



PSP AVANTIUS

GUÍA CONFIGURACIÓN/PREGUNTAS FRECUENTES

Ficha del documento

Documento	PSP_Guía de configuración y Preguntas frecuentes.docx		
Resumen	Manual con las instrucciones de configuración del equipo para el uso del Portal de Servicios del Profesional, con apartado de preguntas y respuestas frecuentes.		
Anexos		Número de páginas	38

Historial de revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
2019-06-04	1.0	Documento inicial.	Tracasa
2019-06-21	1.1	Se añade punto 4.23	Tracasa
2020-05-28	1.2	Actualización versión	Tracasa
2020-11-11	1.3	Actualización versión	Tracasa

Índice de contenidos

1	INTRODUCCIÓN	3
2	REQUISITOS	4
2.1	NAVEGADOR	4
2.2	CERTIFICADO DIGITAL	4
2.3	AUTOFIRMA	5
2.4	VISOR PDF	5
3	ACCESO A LA APLICACIÓN	6
4	SOLUCIÓN A LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE CONFIGURACIÓN	8
4.1	VALIDACIÓN DEL CERTIFICADO	8
4.2	USUARIO NO AUTORIZADO	8
4.3	PROBLEMAS CON EL CERTIFICADO DIGITAL	8
4.3.1	CERTIFICADO FNMT	9
4.3.2	CERTIFICADO ACA	11
4.4	ERROR AL VALIDAR EL TICKET	12
4.5	PROBLEMA AL VALIDAR LAS DIRECCIONES DE LOS INTERVINIENTES	13
4.6	NO SE DESCARGAN LAS NOTIFICACIONES DE FORMA MASIVA	14
4.7	CONFIGURAR EL ALMACENAMIENTO DE LAS DESCARGAS	15
4.8	NO SE ABRE LA VENTANA PARA INCORPORAR ANEXOS O SELECCIONAR PROFESIONAL	16
4.9	NO SE CARGA EL PROFESIONAL EN LA VENTANA DE SELECCIÓN DE PROFESIONAL	16
4.10	NO FUNCIONA EL BOTÓN SELECCIONAR	17
4.11	NO SE ENVÍA EL ESCRITO	17
4.12	AL ABRIR UNA NOTIFICACIÓN NO SE VE EL DOCUMENTO NOTIFICADO	19
4.13	CAMBIO DE TIPO DE PERSONAS	19

4.14 NO SE LOCALIZA UN EXPEDIENTE	20
4.15 APLICACIÓN BLOQUEADA POR EL ANTIVIRUS	20
4.16 ERROR AL RECUPERAR LOS CERTIFICADOS	21
4.17 ERROR EN EQUIPOS MAC+FIREFOX CON AUTOFIRMA (“NO SE PUDO ABRIR AUTOFIRMA”)	22
4.18 ERROR POR UTILIZAR LA FLECHA DEL NAVEGADOR	24
4.19 FORMATOS ADMITIDOS EN LOS ENVÍOS	25
4.20 ERROR 403.16 - FORBIDDEN	26
4.21 ERROR ERR_TUNNEL_CONNECTION_FAILED	35

1 INTRODUCCIÓN

El Portal de Servicios para el Profesional, o PSP, es la plataforma integrada con el Sistema de Gestión Procesal Avantius puesta a disposición de Defensores (Abogados y Graduados sociales), Representantes legales (Procuradores, Abogacía del Estado, Letrados de la CCAA, FOGASA, INSS, Tesorería General de la SS, SEPE...), Intervinientes Especiales (Peritos, Administradores Concursales, Policías, Juzgados de Paz, Ayuntamientos, Dptos. del Gobierno...) y personas jurídicas para interactuar con la Administración de Justicia.

Como AVANTIUS, el PSP está disponible en las siguientes Comunidades Autónomas:

- Aragón
- Cantabria
- Navarra

Si bien el PSP opera en estos territorios, la información de cada uno de los sistemas pertenece a la Administración titular.

En consecuencia, la sesión iniciada en uno de sus portales (de una Comunidad) permite trabajar sólo en los expedientes en los que el profesional está registrado en dicha comunidad, así como enviar escritos de inicio a los órganos judiciales de la misma.

Por otro lado, los usuarios que operen en dos o más comunidades, deberán configurar su equipo insertando acumulativamente las direcciones y excepciones correspondientes a éstas y que se especifican en este documento.

2 REQUISITOS

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

2.1 Navegador

Es necesario disponer de un equipo PC con conexión a Internet y navegador Google Chrome. *Internet Explorer 11 queda sin soporte y discontinuado (algunas funcionalidades incluidas en la versión PSP_3.9 y superiores, pueden dejar de funcionar). Por lo tanto, se recomienda migrar al navegador Google Chrome.*

En caso de disponer de un equipo Macintosh con certificado en tarjeta criptográfica, será necesario disponer de un navegador Mozilla Firefox. Tras la versión PSP_3.9, aquellos usuarios que ya utilizaban Firefox deben actualizarlo a la última versión de navegador.

2.2 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 envíos seguros. Por esto es necesario disponer de un Certificado Digital de firma reconocida.

En los siguientes enlaces se incluyen las guías de instalación y configuración requeridas para los distintos tipos certificados:

ACA: [Guía de configuración certificado ACA](#)¹

DNI: [Guía de configuración certificado DNI](#)²

FNMT: [Guía de configuración certificado FNMT](#)³

¹ <https://www.abogacia.es/site/aca/descargate-e-instala-el-software-de-aca>

² http://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons02.action?pag=REF_300

³ <https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software>

2.3 AUTOFIRMA

Para el envío seguro de documentación y para garantizar la recepción de notificaciones es necesario tener instalado el componente AUTOFIRMA que provee el Ministerio de Administraciones Públicas y Hacienda estatal.

El componente es gratuito y se puede obtener en el siguiente enlace

[Descarga componente Autofirma](#)⁴

El componente AUTOFIRMA, también se ofrece para ser instalado en el momento del envío.

La interfaz muestra un encabezado con el título 'Comunicación Electrónica Segura' en rojo. Debajo, un botón gris con el texto 'Firmar y enviar'. El cuerpo principal contiene el mensaje 'La operación se realizará con el siguiente certificado:' en cursiva, seguido de un botón azul con el texto 'Firmar'. En la parte inferior, un recuadro gris contiene el texto: 'Para usar este control debe tener instalado [AutoFirma](#) en su equipo'.

2.4 Visor PDF

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

- [Descarga Adobe](#)⁵
- [Descarga Foxit](#)⁶

⁴ <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.ht>

⁵ <http://www.adobe.com/es/products/reader.html>

⁶ <https://www.foxitsoftware.com/es-la/downloads/>

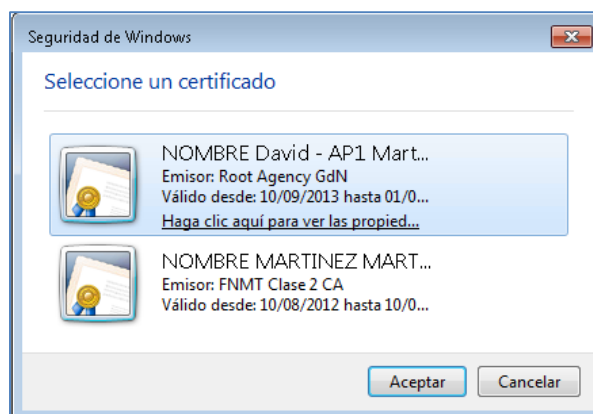
3 ACCESO A LA APLICACIÓN

El acceso a la aplicación se realizará desde la respectiva Sede judicial electrónica, seleccionando el acceso para profesionales e intervinientes especiales o para personas jurídicas según proceda:

- [Sede Judicial Aragón](#)⁷
- [Sede Judicial Cantabria](#)⁸
- [Sede Judicial Navarra](#)⁹

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 se quiere acceder. En caso de disponer de más de un Certificado Digital en el equipo (DNI-e, ACA, FNMT...) el seleccionado será el que se deba 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):

⁷ <https://sedejudicial.aragon.es/>

⁸ <https://sedejudicial.cantabria.es/>

⁹ <https://sedejudicial.navarra.es/>

Como medida de seguridad para acceder al sistema debe introducir los cuatro últimos caracteres de su DNI (tres números y letra):

*	*	*	*	*				-	
---	---	---	---	---	--	--	--	---	--

Continuar

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.

