



Sistema Integral Multicanal de Atención al Ciudadano

Guía para revisar problemas de acceso y firma



DIRECCION GENERAL DE TECNOLOGIAS
DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Versión 007
Mayo 2017



Unió Europea

Fons Europeu de Desenvolupament Regional
Una manera de fer Europa



Unión Europea

Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa

Índice

1 Objeto del documento	1
2 La pantalla se queda bloqueada con el mensaje “Preparando entorno de firma digital “	2
3 Limpieza de cachés	3
3.1 Windows.....	3
3.1.1 Limpiar la caché de Java.....	3
3.1.2 Visualizar la consola de Java.....	4
3.1.3 Ocultar la consola de Java.....	4
3.2 Mac.....	4
3.2.1 Limpiar la caché de Java.....	4
3.2.2 Visualizar la consola de Java.....	5
3.2.3 Ocultar la consola de Java.....	5
3.3 Limpiar la caché del navegador.....	6
4 Contactar con soporte	7

1 Objeto del documento

La presente guía va dirigida a las personas con problemas de autenticación o firma en la plataforma de tramitación de la Generalitat Valenciana. Tiene como finalidad ayudar a detectar las causas de los problemas y que o bien el propio usuario pueda resolverlo o bien sirva para recoger información que ayude a su resolución.

2 La pantalla se queda bloqueada con el mensaje “Preparando entorno de firma digital “

Tenga en cuenta la siguiente observación: si el problema que tiene es que cuando le aparece el mensaje “Preparando entorno de firma digital. Puede tardar unos minutos, espere por favor” o similar, la página parece quedarse bloqueada/sin avanzar, compruebe que no tenga en segundo plano una ventana con la lista de certificados indicando que seleccione el certificado a utilizar. Hemos comprobado que en ocasiones esta ventana se queda detrás de la ventana que se visualiza, dando la impresión que el proceso se ha bloqueado cuando en realidad está esperando respuesta del usuario.

Si está tramitando con Mozilla Firefox, compruebe si en la barra de herramientas de navegación, entre el botón de volver atrás y el campo con la ruta de la página web, aparece un icono rojo. En ese caso, pulse ese icono y cuando se le solicite, permita la ejecución del plugin de Java.

Compruebe que tiene el plugin de Java funcionando correctamente en el navegador, accediendo a la dirección <http://www.java.com/es/download/testjava.jsp>, donde deberá permitir la ejecución del applet. Si le sale un aviso que debe actualizar Java, le informamos que no es necesario para la comprobación, puede tramitar siempre que su versión actual cumpla los requisitos que aparecen publicados, aunque es recomendable tener Java actualizado.

3 Limpieza de cachés

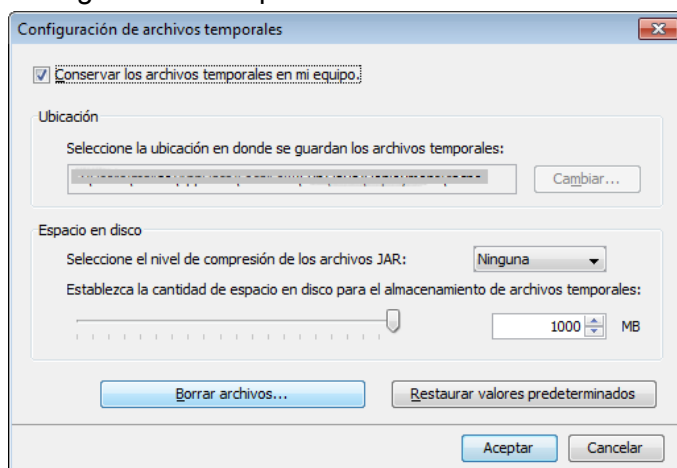
Para asegurarnos la correcta ejecución, si se han detectado problemas, se debe comenzar limpiando las cachés tanto de Java como del navegador

3.1 Windows

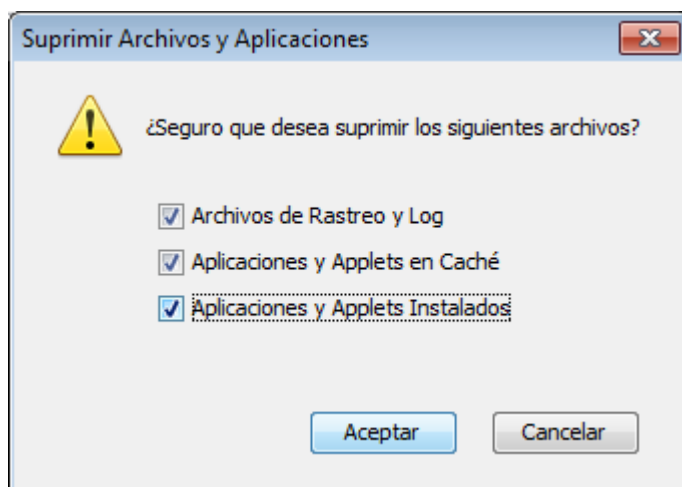
3.1.1 Limpiar la caché de Java

Cierre todos los navegadores que tenga abiertos.

