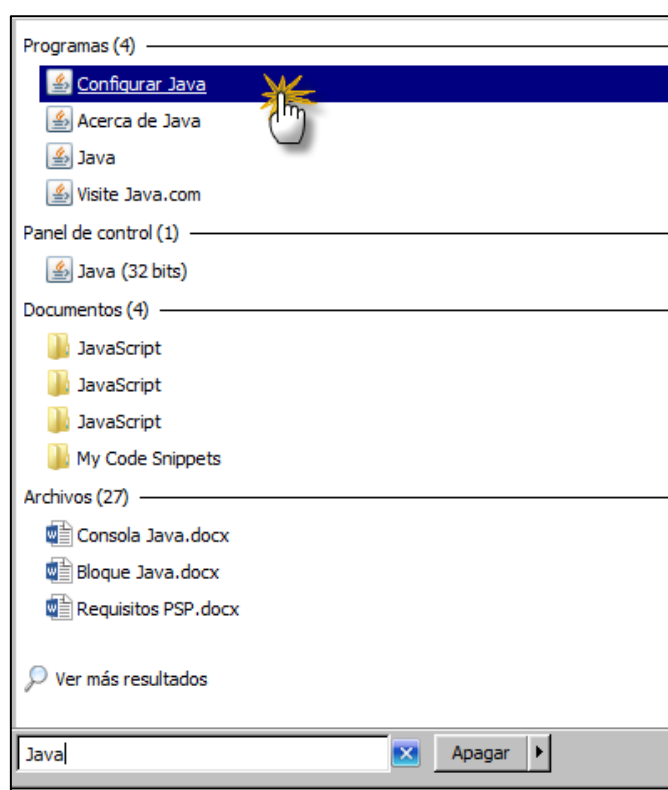
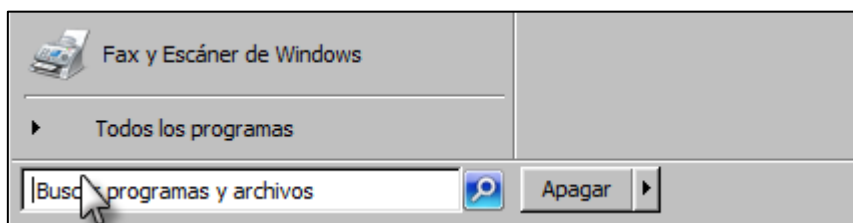
#### 3.3 Actualización de versión de Applets de firma. Problemas con la carga del Applet

Se han detectado problemas ocasionales en caso de cambio de versión de los Applets de firma si ya se tenía la anterior versión instalada.

En caso de error al firmar, realizaremos las siguientes acciones;

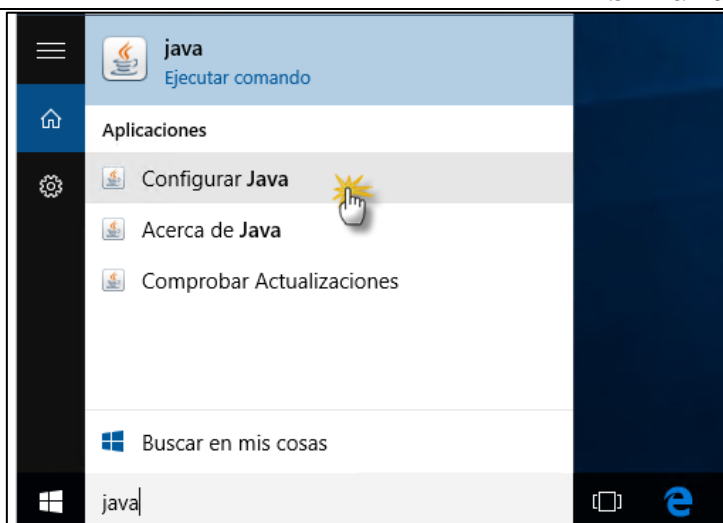
1. Eliminar los archivos anteriores de la siguiente forma:
  - a. Abrir la configuración de JAVA.

  - Si el equipo es Windows, se encuentra en:

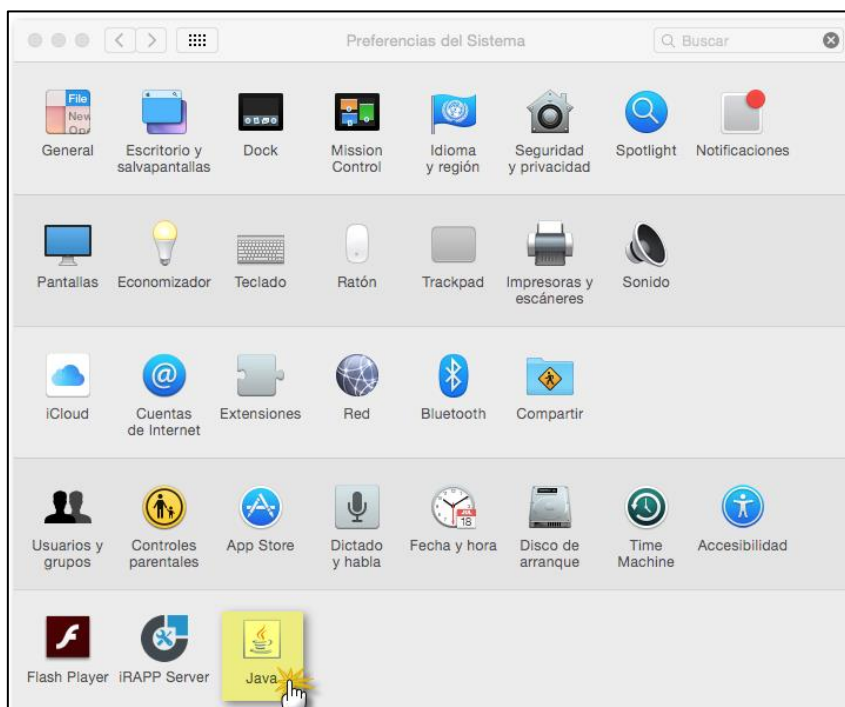


- Si el equipo es Windows 10 se encuentra en:

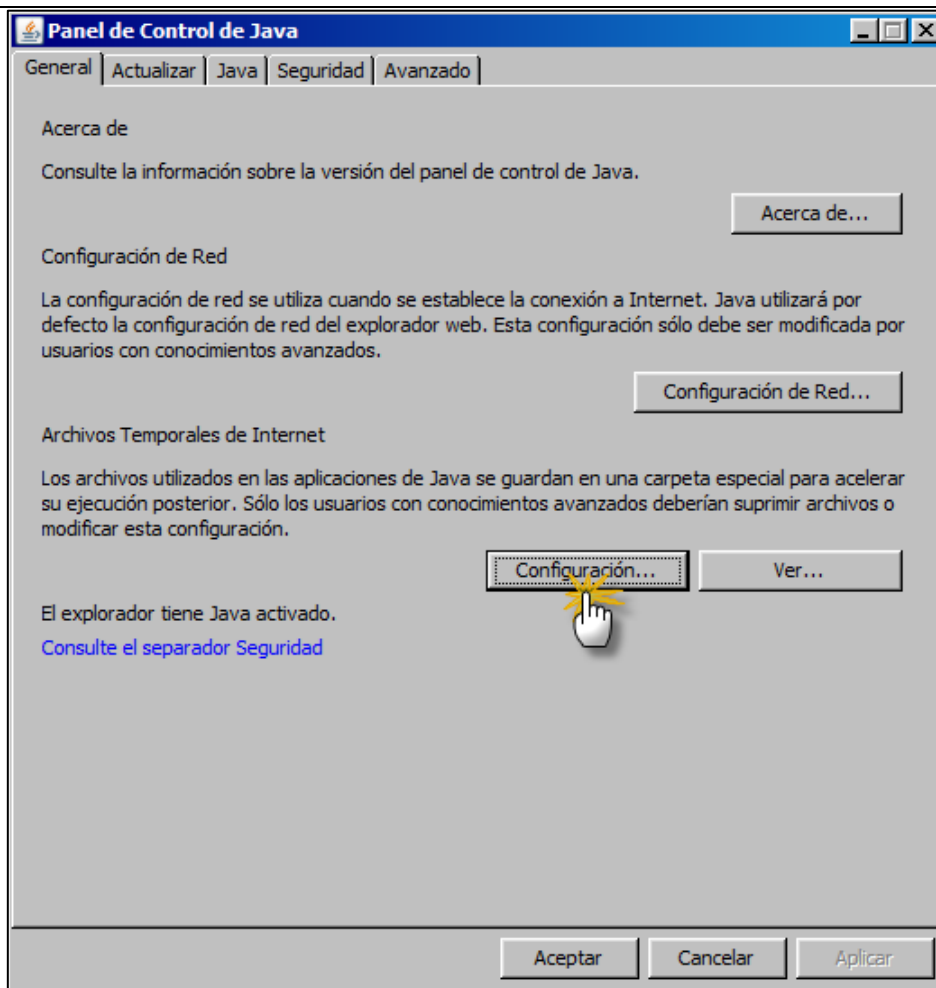




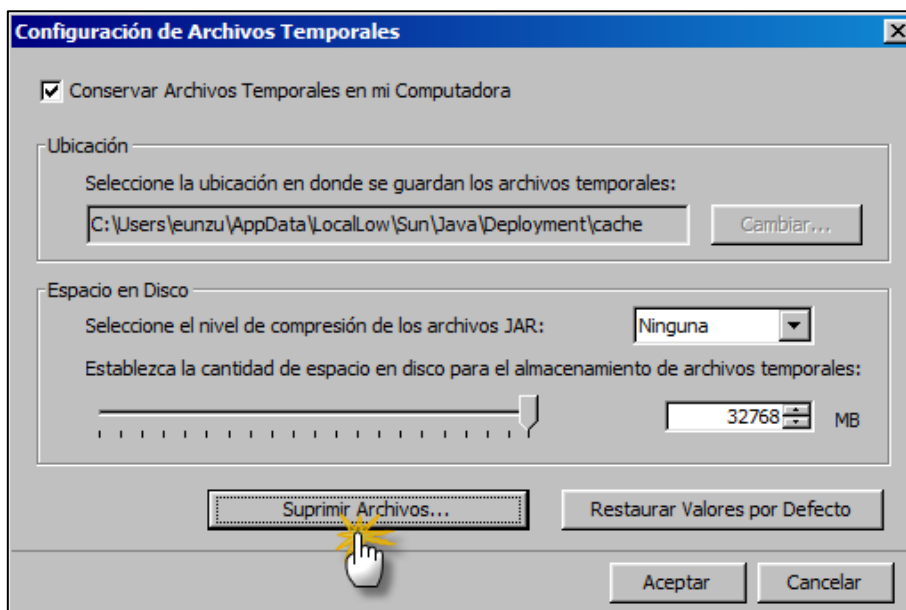
- Si el equipo es Mac OS X, deberá seguir los siguientes pasos para iniciar el panel de control de Java;
  - a) Haga clic en el icono de Apple en la esquina superior izquierda de la pantalla.
  - b) Vaya a Preferencias del sistema
  - c) Haga clic en el icono de Java para acceder al panel de control de Java.