Si el certificado es incorrecto o el usuario no está dado de alta en el sistema, se denegará el acceso, advirtiéndolo el sistema de esta circunstancia.

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

4 SOLUCIÓN A LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE CONFIGURACIÓN

4.1 Validación del certificado

Para comprobar la validez del Certificado Digital se dispone de una aplicación llamada [VALIDe](http://valide.redsara.es/)¹⁰ que permite verificar la validez de un certificado de manera online contra la plataforma de @firma.

4.2 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, por lo que deberá consultar en el portal de la Administración de Justicia de la Comunidad Autónoma correspondiente los pasos necesarios para verificar el estado del alta de usuario.

4.3 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

¹⁰ <http://valide.redsara.es/>

Para solucionar este problema, hay que descargar el certificado raíz.

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

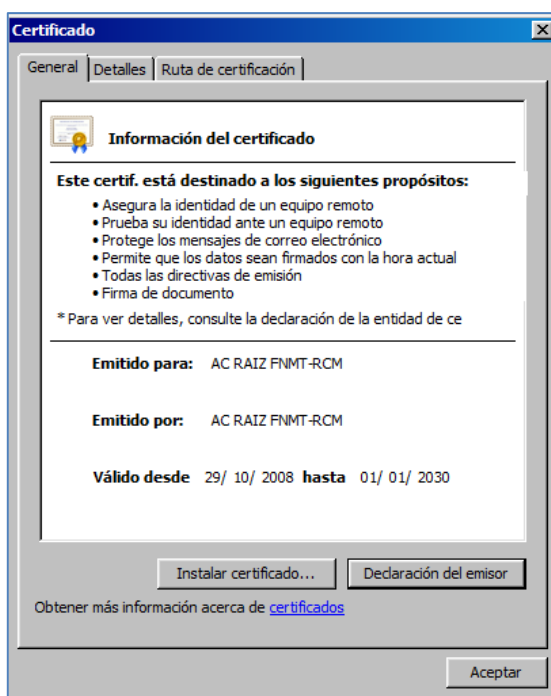
4.3.1 Certificado FNMT

Acceder a la página [Certificado raíz FNMT](#)¹¹

Desde este enlace, descargar los siguientes certificados;

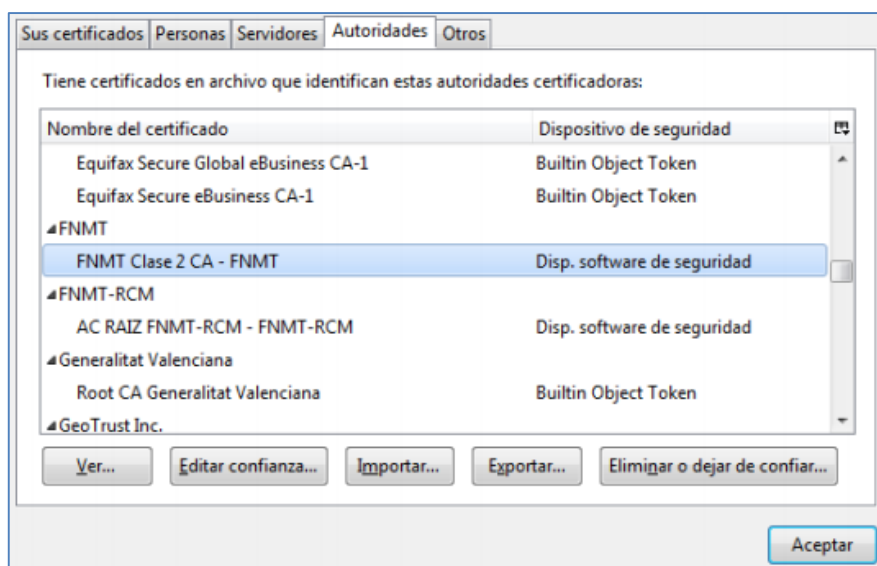
- Certificados raíz de la FNMT: AC Raíz FNMT-RCM
- Certificados subordinados: AC FNMT Usuarios

Si se utiliza un PC Windows + navegador Chrome: abrir e instalar cada certificado:

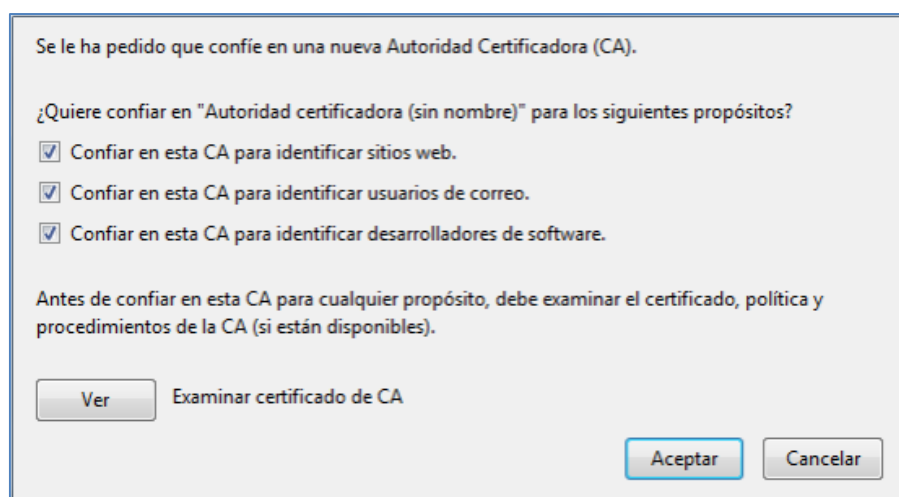


Si se utiliza un MAC + navegador Firefox: ir a: Firefox -> Preferencias -> Privacidad & Seguridad -> Ver Certificados -> Autoridades -> Importar.

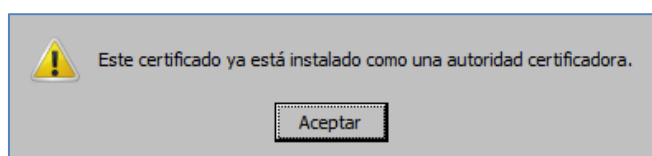
¹¹ <https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/certificados-raiz-de-la-fnmt>



Importar uno a uno todos los certificados descargados haciendo clic en las tres casillas de confianza:



Si ya está instalado saltará el siguiente mensaje:

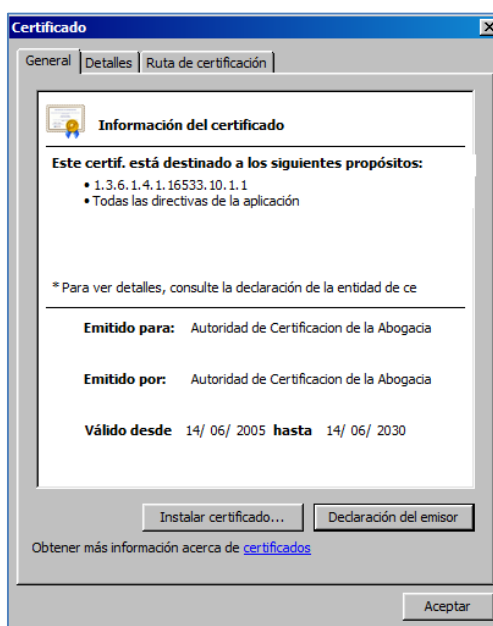


4.3.2 Certificado ACA

Acceder a la página [Certificado ACA](#)¹²

Desde la sección “DESCARGA DE CERTIFICADOS RAÍZ”, pinchar y descargar [Todos los certificados ACA](#)¹³ incluidos en el siguiente paquete Zip;