Si utiliza Windows vaya a Panel de control > Java > General > Archivos Temporales de Internet > Configuración > Suprimir o Borrar Archivos

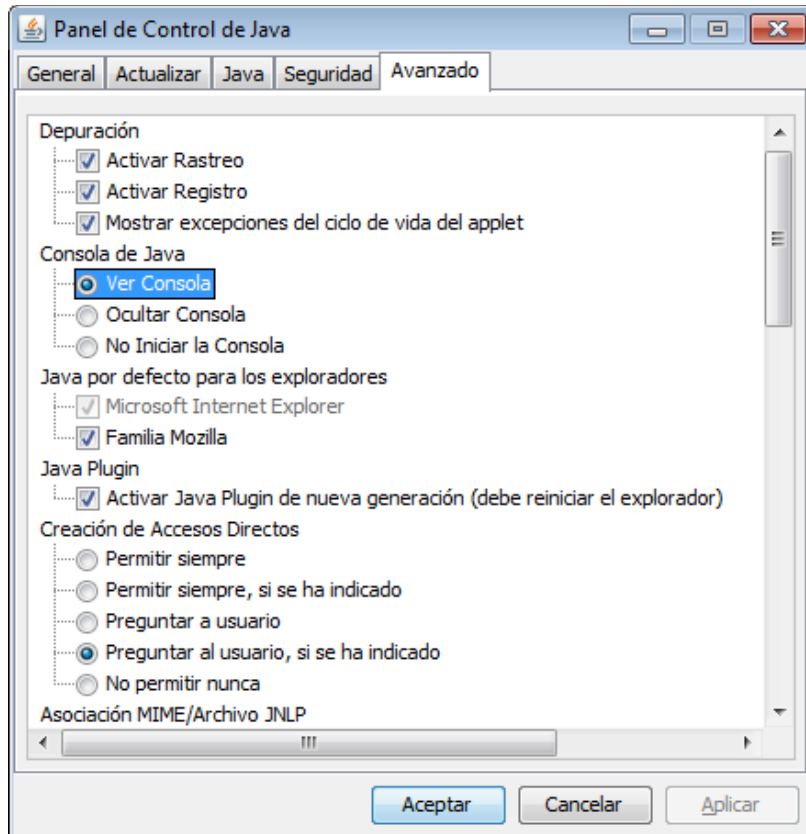


Luego marque todas las opciones y acepte.



3.1.2 Visualizar la consola de Java

Para poder tener más información del error que tiene, le sugerimos que si no le aparece ya la consola de Java, realice lo siguiente: en Panel de control > Java > Avanzado, en el apartado Depuración marque las tres opciones, y en Consola de Java y marque Ver Consola



3.1.3 Ocultar la consola de Java

Una vez resuelta la incidencia, le sugerimos que oculte la consola: en Panel de control > Java > Avanzado, despliegue Consola de Java y marque Ocultar Consola

3.2 Mac

3.2.1 Limpiar la caché de Java

Para limpiar la caché de Java en Mac hemos encontrado las siguientes instrucciones en http://www.java.com/es/download/help/mac_java_cache.xml:

Cómo borrar la caché de Oracle Java del Mac

1. Haga clic en el icono de Apple en la parte superior

Guía para revisar problemas de acceso y firma

2. Haga clic en el icono Preferencias del sistema
3. Haga clic en el icono de Java situado en la sección Otros para abrir el panel de control de Java
4. En el panel de control de Java, haga clic en Configuración en Archivos temporales de Internet
5. Haga clic en el botón Suprimir archivos en la ventana Archivos temporales de Internet
6. En la ventana Suprimir archivos y aplicaciones, haga clic en Aceptar para confirmar la supresión

3.2.2 Visualizar la consola de Java

Panel de control Java 7 en Mac

El panel de control permite buscar información sobre la versión de Java y aplicar la configuración para ayudarle a ejecutar Java de forma eficaz en Mac.

Para iniciar el panel de control de Java en Mac OS X (10.7.3 y versiones posteriores):

- Haga clic en el icono de Apple en la esquina superior izquierda de la pantalla.
- Vaya a Preferencias del sistema
- Haga clic en el icono de Java para acceder al panel de control de Java.

Avanzado

- Consola de Java:

Permite mostrar/ocultar o desactivar la consola de Java

- Revisar la información remitida
- Comprobación de firma: se debe utilizar uno de los certificados admitidos, a saber, DNIe o certificado emitido por la ACCV y los certificados deben estar en vigor, ni caducados ni revocados.
- Revisar la consola de Java.

3.2.3 Ocultar la consola de Java

Una vez resuelta la incidencia, le sugerimos que oculte la consola.

3.3 Limpiar la caché del navegador

Aunque puede cambiar según la versión, se puede hacer de la siguiente forma en los navegadores más habituales:

- En Internet Explorer, a través del menú Herramientas > General > Eliminar el historial de exploración > Marque archivos temporales de Internet y revise el resto de opciones para adecuarlo a sus preferencias.
- En Firefox, a través del menú Herramientas > Opciones > Red > Pulse el botón Limpiar ahora de Contenido web cacheado
- En Chrome, a través del menú Historial > Borrar Datos de navegación > Marque archivos e imágenes almacenados en caché y Datos de aplicaciones alojadas y revise el resto de opciones para adecuarlo a sus preferencias.

Luego de eliminar la caché cierre el navegador.

4 Contactar con soporte

Si con la información anterior no consigue aún acceder, recopile la siguiente información:

- Captura de la comprobación de su firma electrónica, realizándola a través de ésta página: <http://valide.redsara.es/valide/inicio.html>
- En caso de que la comprobación de requisitos resulte en que todo está correcto pero sigue teniendo problemas con la autenticación o la firma, active (si no lo ha hecho ya) la consola de Java y vuelva a repetir el paso que le falla. Cuando se produzca el error, copie el volcado completo de la consola en un fichero de texto (extensión txt). Recoja también en un documento las capturas de pantalla con los pasos seguidos hasta que se produce el error, asegurándose que en la captura se ve el navegador completo.

Envíenos un correo a la cuenta generalitat_en_red@gva.es, detallando el problema que tiene, las comprobaciones que ha realizado y adjunte los ficheros con la información recogida que le acabamos de especificar (no pegue las imágenes en el cuerpo del mensaje, envíelas como ficheros adjuntos del mensaje).