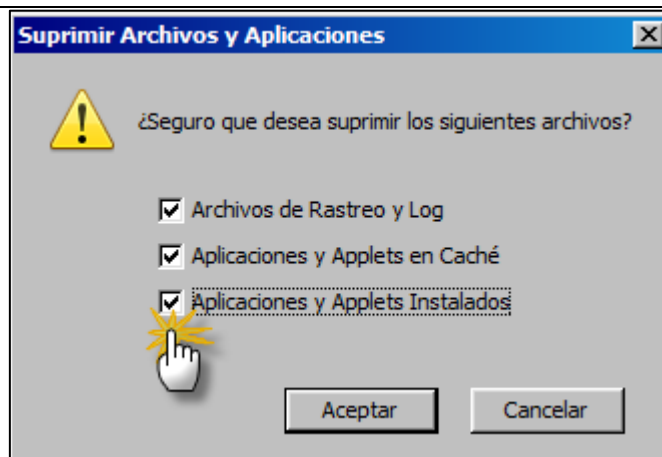
- b. En General pinchar en "Configuración".



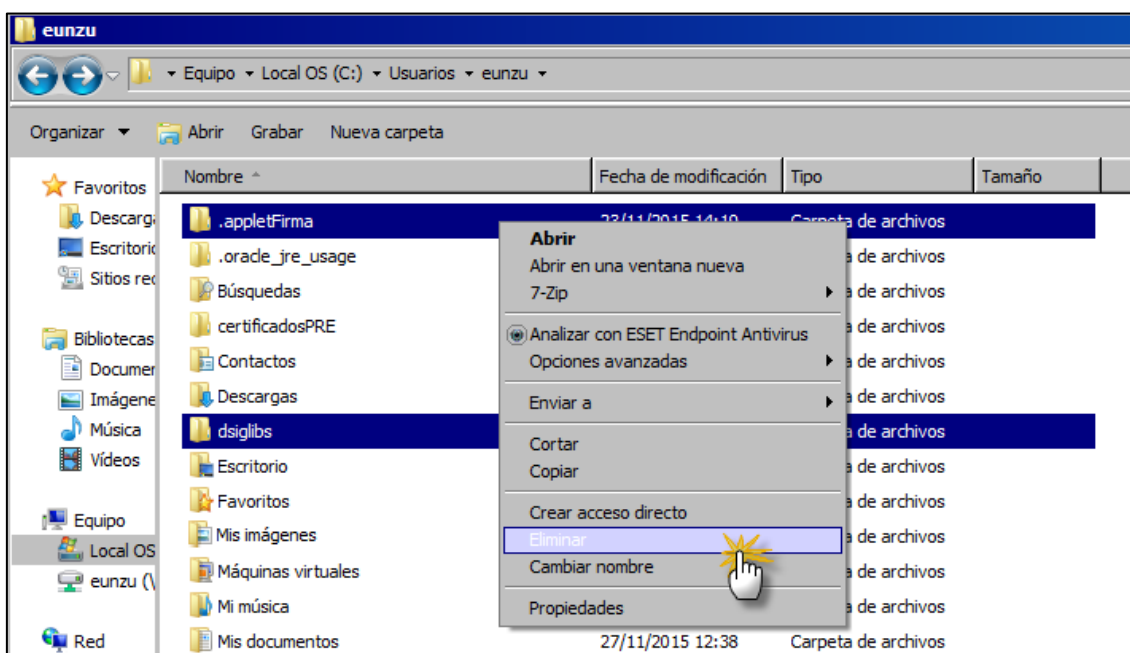
c. Posteriormente "Suprimir Archivos"



Se debe marchar la opción "Aplicaciones y Applets Instalados" y pulsar Aceptar;

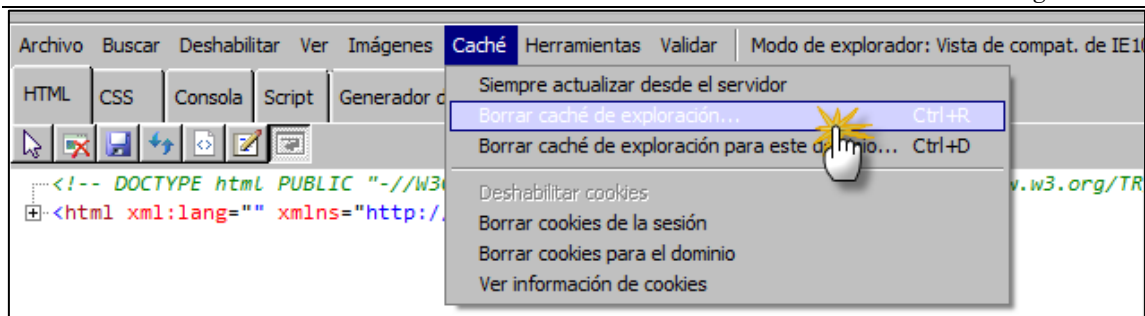


2. Igualmente, eliminaremos las carpetas AppletFirma y Dsiglibs desde las siguientes ubicaciones (en el Finder también se pueden localizar buscando por el nombre de las carpetas);
  - a. W8 y W10: están en C:/Usuarios/(usuario con el que iniciemos la sesión)
  - b. Macintosh: están en Finder-MAC usuario-Macintosh HD-Usuarios-Usuario

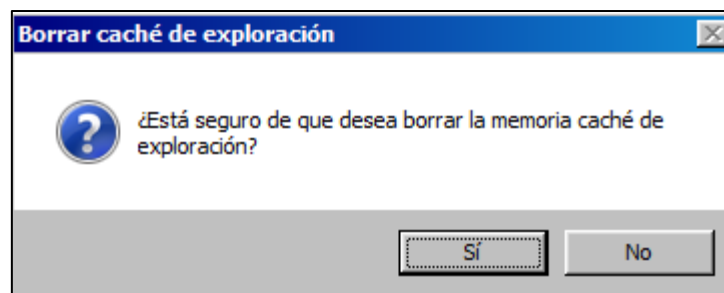


3. Realizaremos una limpieza de la memoria caché del navegador y de la página web;
  - a. Internet Explorer; con el navegador abierto, pulsar la tecla F12 o, desde el menú Herramientas, pulsar "Herramientas de desarrollo";  
Pulsar Control+R o, desde el menú Caché, pulsar "Borrar caché de exploración";





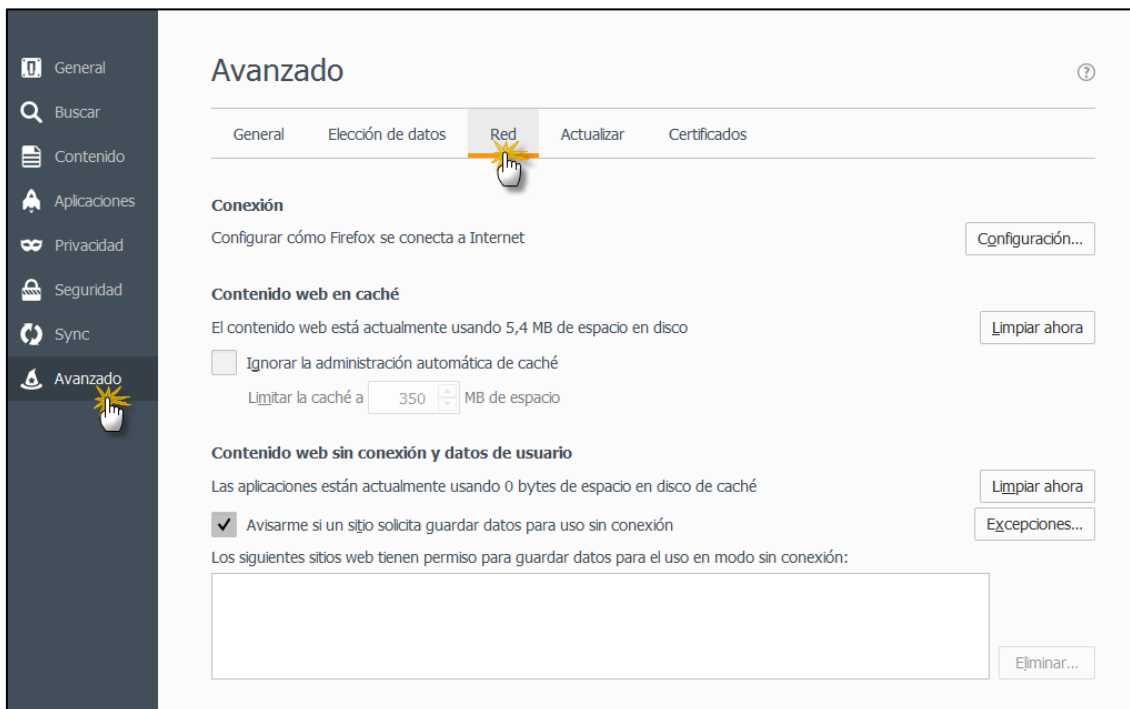
Aceptar ventana de confirmación;



b. Firefox; con el navegador abierto, ir a las Opciones de Firefox;