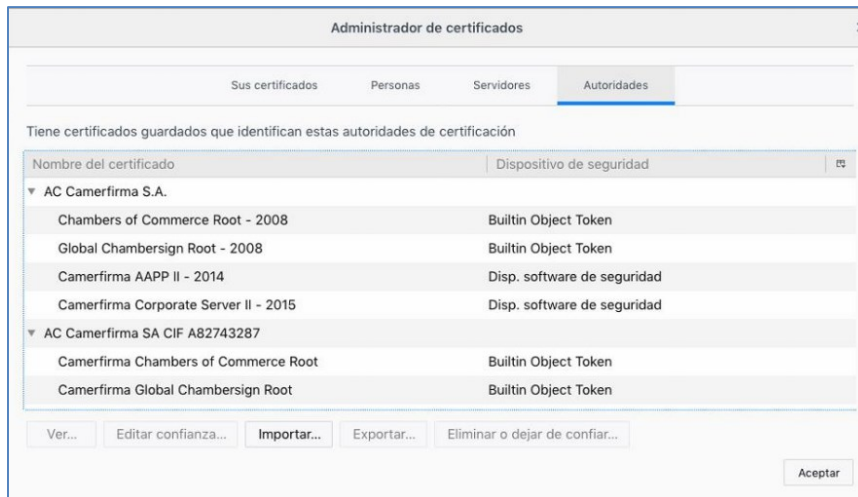
Si se utiliza un PC Windows + navegador Chrome: abrir el ZIP e instalar cada certificado:



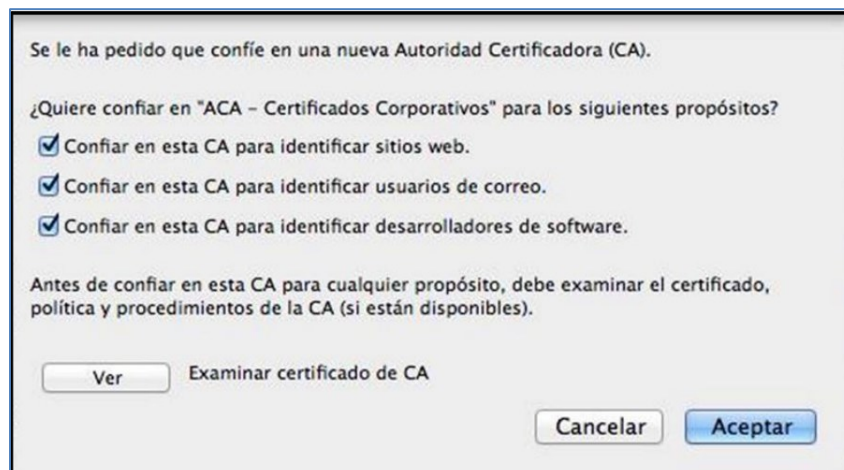
Si se utiliza un MAC + navegador Firefox: ir a: Firefox -> Preferencias -> Privacidad & Seguridad -> Ver Certificados -> Autoridades -> Importar.

¹² <https://www.abogacia.es/site/aca/descargate-e-instala-el-software-de-aca>

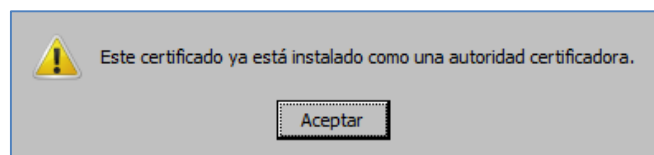
¹³ https://www.abogacia.es/repositorio/acadescarga/ACA_certs_todos.zip



Importar uno a uno todos los certificados descargados haciendo clic en las tres casillas de confianza:



Si ya está instalado saltará el siguiente mensaje:



4.4 Error al validar el ticket

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

**Comunicación Electrónica Segura**

Error al validar el ticket

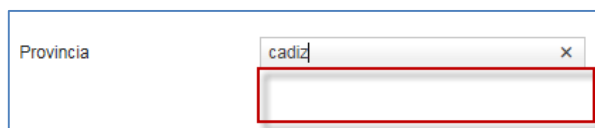
En estos casos, se aconseja guardar la fecha, hora de envío y tipo de envío que se estaba realizando en el momento de ser reportado el error (envío de escrito de trámite, de inicio, modificación de datos personales, recepción de una notificación...) y abrir una incidencia.

4.5 Problema al validar las direcciones de los intervinientes

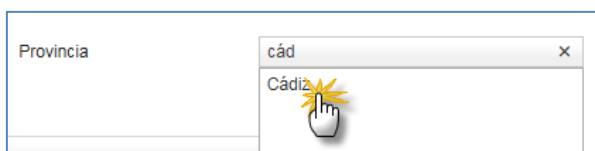
El formulario de registro de intervinientes contiene las poblaciones de las provincias y poblaciones españolas cargadas, siendo necesario seleccionar del desplegable inferior la población que deseamos insertar.

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

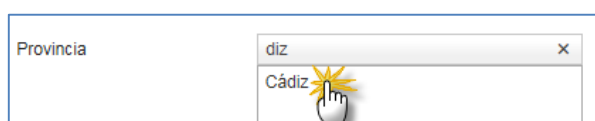
Así, para introducir "Cádiz", no podremos seleccionar la coincidencia del formulario si no se inserta la tilde ("cadiz");



En cambio, sí que se validará la Provincia, Población, etc. en caso de escribir la tilde ("cád");



También si se escriben el resto de caracteres ("diz");

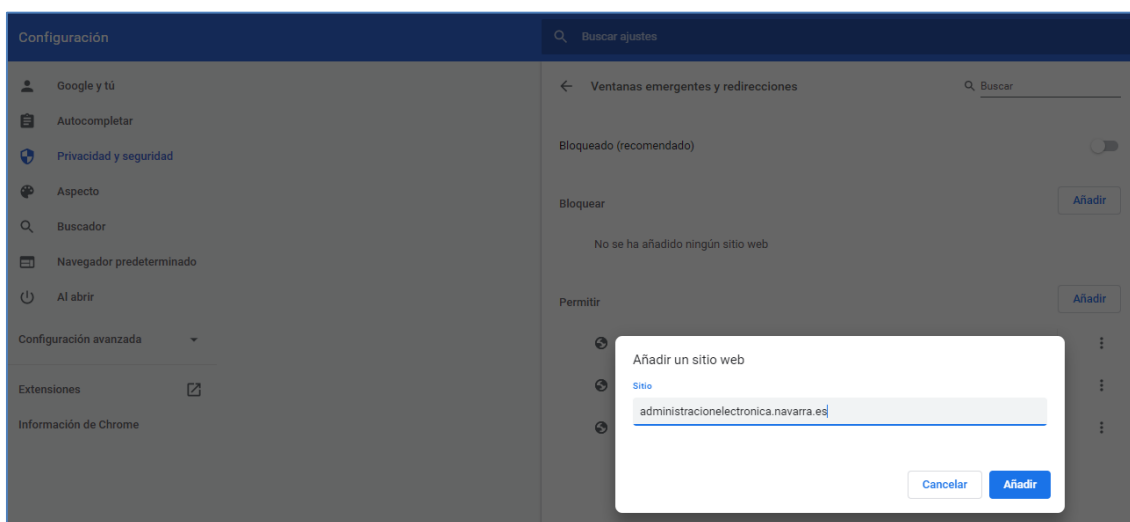
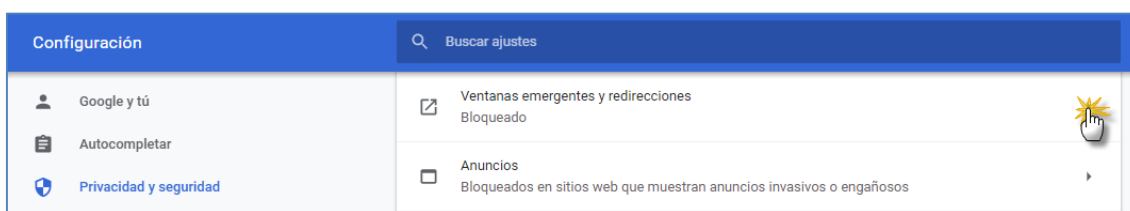


