PSP AVANTIUS

GUÍA DE INCIDENCIAS FRECUENTES DEL PC DE USUARIO PARA ACCESO AL PSP

Ficha del documento

Documento	PSP_Guía Saap incidencias frecuentes del PC de usuario para acceso al PSP_v2.docx
Resumen	Breve guía con las instrucciones para la resolución de incidencias frecuentes de configuración del PC de usuario para acceso al PSP- Euskadi
Anexos	Número de páginas 7

Historial de revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
2022-10-31	1.0	Documento inicial.	Tracasa
2022-11-07	2.0	Actualización.	Tracasa

Índice de contenidos

1.	ERR	OR 403 -	FORBIDDEN	2							
	1.1	1 LECTOR Y TARJETA									
	1.2	2 CERTIFICADOS RAÍZ									
		1.2.1	CERTIFICADO FNMT	3							
		1.2.2	CERTIFICADO ACA	3							
	1.3	CERTIFI	CADO EN REPRESENTACIÓN	4							
	1.4	VALIDE	Z DEL CERTIFICADO	4							
	1.5	LIMPIEZ	A DE CACHÉ DEL NAVEGADOR	5							

1. Error 403 - Forbidden

Al acceder a la url de PSP, se produce un error en el navegador "403 - FORBIDDEN". El equipo no está detectando certificado digital para validar el acceso al PSP, o el certificado seleccionado no es válido.

Server Error	
403 - Forbidden: Access is denied.	
You do not have permission to view this directory or page using the credentials that you supplied.	

1.1 Lector y tarjeta

Si no aparece la ventana de selección del certificado al acceder a la plataforma, comprobar en primer lugar:

- Que el equipo esté detectando el lector de tarjetas externas. Puede revisarse desde "Administrador de dispositivos" del equipo en Windows o "Preferencias del Sistema" en Mac. El lector tiene luz encendida al conectarlo al equipo.
- Descargar o actualizar los drivers correspondientes al lector y tarjeta.
- Desconectar y conectar de nuevo el lector.
- Extraer e introducir de nuevo la tarjeta criptográfica.
- Reiniciar el equipo.

1.2 Certificados raíz

Asegurar que se han descargado e instalado correctamente los certificados raíz correspondientes, en función del tipo de certificado digital y navegador que se utilicen para acceder al PSP:

1.2.1 Certificado FNMT

Acceder a la página Certificado raiz FNMT1

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.

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

1.2.2 Certificado ACA

Acceder a la página Certificado ACA²

Desde la sección "DESCARGA DE CERTIFICADOS RAÍZ", pinchar y descargar <u>Todos los</u> <u>certificados ACA³</u>.

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 &

¹ https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/certificados-raiz-de-la-fnmt

² <u>https://www.abogacia.es/site/aca/descargate-e-instala-el-software-de-aca</u>

³ <u>https://www.abogacia.es/repositorio/acadescarga/ACA_certs_todos.zip</u>

Seguridad -> Ver Certificados -> Autoridades -> Importar.

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

1.3 Certificado en representación

Al acceder a la plataforma como profesional o interviniente especial, en la ventana de selección de certificado, en ocasiones el usuario del PSP elige por error un certificado en representación de persona jurídica.

00000000T PRUEBASPF APELLIDOUNOPF (R: Q0000000J)

Para el acceso como profesional o interviniente especial no es válido este tipo de certificado, ha de seleccionarse un certificado en nombre propio emitido para el profesional o usuario del interviniente especial.

1.4 Validez del certificado

Para comprobar la validez del certificado seleccionado para el acceso a la plataforma PSP, pueden acceder a la siguiente url:

https://servicios.izenpe.com/gestionCertificados/mostrarValidacionCertificado.do

Seleccionar "Certificado tarjeta/p12" y comprobar la validez del certificado, ya sea en tarjeta criptográfica o instalado en el navegador.

→ Portal ciudadania → Portal corporativo	ES	*
SERVICIOS IZENPE	PORTAL DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE IZEN	PE
Inicio / Herramientas de certificados digitales / validación certificado VALIDACIÓN CERTIFICADO		
1. SELECCIÓN	2. RESULTADO	
Selección Por favor, seleccione el certificado sobre el que se desea realizar la validación		
 ○ Certificado.crt/.cer ● Certificado tarjeta/p12 		
VOLVER	VALIDAR	

Guía de incidencias frecuentes del PC de usuario para acceso al PSP

1.5 Limpieza de caché del navegador

Si tras realizar las comprobaciones anteriores no ha sido posible el acceso a la plataforma, es necesario limpiar la caché del navegador.

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 en intervalo de tiempo "desde siempre" y pulsar "Borrar datos"



 Desde un MAC con Firefox, Preferencias / Privacidad y seguridad / Cookies y datos del sito; pulsar Limpiar datos.



Realizar igualmente limpieza del historial desde Preferencias / Privacidad y seguridad / Historial; Lipiar historial.

É F	iref	fox	Archivo	Edi	tar	Ver	Historial	Ma						Ay	uda										ŝ	8				55
••			🛠 Prefere	ncias			×																							
€→	(C'	ŵ		ຢ F	irefox	aboutpre	eferena	ces#priva	су									습	0	२, Buscar						111	1	۲	≡
																	Q, E	Encontra	r en Preferencia	85										
¢	ŧ	Gene	eral																											
ú	۱ (Inicio	0			F	listorial irefox pod	Irá I	No record	dar el	historial					~														
a	۱ (Busc	ar			F	irefox usa	rá la m	nisma con	nfigur	ación que	en la nav	egac	ión p	rivada, y r	no record	ará	Lir	npiar historia	al										
•		Priva	cidad & S	leguri	dad	n	ingún dati	o de s	u historial	ıl mier	ntras naveç	ga por la	Web.																	
£		Sync	2				Barra de (Al usar la b Histor Marca Abrir y Sitios Busca Cambiar p	direcc parra c rial de adores pestaf popul adores	ciones de direcció navegaci s lares lares s ncias de s	iones, ión suge	sugerir rencias de	buscado	xes																	
*	+ E	Exten:	siones y ter	mais		F	Permiso	os																						
?) F	Firefo	x Asistencia	9			🕈 Ubica	ción										Co	onfiguración											
							Cáma	ra										Co	onfiguración											
						-					3	0				*			Å		9		\$0.1.W.	1						

Guía de incidencias frecuentes del PC de usuario para acceso al PSP

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