Seleccionar menú Avanzado y, dentro de éste, la pestaña Red;



**Avanzado** ⓘ

General Elección de datos **Red** Actualizar Certificados

**Conexión**  
Configurar cómo Firefox se conecta a Internet [Configuración...](#)

**Contenido web en caché**  
El contenido web está actualmente usando 5,4 MB de espacio en disco [Limpiar ahora](#)

Ignorar la administración automática de caché  
Limitar la caché a  MB de espacio

**Contenido web sin conexión y datos de usuario**  
Las aplicaciones están actualmente usando 0 bytes de espacio en disco de caché [Limpiar ahora](#)

Avisarme si un sitio solicita guardar datos para uso sin conexión [Excepciones...](#)

Los siguientes sitios web tienen permiso para guardar datos para el uso en modo sin conexión:

[Ejliminar...](#)

Pulsar los botones "Limpiar ahora" de los apartados "Contenido web en caché" y "Contenido web sin conexión y datos de usuario";



**Avanzado** ⓘ

General Elección de datos **Red** Actualizar Certificados

**Conexión**  
Configurar cómo Firefox se conecta a Internet [Configuración...](#)

**Contenido web en caché**  
El contenido web está actualmente usando 25,0 KB de espacio en disco [Limpiar ahora](#)

Ignorar la administración automática de caché  
Limitar la caché a  MB de espacio

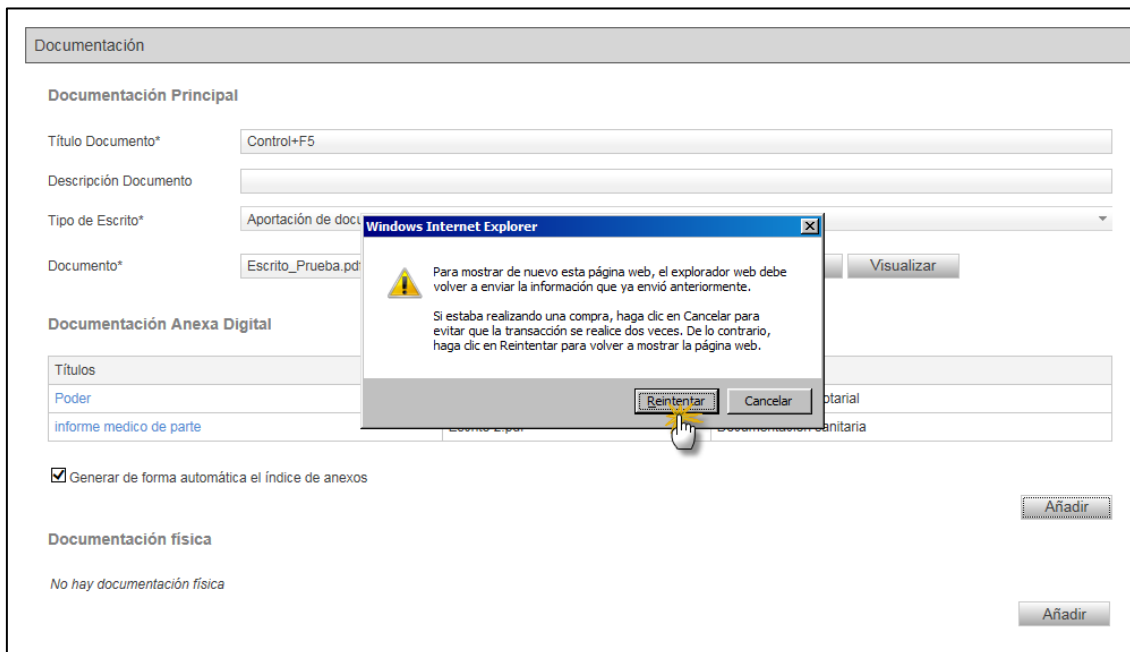
**Contenido web sin conexión y datos de usuario**  
Las aplicaciones están actualmente usando 0 bytes de espacio en disco de caché [Limpiar ahora](#)

Avisarme si un sitio solicita guardar datos para uso sin conexión [Excepciones...](#)

Los siguientes sitios web tienen permiso para guardar datos para el uso en modo sin conexión:

[Ejliminar...](#)

Para limpiar la memoria caché de la página web, pulsaremos Control+F5 en la página que queremos refrescar (la del envío del escrito) y aceptaremos en la ventana de confirmación (botón Reintentar);



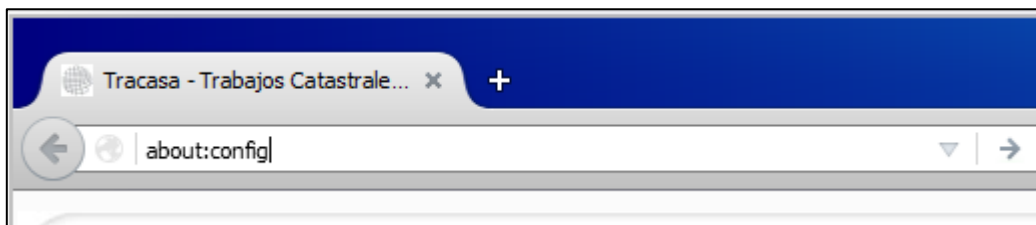
Realizando el refresco en un formulario, es posible que se elimine todo o parte de los datos que se hayan introducido hasta ese momento.

### 3.4 Error en applets con Firefox

Si el navegador Firefox (versión 42 o posteriores) se bloquea al intentar ejecutar Java Plugin, tendremos que añadir el nombre de propiedad "dom.ipc.plugins.java.enabled" en las preferencias de Firefox.

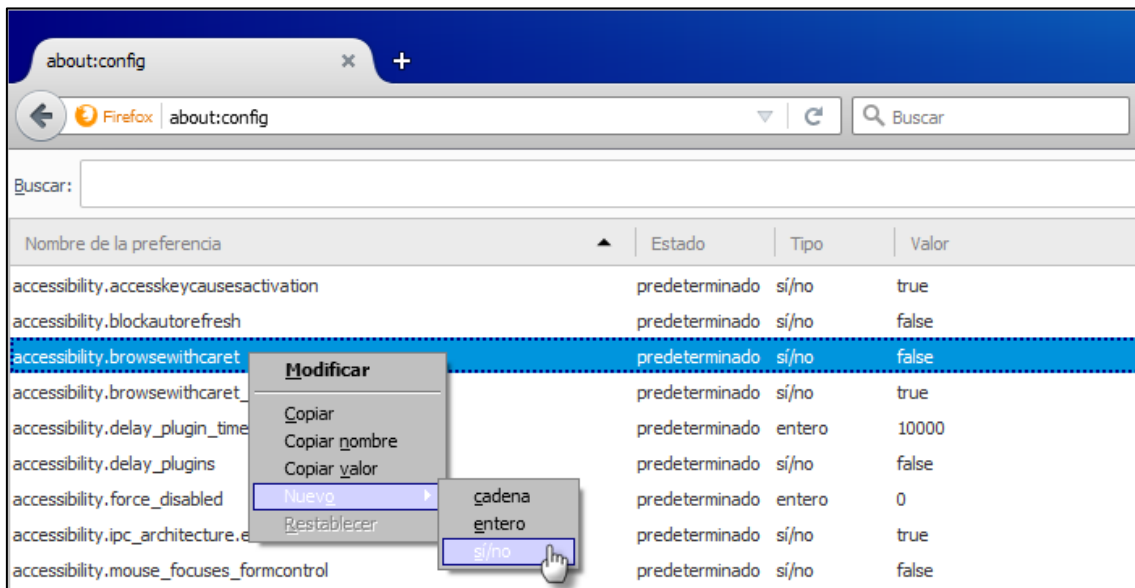
Para ello, los pasos a seguir son;

1. Iniciar Firefox
2. Escribir about:config en la barra de direcciones

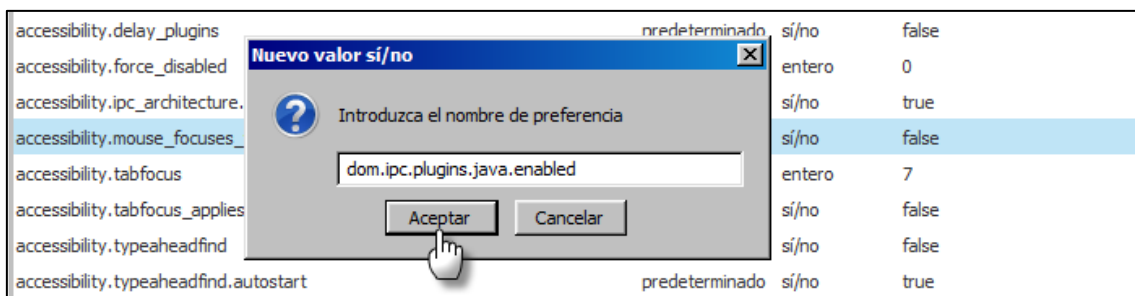


3. Se mostrará una advertencia de Firefox sobre los ajustes de configuración. Tras recibir la alerta de Firefox, debe aparecer una lista con las preferencias de configuración.