4.6 No se descargan las notificaciones de forma masiva

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

- Con Chrome; desde el menú Más / Configuración / Privacidad y seguridad / Configuración de sitios web / Ventanas emergentes y redirecciones; en el apartado "Permitir" añadir la dirección
 - <https://administracionelectronica.navarra.es> (NAVARRA)
 - <https://portalprofesional.cantabria.es> (CANTABRIA)
 - <https://psp.justicia.aragon.es/psp> (ARAGÓN)

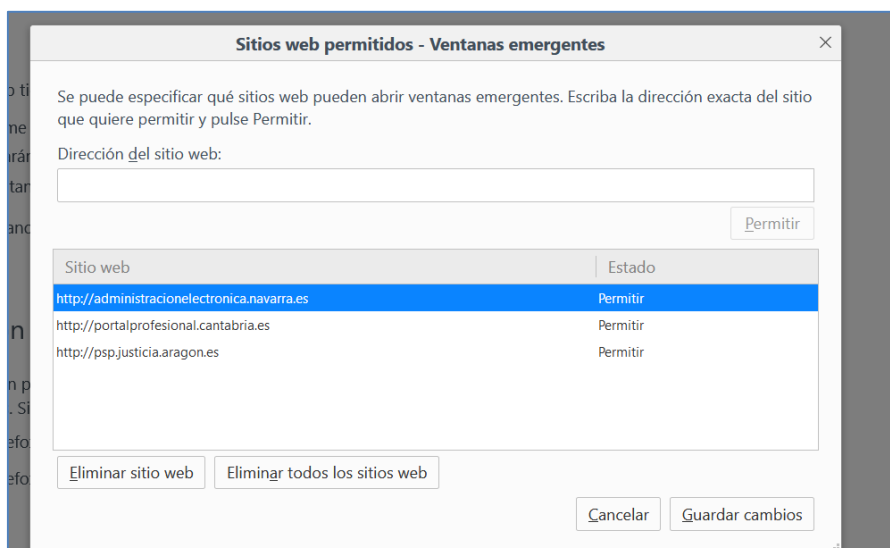
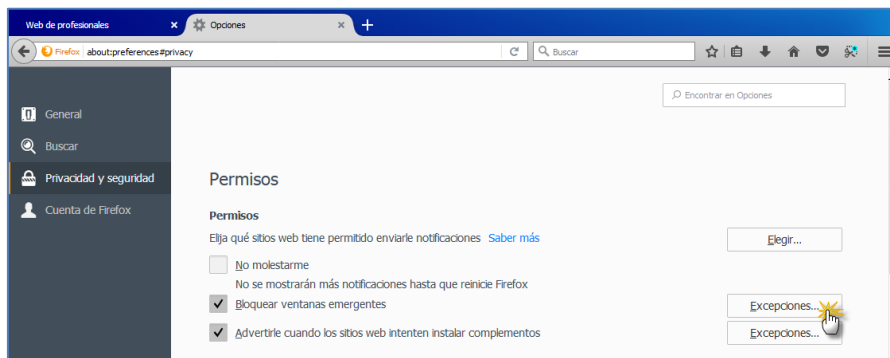
a la lista de excepciones y Aceptar;



- Con Firefox; Desde el menú Opciones / Privacidad y seguridad, pulsar el botón Excepciones del apartado de Permisos; Bloquear ventanas emergentes, añadir la dirección

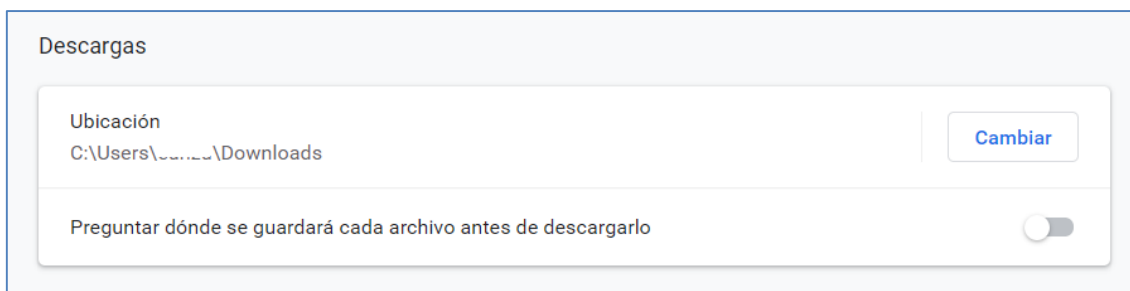
- administracionelectronica.navarra.es (NAVARRA)
- portalprofesional.cantabria.es (CANTABRIA)
- psp.justicia.aragon.es (ARAGÓN)

a la lista de excepciones y Guardar cambios;



4.7 Configurar el almacenamiento de las descargas

A través de la configuración de Chrome, en configuración avanzada, se puede determinar que las descargas de archivos se almacenen siempre en una ruta predeterminada o que el navegador pregunte cada vez:



4.8 No se abre la ventana para incorporar anexos o seleccionar profesional

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

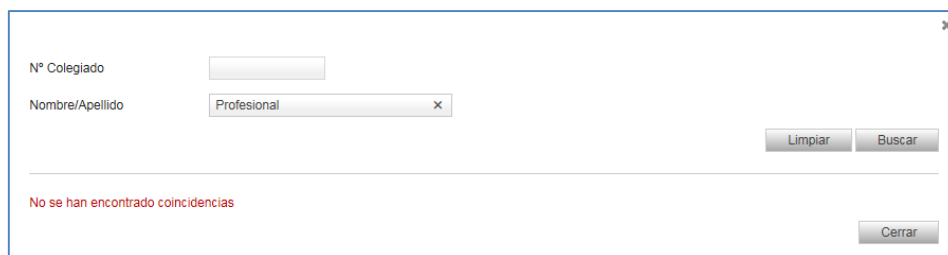
- Pulsar, simultáneamente, las teclas Control y F5.
- Desde un PC Windows con Chrome, menú / Más herramientas / Borrar datos de navegación; seleccionar un intervalo de tiempo y pulsar "Borrar datos"
- Desde un MAC con Firefox, Opciones / Privacidad y seguridad / Contenido web en caché; pulsar Limpiar ahora.

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

4.9 No se carga el profesional en la ventana de selección de profesional

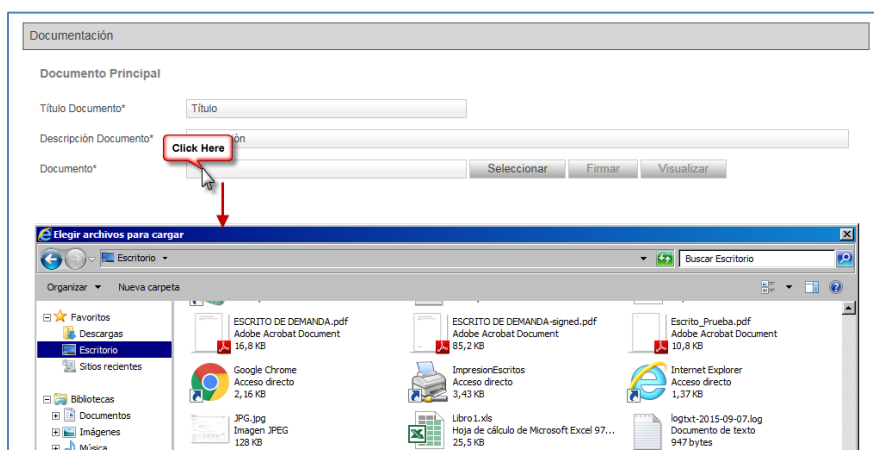
Para localizar y poder seleccionar a un profesional (abogado o procurador) en la búsqueda de profesionales, es necesario que dicho profesional se encuentre previamente dado de alta en la aplicación.