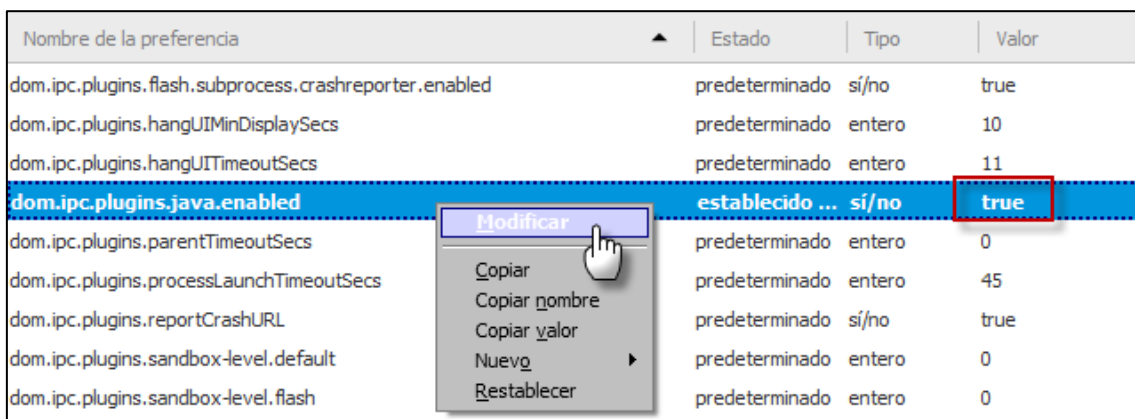
- Hacer clic con el botón derecho en cualquier parte de la lista de preferencias mostrada. Seleccionar Nuevo y, a continuación, Booleano o Sí/No.



- Añadir el nombre de propiedad como dom.ipc.plugins.java.enabled y pulsar Aceptar:



- En la ventana que se muestra, dejar el estado false.



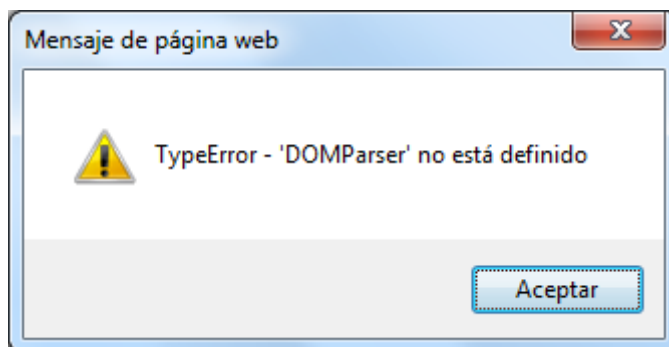
Nombre de la preferencia	Estado	Tipo	Valor
dom.ipc.plugins.flash.subprocess.crashreporter.enabled	predeterminado	sí/no	true
dom.ipc.plugins.hangUITMinDisplaySecs	predeterminado	entero	10
dom.ipc.plugins.hangUITTimeoutSecs	predeterminado	entero	11
<b>dom.ipc.plugins.java.enabled</b>	<b>establecido ...</b>	<b>sí/no</b>	<b>false</b>
dom.ipc.plugins.parentTimeoutSecs	predeterminado	entero	0

En el siguiente enlace se contemplan otras posibles soluciones;

[https://java.com/en/download/help/firefox\\_java.xml](https://java.com/en/download/help/firefox_java.xml)

### 3.5 Error DOMParser

En algunos equipos, tras ciertas actualizaciones de IE / Windows, se ha detectado un problema a la hora de realizar el proceso de firma.



Existen tres posibles soluciones que deber comprobarse en el orden indicado y volver a probar. Una vez funcione, no es necesario que revise la siguiente.

1. Comprobar (desde el menú Herramientas/Configuración de Vista de Compatibilidad) que el sitio "aragon.es" está agregado en la Vista de Compatibilidad.
2. Comprobar que la aplicación se encuentra en "Intranet Local".
3. Solucionar un problema de la actualización de IE y CAPICOM. Debe reinstalarse el ejecutable de la FNMT. Este instalable se encuentra en <https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software> en el apartado Software para Certificados de Usuario en Tarjeta Criptográfica. Ahí, dependiendo si el SO es de 32 o 64 bits, deberá elegir el Instalable correspondiente y ejecutarlo.

### 3.6 Problemas con el certificado digital

En ocasiones, si se actualiza el certificado, puede pasar;

- Que la página requiera un certificado de cliente válido
- Que no se cargue el certificado

Para solucionar este problema, nos tendremos que descargar el certificado raíz.

Para ello, en función del tipo de certificado que utilicemos, y con el navegador que se vaya a utilizar, seguiremos los siguientes pasos;

### 3.6.1 Certificado FNMT;

Accederemos a la siguiente página:

<https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/certificados-raiz-de-la-fnmt>

Desde este enlace nos descargaremos los siguientes certificados;

#### Certificados raíz de la FNMT:

FNMT Clase 2 CA

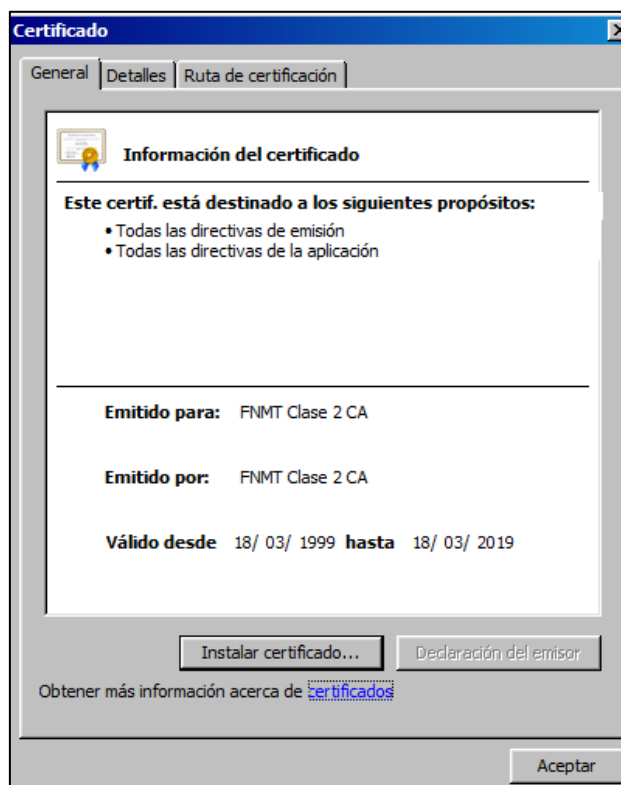
AC Raíz FNMT-RCM

#### Certificados subordinados

AC FNMT Usuarios

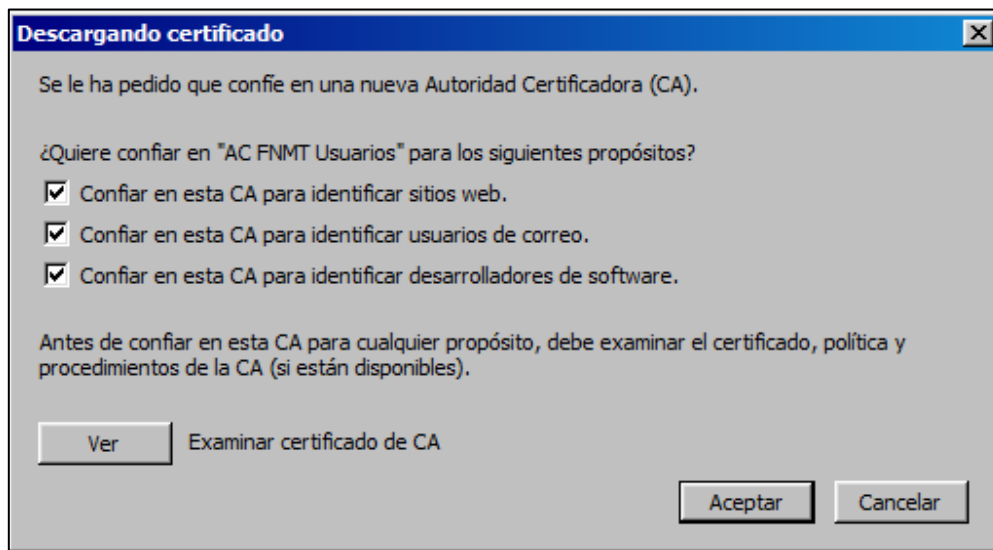
Si se utiliza Internet Explorer:

- Abrir e instalar certificado:

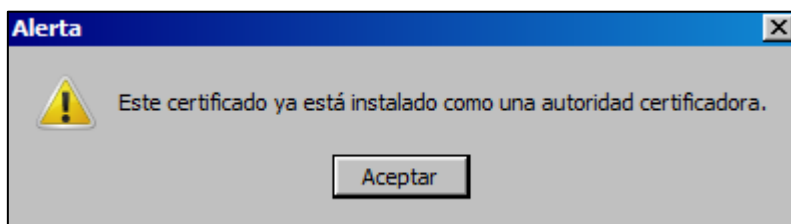


Si se utiliza Firefox:

- Si no está instalado, marcar todas y aceptar:



- Si ya está instalado:



### 3.6.2 Certificado ACA;

Accederemos a la siguiente página:

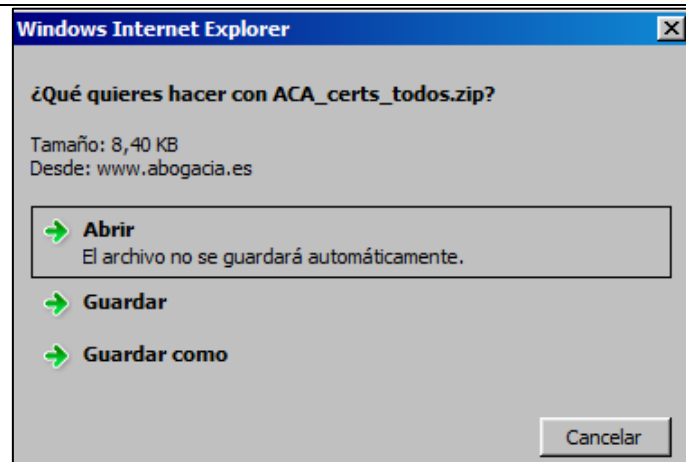
[http://www.abogacia.es/site/aca/como-obtener-tu-firma-aca/descargate-e-instala-el-software-de-aca/?\\_ga=1.54195360.909742668.1449042142](http://www.abogacia.es/site/aca/como-obtener-tu-firma-aca/descargate-e-instala-el-software-de-aca/?_ga=1.54195360.909742668.1449042142)

E instalaremos los certificados que contiene el siguiente paquete Zip;





[http://www.abogacia.es/repositorio/acadescarga/ACA\\_certs\\_todos.zip](http://www.abogacia.es/repositorio/acadescarga/ACA_certs_todos.zip)

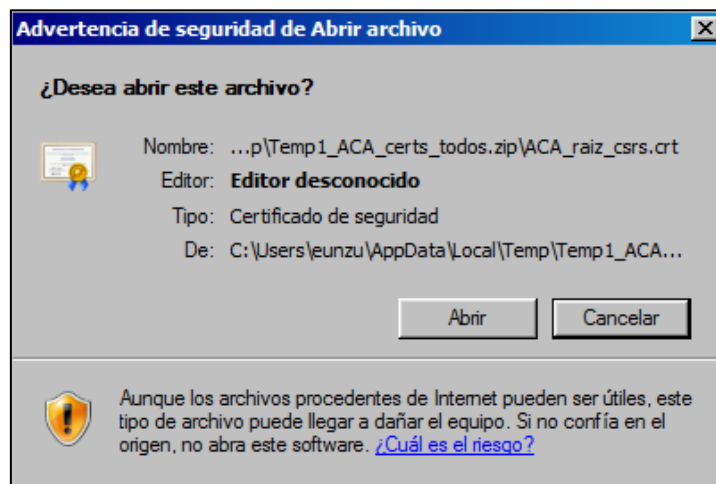
Desde Internet Explorer:

- Abrir el Zip de certificados;

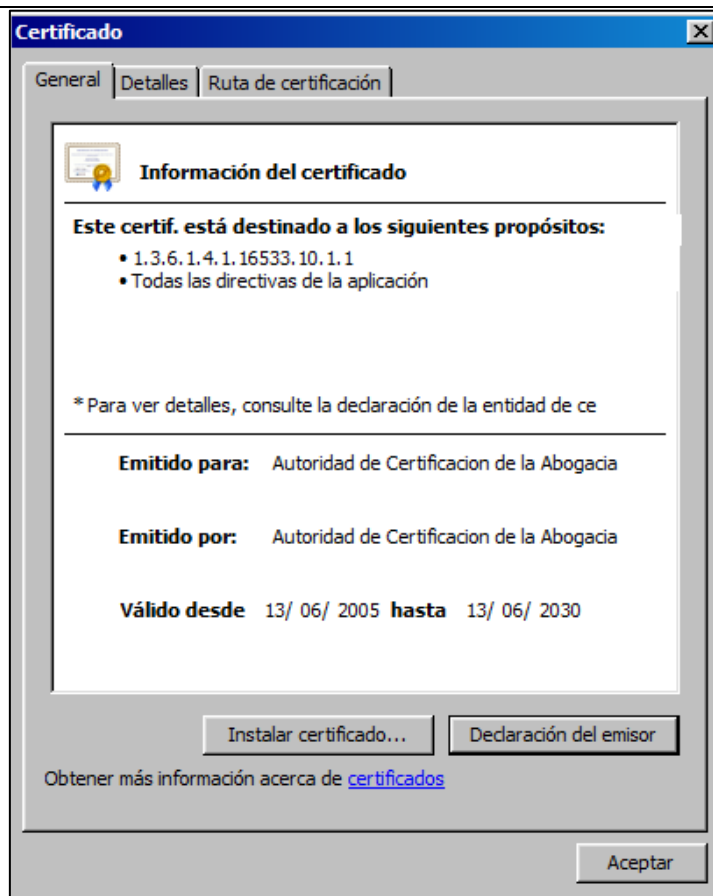


- Abrir e instalar cada uno de los certificados de la carpeta:

Nombre ^	Tipo	Tamaño co...	Protegido p...	Tamaño	Relación	Fecha de modificación
 ACA_CORP_csrs_SHA256.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	23%	07/10/2015 15:28
 ACA_corporativos_csrs.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	27%	28/09/2012 10:50
 ACA_Corporativos-2014.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	21%	05/03/2014 17:57
 ACA_raiz_csrs.crt	Certificado de seguridad	1 KB	No	2 KB	21%	28/09/2012 10:51
 ACA_TRUS_csrs_SHA256.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	23%	07/10/2015 15:35
 ACA_trusted_csrs.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	26%	28/09/2012 10:51
 ACA_Trusted-2014.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	21%	05/03/2014 18:05







### 3.7 Error al validar el tique

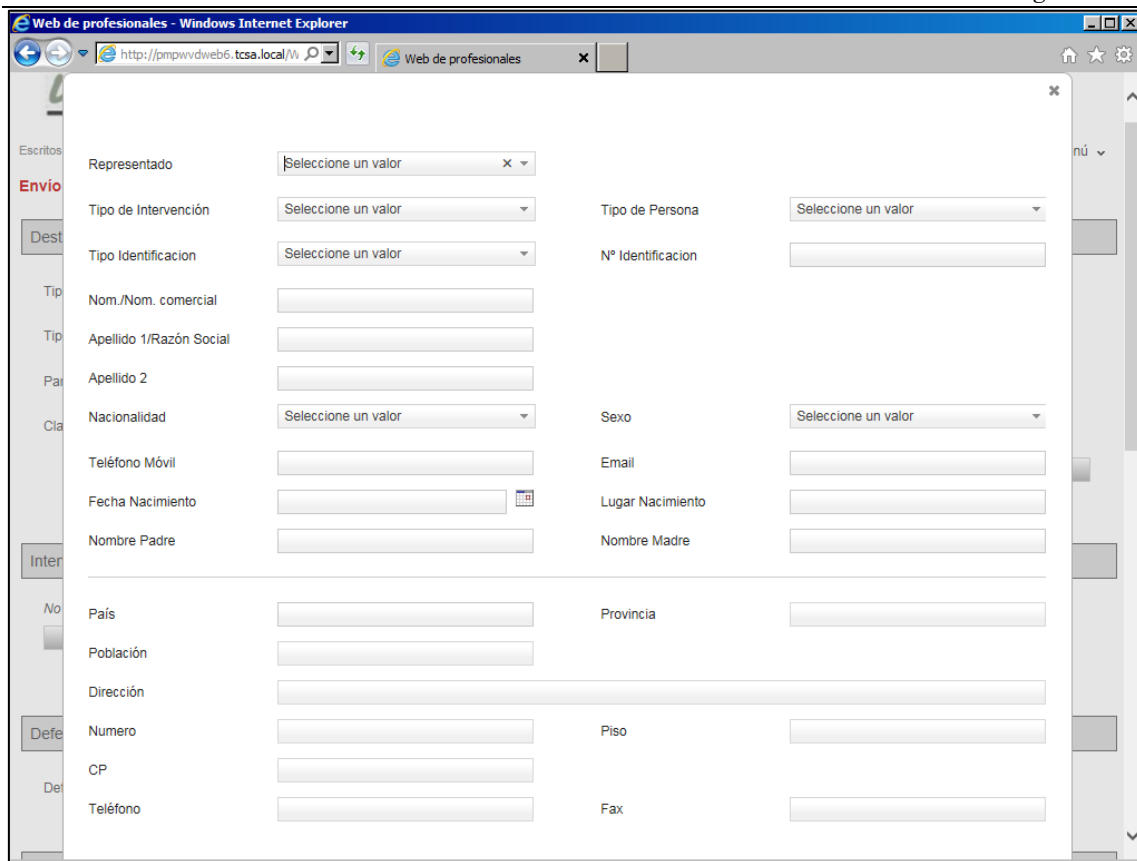
En caso de registrarse algún problema en el envío del escrito, la aplicación nos indicará que no se ha podido realizar el envío; en vez de generarse el correspondiente recibo, nos mostrará este mensaje de error;



En estos casos, deberemos guardar la fecha, hora de envío y tipo de envío que se estaba realizando en el momento de ser reportado el error (envío de escrito de trámite, de inicio, modificación de datos personales, recepción de una notificación...) y abrir una incidencia.

### 3.8 No se ve el botón de " Aceptar" en el formulario de añadir Intervinientes

Según la resolución de la pantalla, los botones Aceptar/ Cancelar del formulario de añadir intervinientes quedan ocultos y no se pueden pulsar.