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



4.10 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;



4.11 No se envía el escrito

Si al pulsar el botón Enviar no se realiza el proceso de envío, hay que asegurarse de haber cumplimentado todos los campos obligatorios.

- Que se ha seleccionado un documento principal, que éste tiene título y que el documento principal está firmado digitalmente con un certificado válido.

Envío de Escrito de Trámite

Es obligatorio introducir el título del escrito, el archivo principal firmado digitalmente con una firma válida y el destinatario. Por favor compruebe que tiene estos datos.

Datos Expediente

Órgano judicial: J.1ª Instancia nº 2 (Pamplona/Iruña)

Número Procedimiento: 0000014 Año: 2020 Pieza: NIG: 3120142120200000089

Tipo de Procedimiento: Abintestato

Materia/Delitos: Obligaciones

Estado Expediente: En trámite Fecha: 29/05/2020

Documentación

Documentación Principal

Título Documento*: Descripción Documento*: Tipo de Escrito*: Aclaración

Documento*: AA_PDF firmado con firma no válida.pdf [Seleccionar] [Visualizar]

Firma inválida: Nombre APellido APellid - 12345678Z (Corporate CA)

- En caso de tratarse de un escrito de inicio, que se han 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	☒	

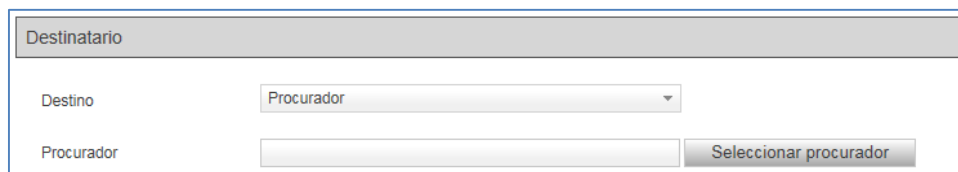
- En caso de tratarse de un escrito de personación no iniciado o recurso de queja, que se ha seleccionado un documento de la tabla.

Documentos del Expediente Origen		
Título	Fecha del documento	Documento a recurrir
SENTENCIA TEXTO LIBRE	21/09/2015	☒
AUTO ARCHIVO ARTÍCULO 179.2	18/09/2015	☐

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

Intervinientes					
Interviniente	Tipo de interviniente	Nº Identificación	Nombre de vía	Ctte.	Sel.
FERMIN NAVARRO MARTIN	Demandante	66336633	CALLE TAFALLA/TAFALLA KALEA	☒	☒

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



El formulario muestra un encabezado 'Destinatario' en un recuadro gris. Debajo, hay una etiqueta 'Destino' y un menú desplegable que muestra 'Procurador'. En la siguiente línea, hay una etiqueta 'Procurador' y un campo de texto vacío, seguido de un botón gris que dice 'Seleccionar procurador'.

4.12 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, habrá que comprobar la configuración del navegador Chrome para el caso de Windows y Firefox para MAC, constatando que están desbloqueados los elementos emergentes para las URL's de la aplicación PSP en Navarra, Cantabria y Aragón (ver pto 4.7).

4.13 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 (cambiar de campo), 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 se deberá 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	Sí		
Tipo de Intervención	Demandante	Tipo de Persona	Persona Física
Tipo Identificación	CIF	Nº Identificación*	A14010342
Nom./Nom. comercial			
Apellido 1/Razón Social			
Apellido 2			
Nacionalidad		Sexo	

4.14 No se localiza un expediente

Si no se localiza un expediente en el que el usuario representa a, al menos, un interviniente, es posible que el órgano judicial que tramita el asunto no haya registrado al profesional en el expediente digital;

Listado de expedientes judiciales
No hay datos para esas condiciones.

Filtros de búsqueda

Fecha incoación desde	03/11/2018	Fecha incoación hasta	04/05/2019
Nombre/Nom. Comercial			
Apellido 1/Razón social			
Número Procedimiento	0000512	Año Procedimiento	2019
Orden Jurisdiccional	Todos los Órdenes Jurisdiccionales		

En estos casos, se ha de contactar con el órgano judicial para que compruebe que el profesional está correctamente registrado en el expediente digital; una vez realizado dicho registro desde el órgano judicial, se podrá trabajar telemáticamente en el expediente (siempre y cuando el expediente no se encuentre bajo secreto sumarial)

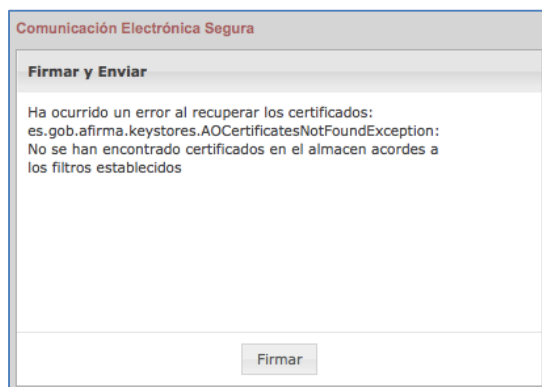
4.15 Aplicación bloqueada por el antivirus

La configuración del antivirus que tenga instalado el equipo puede bloquear, total o parcialmente, la funcionalidad de la aplicación, impidiendo descargar notificaciones o enviar escritos.

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

4.16 Error al recuperar los certificados

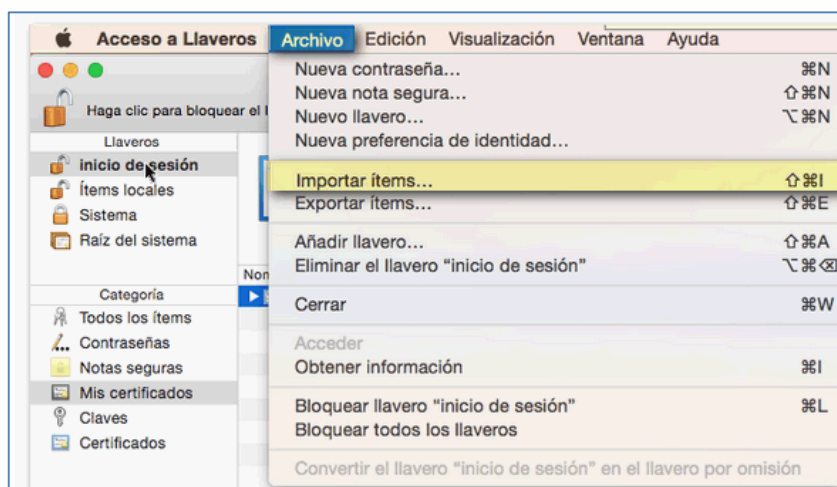
Si se envían datos con un equipo Macintosh con certificado FNMT del tipo "Certificados de Componentes" (es decir NO Certificados de Usuario en Tarjeta Criptográfica), pero no se encuentran los certificados en el almacén acorde a los filtros establecidos, no se podrá realizar la firma de las recepciones y envíos de datos. En el momento de firmar la petición, se mostrará el siguiente mensaje de error;



En este caso, hay que asegurarse de que se ha incluido el certificado para el navegador en el keystore del equipo.

Para ello, los pasos a seguir son;

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

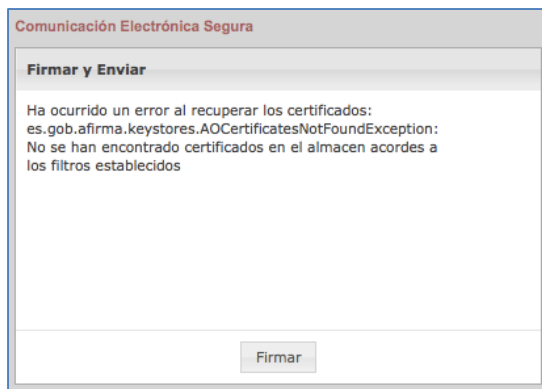


- Seleccionar el archivo de nuestra copia de seguridad (.pfx o .p12) y Abrir.
- En caso de haber exportado el certificado con contraseña, el sistema solicitará

que se introduzca.

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

En algunas ocasiones en las que se ha actualizado previamente la versión del sistema operativo del equipo Macintosh, también se puede llegar a reproducir dicho mensaje de error.



Esto se debe a que el perfil de Firefox para MAC, se ha quedado corrupto.

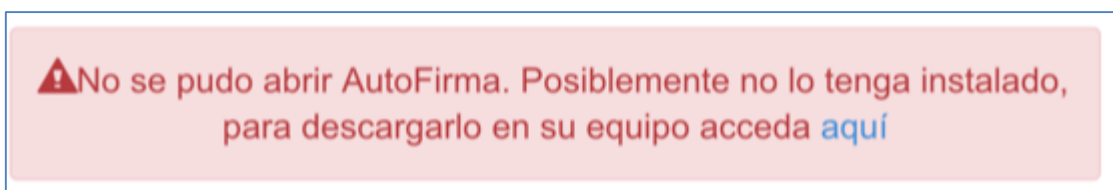
Para solucionarlo será necesario borrar el perfil de Firefox actual y volver a crear uno nuevo desde el gestor de perfiles de Firefox "Profile Manager".

El "Profile Manager" de Firefox se abre introduciendo en la sección de URL del Navegador Firefox el comando "about:profiles" o incluyendo el siguiente comando (/Applications/Firefox.app/Contents/macOS/firefox --profile) dentro de la ventana "Terminal" de MAC (ver [página de soporte de Mozilla](https://developer.mozilla.org/en-US/Firefox/Multiple_profiles)¹⁴).

4.17 Error en equipos Mac+Firefox con AutoFirma ("No se pudo

¹⁴ https://developer.mozilla.org/en-US/Firefox/Multiple_profiles

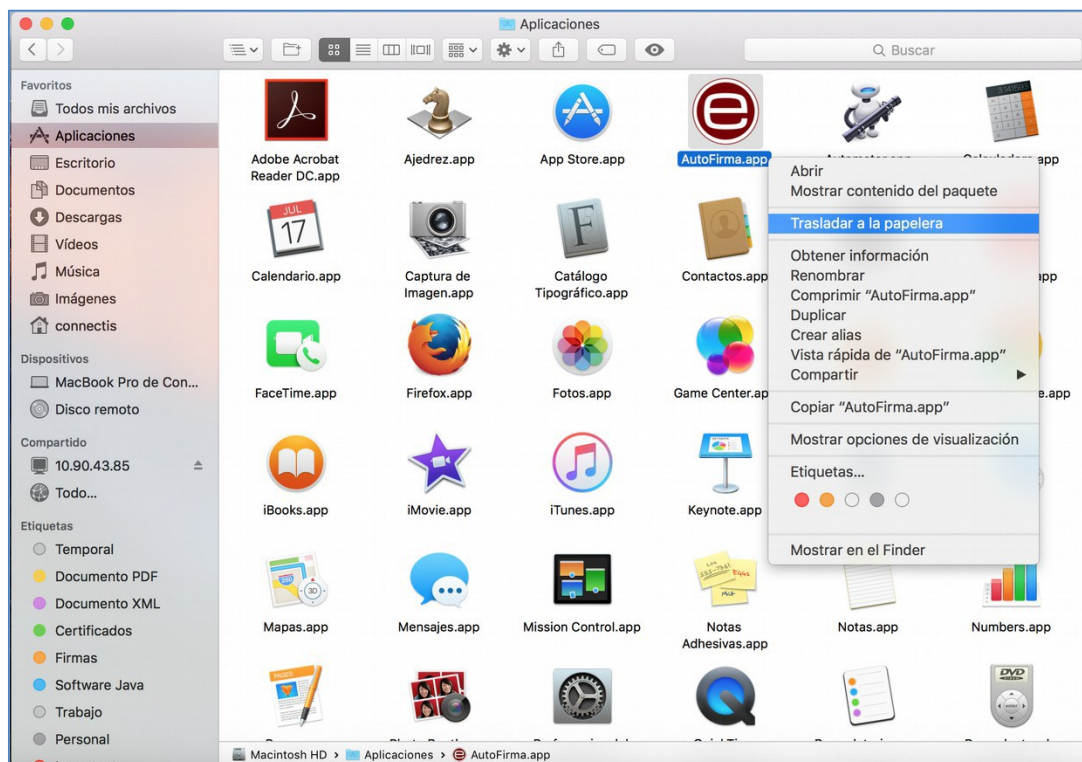
abrir Autofirma")



Básicamente este error se debe a que el instalable del módulo AUTOFIRMA v165 que provee el Ministerio de Administraciones Públicas y Hacienda estatal cuenta con un bug para MAC y versiones antiguas de FIREFOX, que provoca que no se instale correctamente el certificado raíz "AutoFirma_ROOT.cer" en el equipo y navegador Firefox.

Pasos para solventar el error:

- Desinstalar la versión de Autofirma que se encuentra instalada en el MAC. Simplemente seleccionamos AutoFirma.app desde la ventana de Aplicaciones del Finder para enviarla a la papelera y vaciarla posteriormente.



- Instalar [la última versión de Autofirma para MAC \(v165\)](#)¹⁵ a descargar de la página del Ministerio de Administraciones públicas.

Probar si se ha solucionado el problema (ej. realizando un guardado de datos personales en el PSP)

SI CON LOS PASOS 1 y 2 NO se soluciona el problema, continuar con los pasos 3 y 4;

- Desinstalar la versión de Autofirma (v165) recién instalada en el MAC.
Simplemente seleccionamos AutoFirma.app desde la ventana de Aplicaciones del Finder para enviarla a la papelera y vaciarla posteriormente
- Instalar la [versión de Autofirma para MAC \(v142\)](#)¹⁶ a descargar de la página del OWNCLLOUD Tracasa:
Contraseña: Autofirma

4.18 Error por utilizar la flecha del navegador

En caso de utilizar las flechas del navegador en la sesión de PSP, se puede provocar que se arrastre incorrectamente el ID de un expediente. En estos casos, la aplicación podrá bloquear un proceso de envío, mostrando el siguiente mensaje:

Expedientes > Detalle del Expediente > Envío de Escrito de Trámite 10 Notificaciones | 3 Traslado de copias | 2 Escritos B.E.  Menú

Envío de Escrito de Trámite

Se ha producido un error al realizar el envío. Cierre la aplicación e inténtelo de nuevo.

Datos Expediente					
Órgano judicial	J.Instrucción nº 3 (Pamplona/Iruña)				
Número Procedimiento	0000011	Año	2016	Pieza	4
				NIG	3120143220160000092
Tipo de Procedimiento	Ejecución provisional(Diligencias Previas)				
Materia/Delitos	Delitos de cohecho relativos a la Union Europea, país extranjero u organización internacional				
Estado Expediente	En trámite		Fecha	01/12/2016	

Documentación

Documentación Principal

¹⁵ <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

¹⁶ <https://oc.tracasa.es/index.php/s/27K5IHmckS0SW3L>

En estos casos se debe cerrar la aplicación y realizar de nuevo el envío.

4.19 Formatos admitidos en los envíos

Desde la versión 3.9, como documento principal en cualquier envío puede subirse únicamente un pdf.

Como anexos, de acuerdo con la normativa marcada por el Comité Técnico Estatal De La Administración Judicial Electrónica (CTEAJE) y el [Esquema Nacional de Interoperabilidad](#), pueden subirse los siguientes tipos de archivos:

Denominación	Extensión
Adobe Portable Document Format	pdf
Open Document Format for Office Applications	odt
	ods
	odp
	odg
Joint Photographic Experts Group Format	jpeg jpg
Textual data	txt
MPEG-1 Audio Layer 3	mp3
Audio Video Interleave	avi
Moving Picture Experts Group	mpeg
	mp4
Portable network graphic	png
Scalable Vector Graphics)	svg

4.20 Error 403.16 - forbidden

Si le da este error al intentar acceder: "403.16 - forbidden"



Es necesario enviar una incidencia, incluyendo la clave pública del certificado con el que se está intentando acceder.

Para exportar la clave pública del certificado electrónico desde Google Chrome, acceda al menú "Personaliza y controla Google Chrome", al final de la barra de direcciones, y entre en "Configuración":



Pulse sobre "Configuración avanzada" para que se carguen el resto de opciones. Desde el apartado "Privacidad y seguridad" haga clic en "Gestionar certificados":



En la pestaña "Personal" deberá aparecer su certificado electrónico. Para acceder a las propiedades de su certificado, haga doble clic en él:



A continuación, se abre una ventana con las propiedades del certificado. En dicha pestaña se verá que aparece como un árbol (eso es la cadena certificadora). Al final del todo estará la información personal (que es la que no se le va a solicitar):

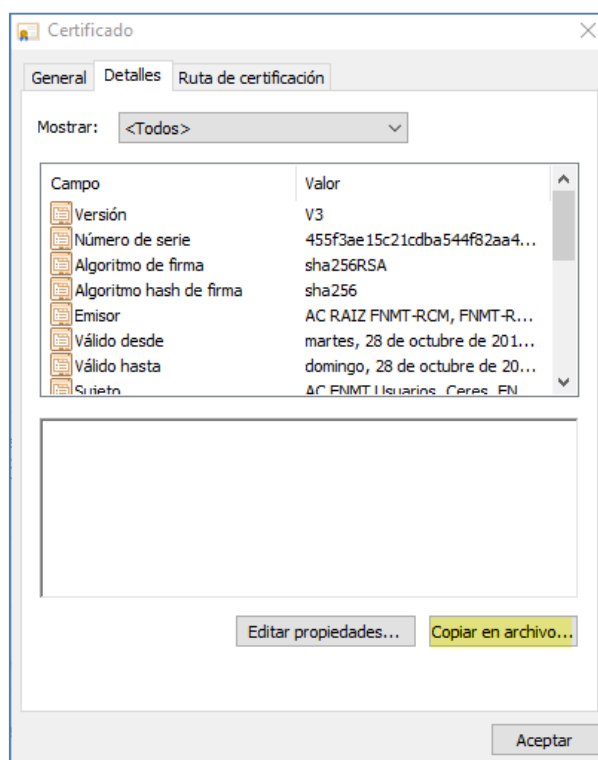


Acceda con doble clic, al elemento anterior en el que aparece su información personal, es decir, siguiendo el ejemplo, sería donde pone "AC FNMT Usuarios". Dependiendo del tipo del certificado los textos de cada uno de los nodos del árbol pueden cambiar.

Siguiendo el ejemplo, haciendo doble clic en dicho elemento "AC FNMT Usuarios" accederá a una nueva ventana que es ya información pública, que es el certificado emisor que se le solicita:

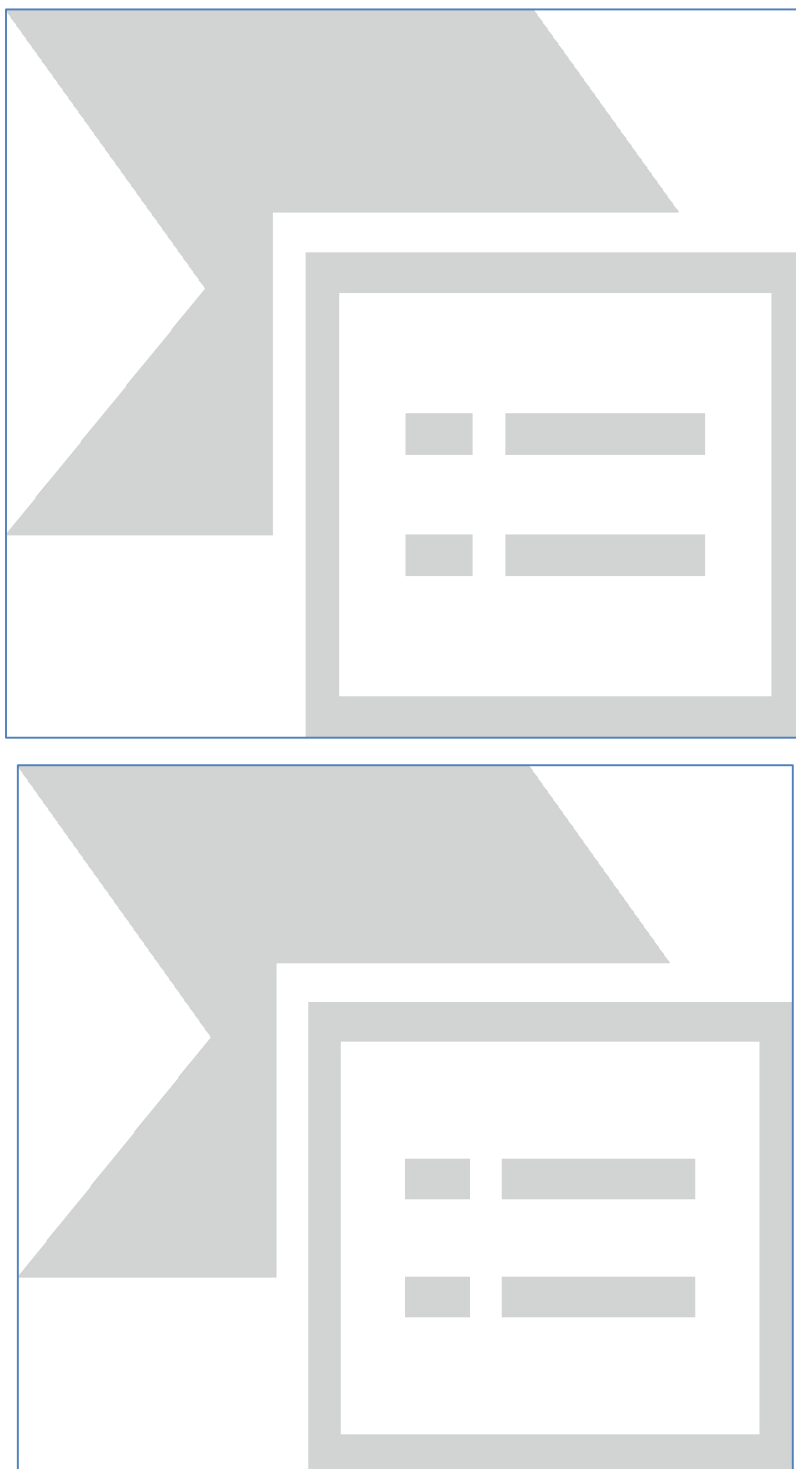


En la pestaña Detalles, hay que accionar la opción "Copiar en archivo"...



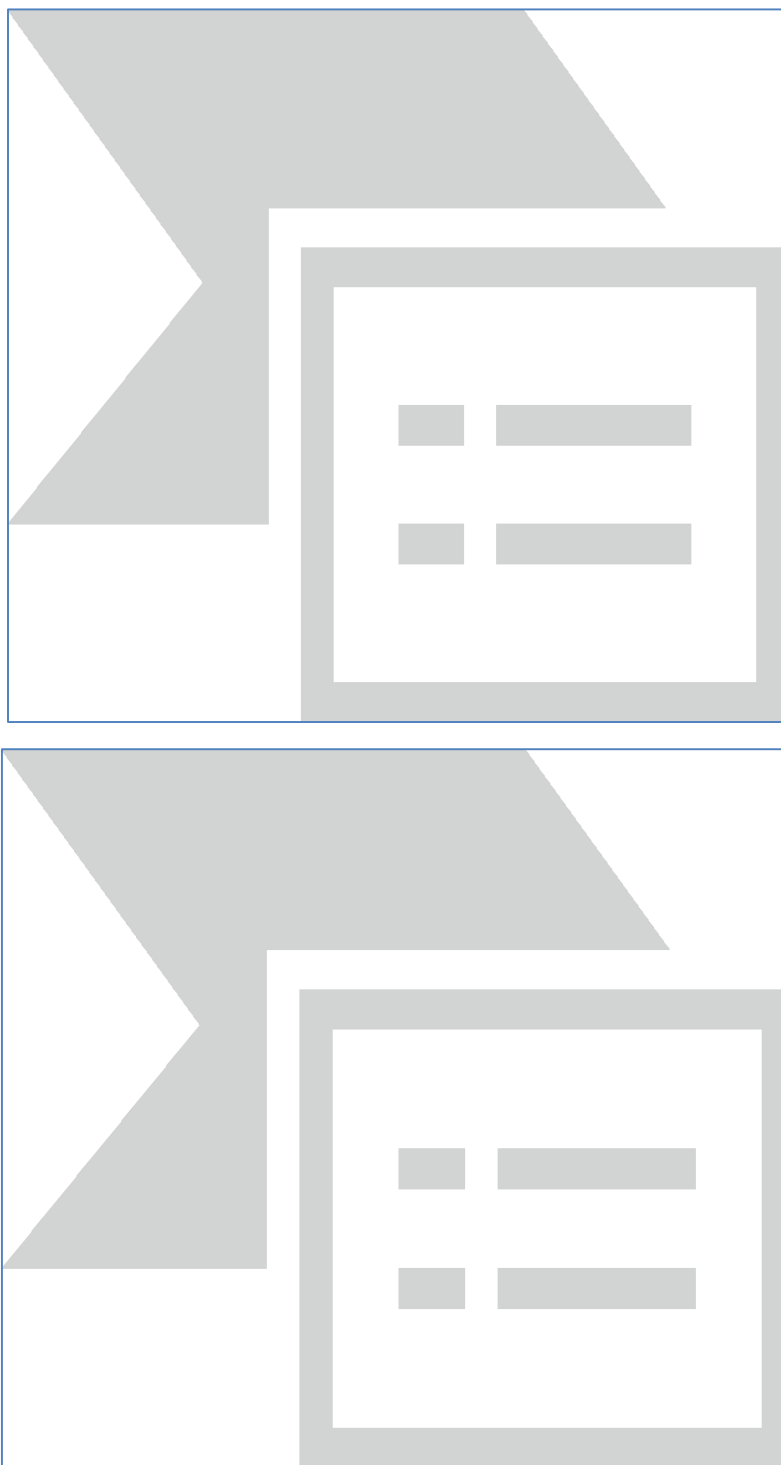
A continuación, se abre el "Asistente de exportación". Pulse "Siguiente" y después

marque la casilla "Exportar la clave privada" del certificado intermedio (si acaba de obtener su certificado y no puede marcarla es posible que haya habido algún problema en la descarga o instalación; en ese caso contacte con la entidad emisora de su certificado).



En la siguiente pantalla deje las opciones que aparecen marcadas por defecto y pulse

"Siguiente". En función de la versión del navegador puede ser obligatorio proteger la copia con una contraseña. Esta opción también es indispensable si desea posteriormente importar el certificado en un navegador como Mozilla Firefox. Tenga en cuenta que si la pierde no habrá modo de recuperarla. Pulse "Siguiente":



Haga clic en "Examinar" para escoger la ruta donde va a guardar la copia de su

certificado, ponga un nombre al archivo y pulse "Guardar", "Siguiente" y, después, "Finalizar":





Si todo ha ido bien aparecerá el mensaje "La exportación se realizó correctamente".



El icono de una copia válida será un sobre abierto con un certificado asomando y una llave y la extensión .pfx o .p12. Si no visualiza la extensión, haga clic con el botón derecho del ratón sobre el icono del certificado y acceda a "Propiedades".



Si no puede marcar la casilla "Exportar la clave privada", el resultado sería una copia no válida (el archivo tendría la extensión .cer y el icono sería un certificado sin ninguna llave). La clave privada es la información personal que el certificado contiene y sin la cual no es posible firmar.

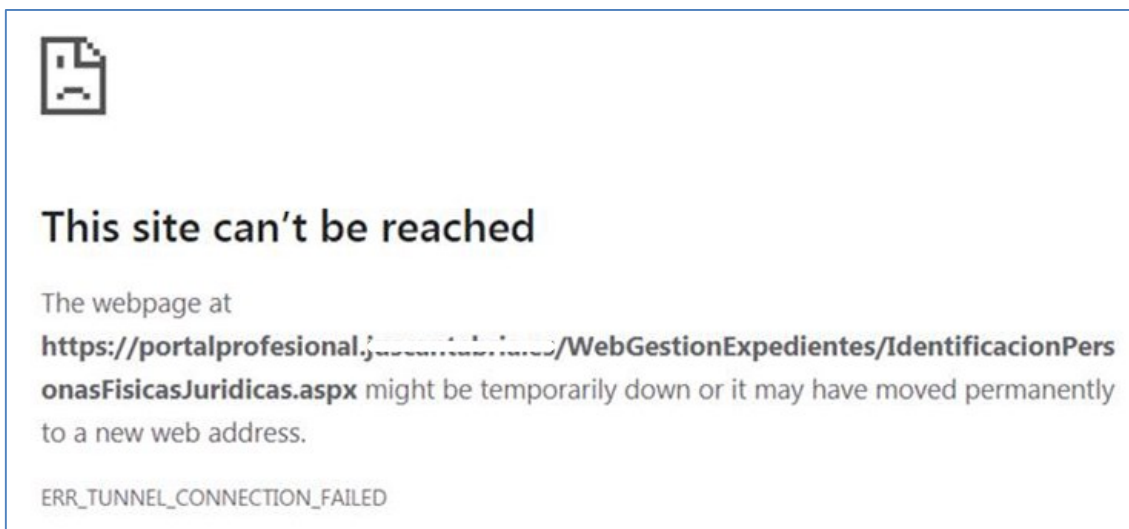
Si la copia no fuera válida se instalaría en la pestaña "Otras personas" en lugar de hacerlo en la pestaña "Personal" y el certificado no sería válido para trabajar en la página de la AEAT. Si en algún momento necesita reinstalar (importar) su certificado y no dispone de una copia válida deberá solicitar un nuevo certificado.

Enlaces de interés:

- [Información y pasos para obtener un certificado electrónico¹⁷](#)
- [Fábrica Nacional de Moneda y Timbre¹⁸](#)
- [Ayuda - Certificados electrónicos¹⁹](#)

4.21 Error ERR_TUNNEL_CONNECTION_FAILED

Este error se reproduce si se accede a PSP pero no se carga la ventana de solicitud de certificado y en el navegador se carga la ventana como si no tuviera internet, mostrándose un error como este:



El error ERR_TUNNEL_CONNECTION_FAILED es un error que se puede producir porque

¹⁷ [https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/Ayuda/ comp Consultas informaticas/Categorias/Firma digital certificado o DNIE y sistema CI ve PIN/Certificados electronicos/Informacion y pasos para la obtencion de un certificado electronico/Informa](https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/Ayuda/comp/Consultas%20informaticas/Categorias/Firma%20digital%20certificado%20o%20DNIE%20y%20sistema%20CI%20ve%20PIN/Certificados%20electronicos/Informacion%20y%20pasos%20para%20la%20obtencion%20de%20un%20certificado%20electronico/Informa)

¹⁸ <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados>

¹⁹ [https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/Ayuda/ comp Consultas informaticas/Categorias/Firma digital certificado o DNIE y sistema CI ve PIN/Certificados electronicos/Certificados electronicos.shtml](https://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio/Ayuda/comp/Consultas%20informaticas/Categorias/Firma%20digital%20certificado%20o%20DNIE%20y%20sistema%20CI%20ve%20PIN/Certificados%20electronicos/Certificados%20electronicos.shtml)

se está bloqueando el acceso a Avantius-PSP; para la resolución de este problema se recomienda que se revise la configuración del antivirus y del proxy por personal encargado del mantenimiento de las comunicaciones y/o del equipo.