Web de profesionales - Windows Internet Explorer

http://bpmwvdweb6.tcsa.local/

Web de profesionales

Representado: Seleccione un valor

Tipo de Intervención: Seleccione un valor

Tipo de Persona: Seleccione un valor

Tipo Identificación: Seleccione un valor

Nº Identificación: [ ]

Nom./Nom. comercial: [ ]

Apellido 1/Razón Social: [ ]

Apellido 2: [ ]

Nacionalidad: Seleccione un valor

Sexo: Seleccione un valor

Teléfono Móvil: [ ]

Email: [ ]

Fecha Nacimiento: [ ]

Lugar Nacimiento: [ ]

Nombre Padre: [ ]

Nombre Madre: [ ]

Pais: [ ]

Provincia: [ ]

Población: [ ]

Dirección: [ ]

Numero: [ ]

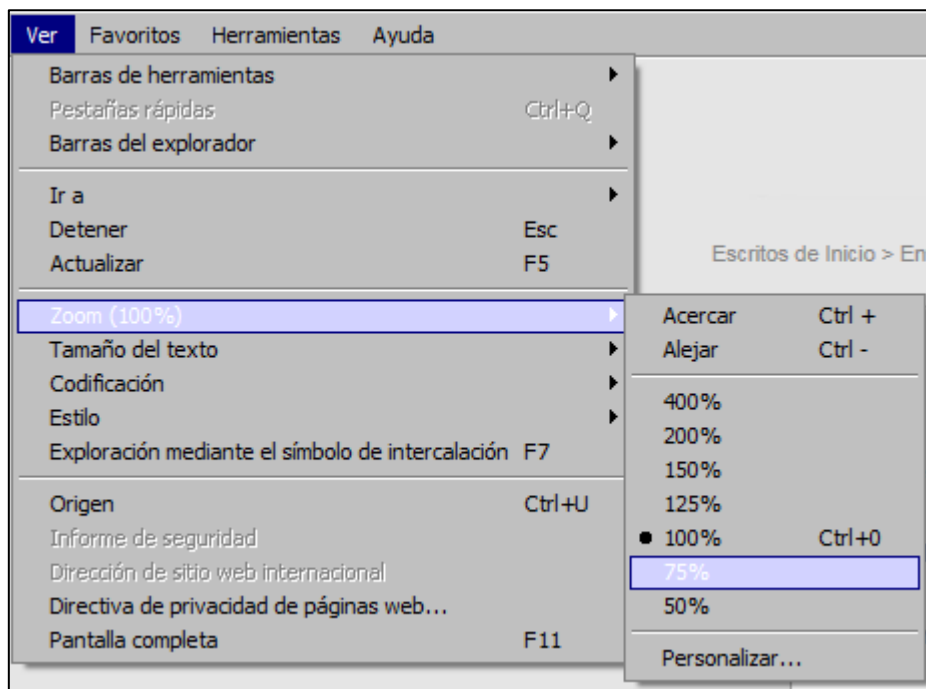
Piso: [ ]

CP: [ ]

Teléfono: [ ]

Fax: [ ]

Para poder ver los botones, podemos modificar el zoom de la pantalla y disminuir así la resolución. Esto lo podremos hacer desde la Barra de menú, Ver / Zoom, seleccionando la opción 75%;



También podemos aumentar o disminuir la resolución de la pantalla presionando el botón Control mientras movemos simultáneamente la rueda de desplazamiento o scroll del ratón.

### 3.9 Error al adjuntar el archivo; el Office genera docx

Los documentos que se crean con la versión de 2007 Office se guardan con la extensión “.docx”.

Si al adjuntar un archivo con la extensión “.docx” da error, se recomienda guardar el archivo en formato PDF desde el WORD y adjuntarlo así.

### 3.10 Problema al validar las direcciones de los intervinientes

El formulario de registro de intervinientes contiene las poblaciones de las provincias y poblaciones españolas cargadas, siendo necesario seleccionar del desplegable inferior la población que deseamos insertar.

Aunque el formulario no valida si los caracteres están en mayúsculas o minúsculas, sí que se validan los caracteres con tilde.

Así, para introducir “Cádiz”, no podremos seleccionar la coincidencia del formulario si no insertamos la tilde (“cadiz”);



Provincia

cadiz

En cambio, sí que se validará la Provincia, Población, etc si escribimos la tilde (“cád”);

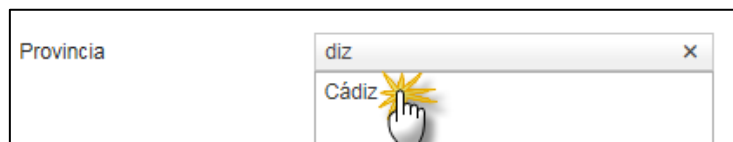


Provincia

cád

Cádiz

También si escribimos el resto de caracteres (“diz”);



Provincia

diz

Cádiz

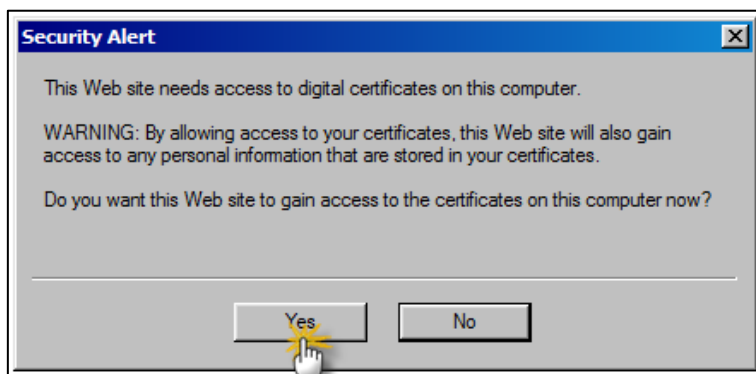
### 3.11 No se ha podido obtener el nombre del certificado

Puede suceder que, al firmar un envío o recepción, el navegador no cargue nuestro listado de certificados digitales, mostrando el siguiente mensaje;



En este caso, habrá que comprobar que;

- Hemos permitido a la página web acceder a los certificados digitales;



- En caso de haber permitido el acceso, reinstalaremos el Configurador FNMT-RCM desde la dirección;

<https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software>

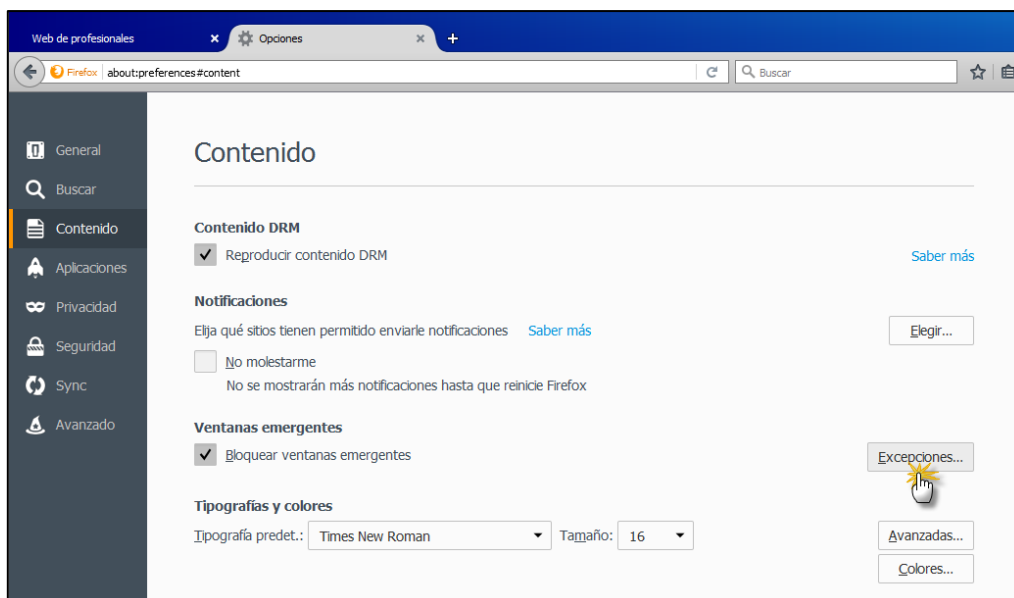
### 3.12 No se descargan las notificaciones de forma masiva

Si desde la vista de notificaciones realizamos una descarga masiva de documentación pero no se genera la carpeta Zip, tendremos que comprobar que hemos desactivado el bloqueador de elementos emergentes para la aplicación;

- Con IE; desde el menú Herramientas / Bloqueador de elementos emergentes / Configuración del bloqueador de elementos emergentes; añadir la dirección [psp.justicia.aragon.es](http://psp.justicia.aragon.es) a la lista de excepciones y Aceptar;



- Con Firefox; Desde el menú Opciones / Contenido, añadir la dirección psp.justicia.aragon.esa la lista de excepciones y Guardar cambios;



### 3.13 No se abre la ventana para incorporar anexos

Si en el envío de un escrito, tanto de inicio como de trámite, no se abre la ventana para la incorporación de anexos, tendremos que limpiar la memoria caché del explorador. Esta limpieza se puede realizar de varias formas;

- Pulsar, simultáneamente, las teclas Control y F5.
- Desde IE, menú Herramientas / Opciones de internet / pestaña General, Eliminar historial de exploración
- Desde IE, pulsar F12; en la pestaña Caché, Borrar caché de exploración
- Desde Firefox, Opciones / Avanzado / Red; pulsar Limpiar contenido web en caché.

Antes de limpiar la memoria caché es necesario cerrar sesión así como cerrar todos los exploradores.

### 3.14 No se abre la ventana para seleccionar abogado/procurador

Si en el envío de un escrito de inicio no se abre la ventana para la selección de un profesional, tendremos que limpiar la memoria caché del explorador. Esta limpieza se puede realizar de varias formas;

- Pulsar, simultáneamente, las teclas Control y F5.
- Desde IE, menú Herramientas / Opciones de internet / pestaña General, Eliminar historial de exploración
- Desde IE, pulsar F12; en la pestaña Caché, Borrar caché de exploración
- Desde Firefox, Opciones / Avanzado / Red; pulsar Limpiar contenido web en caché.

Antes de limpiar la memoria caché es necesario cerrar sesión así como cerrar todos los exploradores.

### 3.15 No se carga el profesional en la ventana de selección de profesional

Para localizar y poder seleccionar a un profesional (abogado o procurador) en la búsqueda de profesionales, es necesario que dicho profesional se encuentre previamente dado de alta en la aplicación.

Si ejecutamos una búsqueda de un abogado o profesional y éste no se encuentra entre los resultados, deberá solicitar el alta en el sistema.



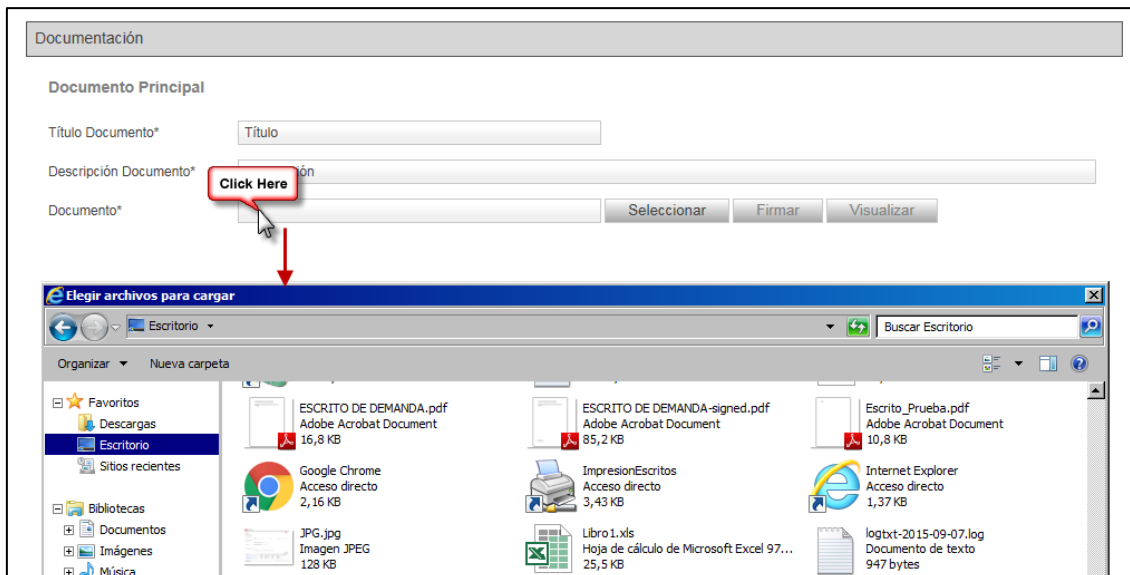
Nº Colegiado

Nombre/Apellido

No se han encontrado coincidencias

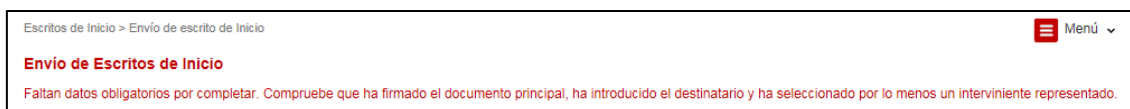
### 3.16 No funciona el botón Seleccionar

En caso de que el botón Seleccionar no abra la ventana de búsqueda de documentos, ésta se podrá accionar haciendo doble clic sobre el campo del documento;



### 3.17 No se envía el escrito

Si al pulsar el botón Enviar no se realiza el proceso de envío, tendremos que asegurarnos de haber cumplimentado todos los campos obligatorios;



Deberemos comprobar;

- Que hemos seleccionado un documento principal, que éste tiene título (y, en su caso, descripción) y que el documento principal está firmado desde la aplicación;




- En caso de tratarse de un escrito de inicio, que hemos introducido los datos de, al menos, un interviniente de tipo representado/cliente;

Intervinientes					
Interviniente	Tipo de interviniente	Nº identificación	Nombre de vía	Repr.	
FERNANDO GARCIA	Demandante	12345678Z	CALLE MAYOR/NAGUSIA KALEA	<input checked="" type="checkbox"/>	

- En caso de tratarse de un escrito de personación no iniciado o recurso de queja, que hemos seleccionado un documento de la tabla;

Documentos del Expediente Origen		
Título	Fecha del documento	Documento a recurrir
SENTENCIA TEXTO LIBRE	21/09/2015	<input checked="" type="checkbox"/>
AUTO ARCHIVO ARTÍCULO 179.2	18/09/2015	<input type="checkbox"/>



- En caso de tratarse de un escrito de personación/recurso de queja/solicitud de ejecución, que hemos seleccionado, al menos, un interviniente de la tabla;

Intervinientes					
Interviniente	Tipo de interviniente	Nº identificación	Nombre de vía	Cite.	Sel.
FERMIN NAVARRO MARTIN	Demandante	66336633	CALLE TAFALLA/TAFALLA KALEA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- En caso de tratarse de un escrito de inicio (de cualquier tipo) en el que hemos indicado que el destinatario es un procurador, que hemos seleccionado un profesional de la lista;

Destinatario	
Destino	<input type="text" value="Procurador"/>
Procurador	<input type="text"/> <input type="button" value="Seleccionar procurador"/>

### 3.18 Al abrir una notificación no se ve el documento notificado

Si al acceder a una notificación y pulsar el botón visualizar no se abre el documento, tendremos que comprobar la configuración del equipo, constatando que tenemos desbloqueados los elementos emergentes para la aplicación.

### 3.19 Cambio de tipo de personas

Puede suceder que, en el formulario para el registro de intervinientes, al introducir el tipo de identificación de una persona jurídica, al tabular, la aplicación cambie el formulario a persona física, dificultando la cumplimentación del formulario del interviniente, ya que los datos solicitados para una persona física son distintos de los solicitados para una persona jurídica.



Esto se debe a que ese interviniente está registrado incorrectamente en el sistema de gestión procesal, esto es, en la base de datos del juzgado (la persona jurídica está registrada como física, pero con CIF), por lo que tendremos abrir una incidencia en el servicio de soporte para que se corrija el error.

Esta persona ya se encuentra registrada en la Base de Datos. Por favor, complete únicamente los campos habilitados

Representado	<input type="text" value="Sí"/>	Tipo de Intervención	<input type="text" value="Demandante"/>	Tipo de Persona	<input type="text" value="Persona Física"/>
Tipo Identificación	<input type="text" value="CIF"/>	Nº Identificación*	<input type="text" value="A14010342"/>		
Nom./Nom. comercial	<input type="text"/>				
Apellido 1/Razón Social	<input type="text"/>				
Apellido 2	<input type="text"/>				
Nacionalidad	<input type="text"/>	Sexo	<input type="text"/>		
Teléfono Móvil	<input type="text"/>	Email	<input type="text"/>		
Fecha Nacimiento	<input type="text"/>	Lugar Nacimiento	<input type="text"/>		
Nombre Padre	<input type="text"/>	Nombre Madre	<input type="text"/>		

### 3.20 No se localiza un expediente

Si no se localiza un expediente en el que representamos a, al menos, un interviniente, es posible que el órgano judicial que tramita el asunto no nos ha registrado en el expediente digital;

**Listado de expedientes judiciales**

No hay datos para esas condiciones.

Filtros de búsqueda

Fecha incoación desde	<input type="text"/>	Fecha incoación hasta	<input type="text" value="23/02/2016"/>
Nombre/Nom. Comercial	<input type="text"/>	Apellido 2	<input type="text"/>
Apellido 1/Razón social	<input type="text"/>	Año Procedimiento	<input type="text" value="2016"/>
Número Procedimiento	<input type="text" value="0005423"/>	Orden Jurisdiccional	<input type="text" value="Todos los Órdenes Jurisdiccionales"/>
Órgano Judicial	<input type="text" value="Todos los Órganos Judiciales"/>	Nombre Abogado	<input type="text"/>
Apellido 1 Abogado	<input type="text"/>		

Buscar

En estos casos, deberemos contactar con el órgano judicial para que compruebe que estamos correctamente registrados en el expediente digital; una vez realizado dicho registro desde el órgano judicial, podremos trabajar telemáticamente en el expediente.

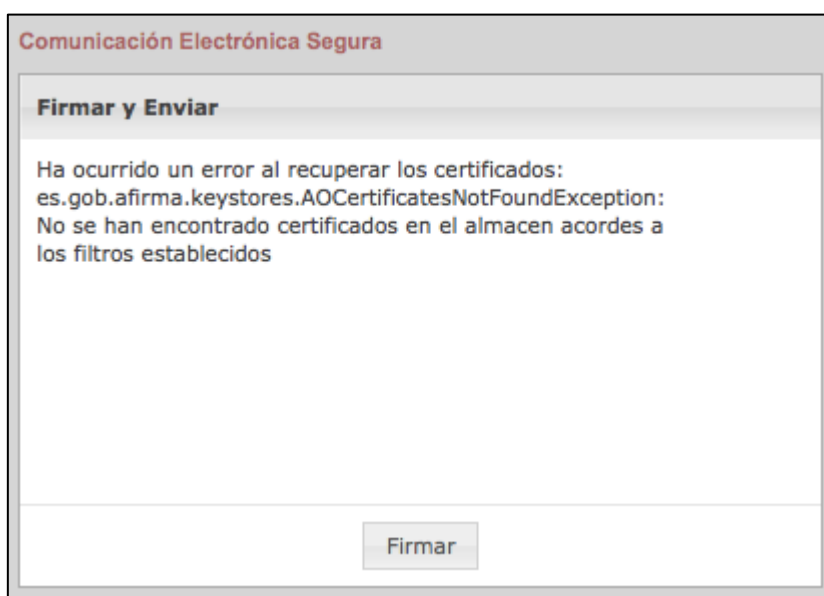
### 3.21 Aplicación bloqueada por el antivirus

La configuración del antivirus que tengamos instalado en el equipo puede bloquear, total o parcialmente, la funcionalidad de la aplicación, impidiéndonos descargar notificaciones, firmar documentos o enviar escritos.

En estos casos, deberá revisar la configuración de su antivirus, disponiendo de las excepciones necesarias para poder operar con la aplicación.

### 3.22 Error al recuperar los certificados

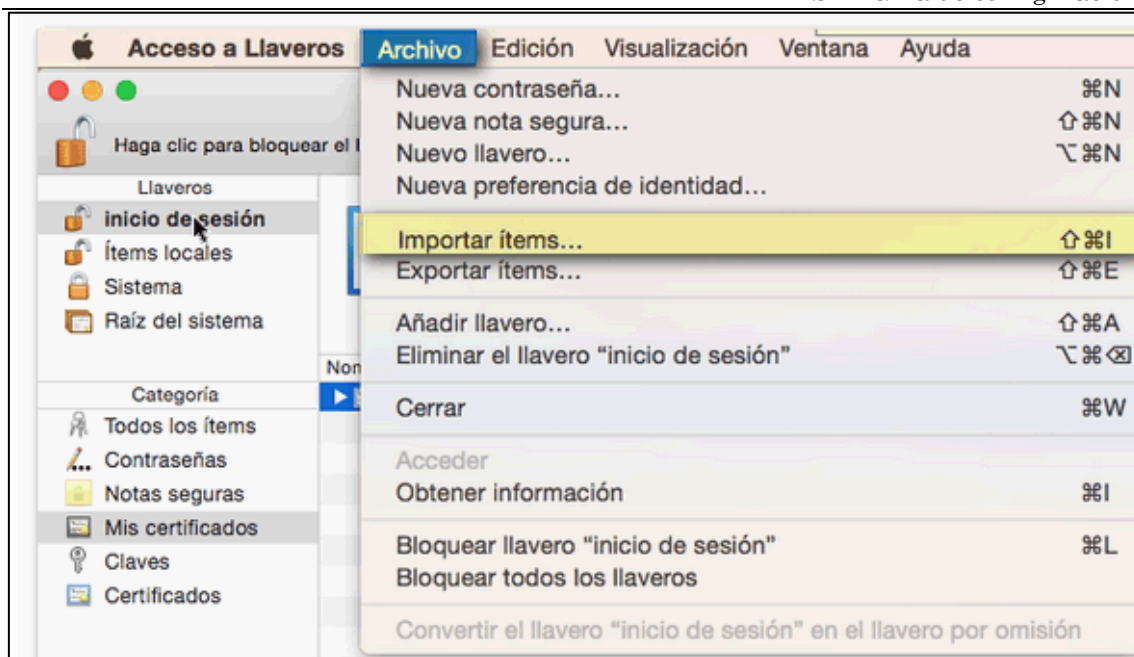
Si enviamos datos con un equipo Macintosh pero no se encuentran los certificados en el almacén acorde a los filtros establecidos, no podremos realizar la firma de las recepciones y envíos de datos. En el momento de firmar la petición, veremos el siguiente mensaje de error;



En este caso, tendremos que asegurarnos de que hemos incluido el certificado en el keystore del equipo.

Para ello, los pasos a seguir son;

1. Acceder al llavero desde Ir / Utilidades / Acceso a llaveros.
2. Pulsar en Archivo - Importar elementos (o Importar ítems, según versión).



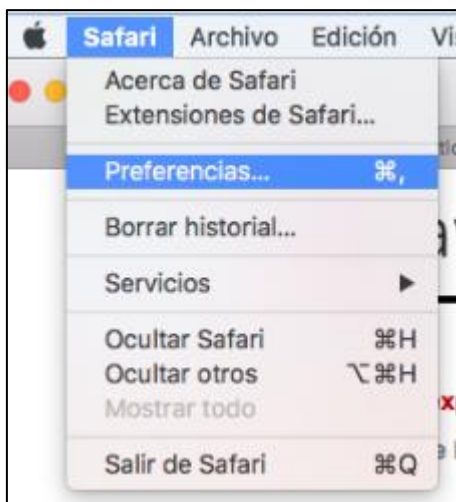
3. Seleccionar el archivo de nuestra copia de seguridad (.pfx o .p12) y Abrir.
4. En caso de haber exportado el certificado con contraseña, nos pedirá que la introduzcamos.

Si la importación se efectúa con éxito, el certificado aparecerá en el "Acceso a Llaveros".

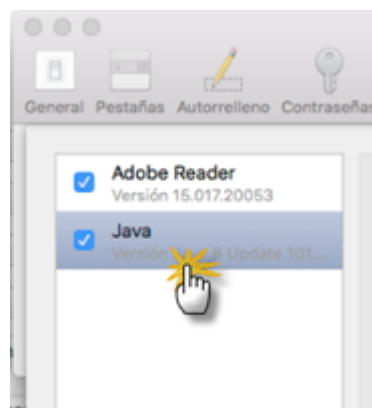
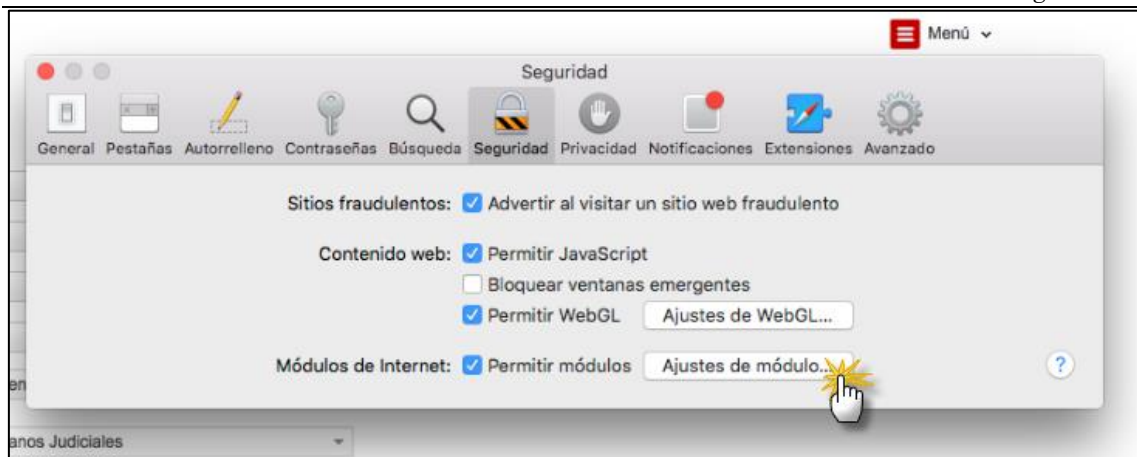
### 3.23 Configuración del navegador Safari

Para poder utilizar el PSP con Safari, tendremos que realizar la siguiente modificación en la configuración del navegador.

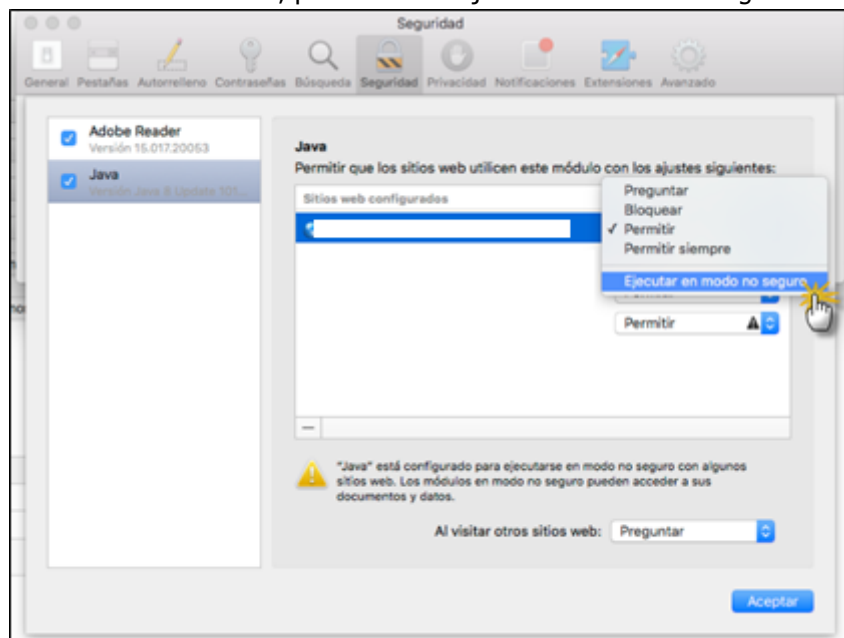
1. Cuando se haya accedido al PSP, acceder a Safari > Preferencias:



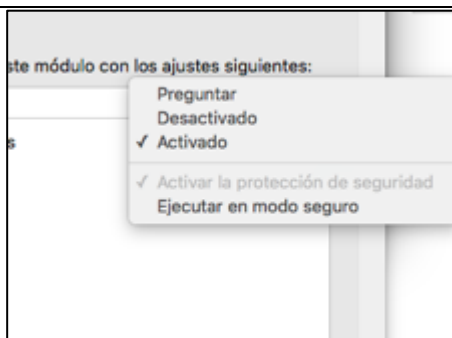
2. Pulsar Ajustes de módulo > Java:



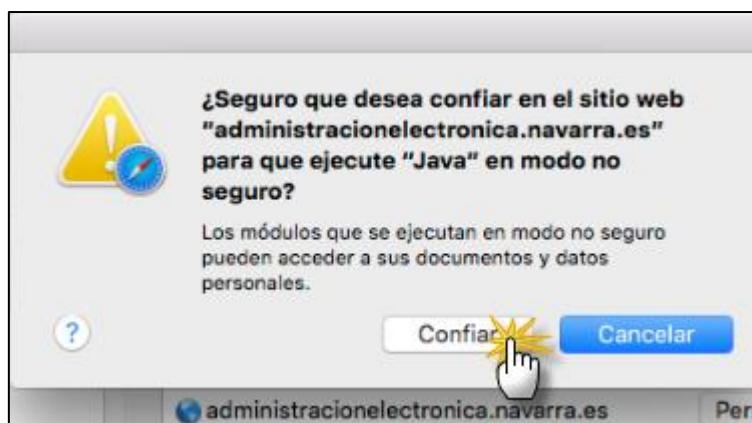
3. En la web del PSP, pulsar sobre "Ejecutar en modo no seguro":



En las versiones más recientes de Safari, para acceder a la configuración de "Ejecutar en modo no seguro" no es visible directamente. Se debe mantener pulsada la tecla Opción y hacer clic en el menú emergente "Ejecutar en modo seguro" (al principio sale "Ejecutar en modo seguro" marcado (como sale Activado)).



4. Aceptar y, en la ventana de confirmación, pulsar Confiar:



5. Para asegurarnos de tener la configuración correcta, volveremos a abrir los ajustes de Java; la web del PSP tendrá un icono de advertencia:

