



# Sistema Integral Multicanal de Atención al Ciudadano

Guía para revisar problemas de acceso y firma



DIRECCION GENERAL DE TECNOLOGIAS  
DE LA INFORMACIÓN

Versión 006  
Marzo 2014



**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

<b>1</b>	<b>Objeto del documento .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>La pantalla se queda bloqueada con el mensaje “Preparando entorno de firma digital “ .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Limpiado de cachés .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1</b>	<b>Limpiar la caché de Java .....</b>	<b>5</b>
3.1.1	Visualizar la consola de Java .....	5
3.1.2	Ocultar la consola de Java .....	6
<b>3.2</b>	<b>Limpiar la caché del navegador .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Comprobación de requisitos .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Si no pasa alguna de las comprobaciones .....</b>	<b>9</b>
<b>5.1</b>	<b>Si no pasa la comprobación de Comprobar Certificado .....</b>	<b>9</b>
<b>5.2</b>	<b>Si no pasa la comprobación de Arquitectura Sistema .....</b>	<b>9</b>
<b>5.3</b>	<b>Si no pasa la comprobación de Versión JRE .....</b>	<b>9</b>
<b>5.4</b>	<b>Si no pasa la comprobación de Compatibilidad con otras librerías de firma electrónica .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Contactar con soporte .....</b>	<b>11</b>

## 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.

Si el problema lo tiene en el paso de registrar o intentando firmar un formulario, compruebe si su versión de Java es 1.7\_25 o superior pero sin llegar a ser la última versión. En ese caso debe actualizar la versión de Java a la última versión existente, utilizando este enlace: <http://java.com/es/download/index.jsp>. Debido a cambios en la seguridad de Java, ciertas versiones detectan que hay una nueva versión disponible y se bloquea el uso de esa versión anterior. Tras actualizarse, deberá cerrar el navegador. Al acceder, en diversas alertas le irán pidiendo autorización para ejecutar la aplicación y deberá conceder permiso.

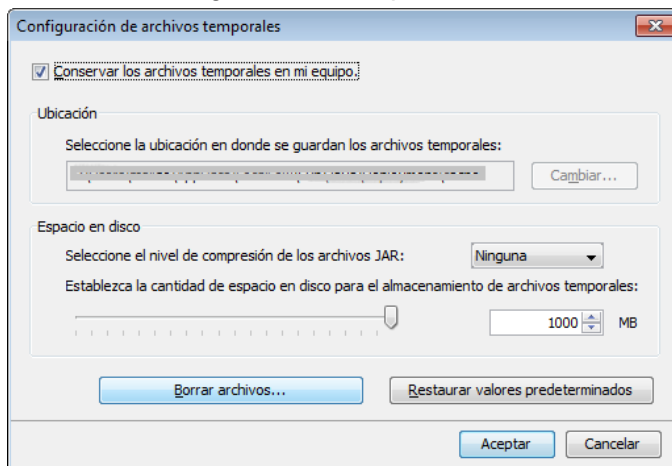
### 3 Limpiado de cachés

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

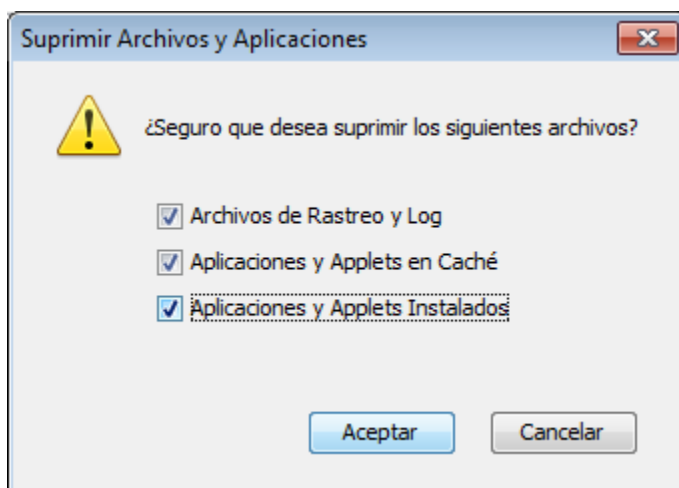
#### 3.1 Limpiar la caché de Java

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

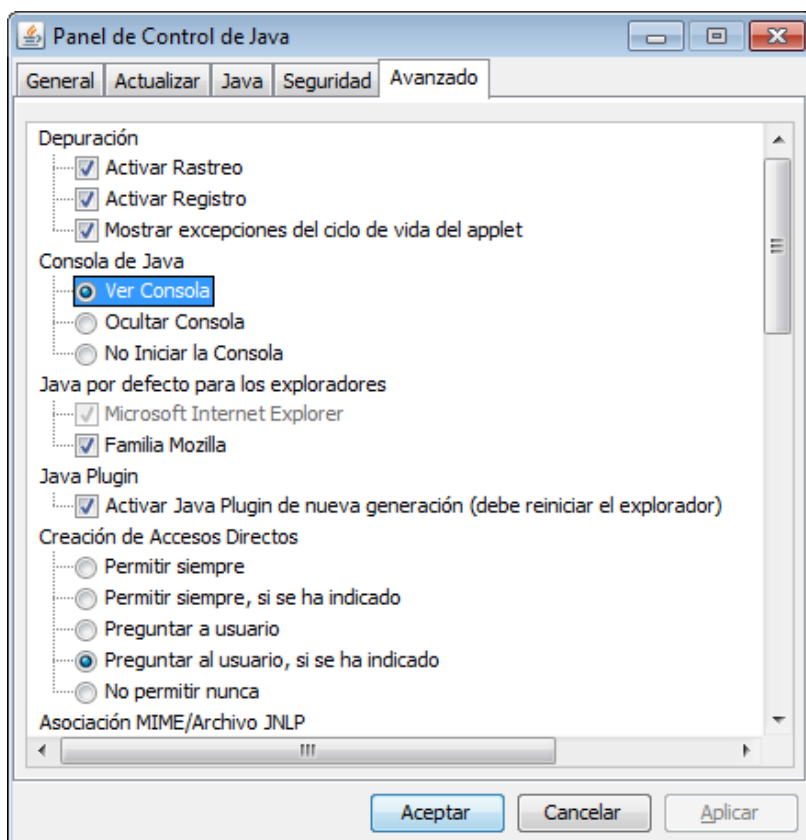


Luego marque todas las opciones y acepte.



#### 3.1.1 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



### 3.1.2 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 Limpiar la caché del navegador

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

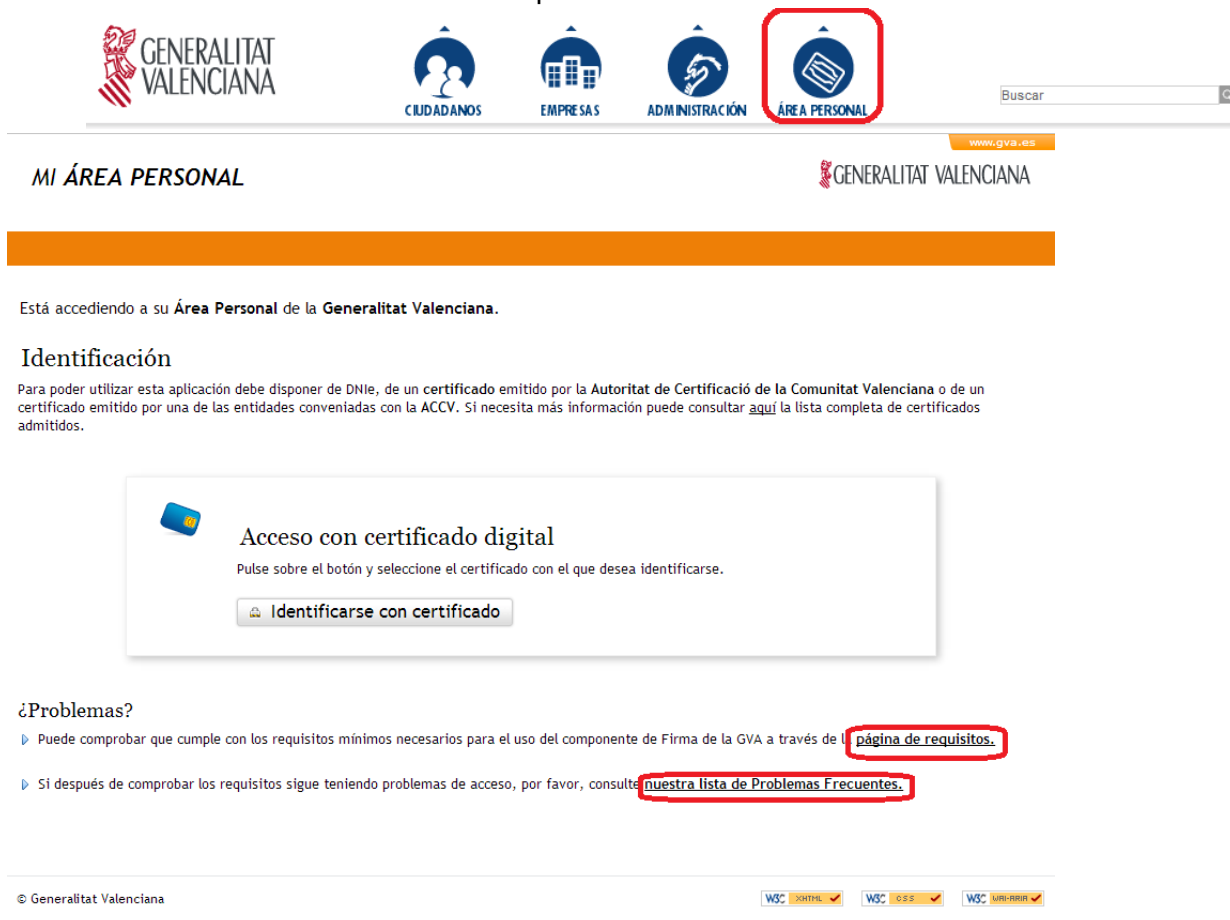
- En Internet Explorer, a través del menú Herramientas > General > Eliminar el historial de exploración > Marque archivos temporales de Internet y revise el resto de opciones para adecuarlo a sus preferencias.
- En Firefox, a través del menú Herramientas > Opciones > Red > Pulse el botón Limpiar ahora 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 Comprobación de requisitos

1. Puede localizar la información de requisitos de la siguiente forma:

- Acceda a <http://www.gva.es/>
- Pulse el enlace de Acceso al área personal



The screenshot shows the GVA website interface. At the top, there is a navigation bar with the GVA logo and several menu items: CIUDADANOS, EMPRESAS, ADMINISTRACIÓN, and ÁREA PERSONAL. The 'ÁREA PERSONAL' item is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a search bar and the text 'MI ÁREA PERSONAL'. The main content area is titled 'Identificación' and contains a section for 'Acceso con certificado digital'. This section includes a button labeled 'Identificarse con certificado'. Below this, there is a '¿Problemas?' section with two links: 'página de requisitos.' and 'nuestra lista de Problemas Frecuentes.', both of which are also highlighted with red boxes. At the bottom of the page, there is a footer with the GVA logo and several status indicators for WSC, DIGITAL, D.S.E., and LIBRERÍA.

- Acceda a la página de requisitos del plugin Java de SAFE a través del enlace publicado y que lleva a la siguiente página:

[https://www.tramita.gva.es/SAFEear/SAFEWeb/safe\\_requisitos.jsp](https://www.tramita.gva.es/SAFEear/SAFEWeb/safe_requisitos.jsp)

1. Compruebe que al acceder se detecta que cumple los requisitos mínimos. Si no es así, debe cambiar la configuración a los valores soportados que se especifican
2. Pulse el botón de Comprobar Autenticación, compruebe que se cumplen los requisitos. Si es la primera vez que accede, le informamos que para la comprobación se descargan unas librerías y puede que

tarde algunos minutos en finalizar la prueba, le rogamos que tenga paciencia.

En ambas comprobaciones, para saber si cumple cada requisito, podrá ver una marca verde si lo cumple y si no se cumple, verá un aspa roja

www.gva.es

## COMPROBACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL USO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA EN LA GENERALITAT VALENCIANA


 GENERALITAT VALENCIANA

Está accediendo a la página de validación de **SAFE** (Sistema de Autenticación y Firma Electrónica) en su equipo.

### Requisitos mínimos SAFE

- Certificado digital de usuario instalado en el navegador / sistema operativo o disponible a través de un módulo PKCS#11 o CSP instalado en el navegador.
- JRE a partir de 1.6.0\_10.
- Los requisitos a nivel de recursos del sistema (Memoria, procesador) vienen derivados directamente de la aplicación que las use.
- Cumplimiento de los requisitos mínimos:

REQUISITO	VALORES SOPORTADOS	VALORES ACTUALES	RESULTADO
Sistema Operativo	Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows Server 2003, Windows Server 2008, Linux(Ubuntu), Mac OS	Windows 7	✓
Navegador	Google Chrome 9.0 o superior, Mozilla Firefox 5 o superior, IE 7 o superior, Opera	Chrome 33	✓
JRE's instalados	Máquina Virtual Java (JVM) 1.6.0_10 o superior.	1.5.0_22 1.6.0_23 1.7.0_51	✓

- Cumplimiento de los requisitos adicionales de SAFE:

REQUISITO	DESCRIPCION	RESULTADO
Applet de Autenticación	Prueba de Autenticación en SAFE <input type="button" value="Comprobar Autenticación"/>	✓
Comprobar Certificado	El certificado debe ser válido para poder firmar.	✓
Arquitectura Sistema	32 bits (Restricción a consecuencia del JRE 1.7 de Oracle)	✓
Versión JRE	Versión de JRE que el Navegador está ejecutando	1.7.0_51 ✓

#### Acciones Propuestas

Su certificado no es válido, revise su validez.

- Posibles errores graves detectados:

COMPROBACION	DETECTADO
Compatibilidad con otras librerías de Firma Electrónica	✓

- Compruebe que cumple los requisitos que se detallan en la lista de Problemas frecuentes. Si no es así, actualice la versión del navegador o máquina virtual de Java a la mínima requerida



## **5 Si no pasa alguna de las comprobaciones**

### **5.1 Si no pasa la comprobación de Comprobar Certificado**

Compruebe que está utilizando un certificado digital válido.

Además debe comprobar si su certificado está entre los certificados admitidos en las páginas de la Generalitat Valenciana que requieren del uso de un certificado digital. En la página de comprobación de requisitos, no se excluyen los certificados no admitidos.

En la lista de preguntas frecuentes encontrará una lista actualizada de los tipos de certificados admitidos.

### **5.2 Si no pasa la comprobación de Arquitectura Sistema**

Existe una incompatibilidad no resuelta para la ejecución de SAFE en sistemas que utilizan Java de 64 bits. En estos momentos, la única opción que tiene para poder acceder con el cliente de SAFE, es desinstalar todas las versiones de JRE/JDK de Java que tenga de 64 bits y que se instale una versión de Java de 32 bits que cumpla los requisitos mínimos.

### **5.3 Si no pasa la comprobación de Versión JRE**

En caso de no pasar los requisitos de versión de JRE, debe actualizar la versión de Java que está utilizando. Es recomendable utilizar la última publicada, que puede descargarse de la dirección <http://java.com/es/download/index.jsp>

### **5.4 Si no pasa la comprobación de Compatibilidad con otras librerías de firma electrónica**

Existe una incompatibilidad del módulo SAFE con una librería de Java que puede que tenga instalada en su equipo. Siga las siguientes instrucciones:

1. Busque en su equipo el siguiente fichero: xmlsec\*.jar. Típicamente se instala en \Archivos de programa\Java\jreX\lib\endorsed\ o similar, pero si no lo encuentra ahí le recomendamos que lo busque en todo el equipo.
2. Si lo encuentra: renómbrelo cambiando tanto el nombre del fichero como la extensión. Por ejemplo, si encuentra xmlsec-1.4.4.jar pruebe a renombrarlo a OLDxmlsec-1.4.4.OLDjar o similar (no lo elimine de momento por si lo utilizan otras aplicaciones y necesita restaurar el nombre posteriormente; si prefiere eliminarlo, cópielo antes en un dispositivo externo y extráigalo del equipo).
3. Una vez renombrado, vuelva a limpiar las cachés de java y del navegador, y vuelva a acceder a la página de requisitos  
[https://www.tramita.gva.es/SAFEear/SAFEWeb/safe\\_requisitos.jsp](https://www.tramita.gva.es/SAFEear/SAFEWeb/safe_requisitos.jsp)

Si en el explorador de archivos no le aparece la extensión del fichero y está trabajando con Windows, estando en la carpeta donde encuentre el fichero xmlsec\*.jar, siga estas instrucciones:

- a) Pulse Alt + H para activar el menú de Herramientas
- b) Seleccione Opciones de carpeta
- c) Seleccione la pestaña de Ver
- d) En Configuración avanzada, desmarque la opción Ocultar las extensiones de archivo para tipos de archivos conocidos
- e) Una vez visualice el fichero como OLDxmlsec-1.4.4.jar renómbrelo a OLDxmlsec-1.4.4.OLDjar

Otra alternativa al renombrado es que mueva ese fichero a un dispositivo externo, que se asegure que no aparece en su disco duro y luego expulse el dispositivo. En principio las aplicaciones que puedan utilizar esa librería, se lo descargarían en caso de necesitarlo, con lo que podría incluso borrarlo directamente, pero por tranquilidad le aconsejamos que la guarde.

## 6 Contactar con soporte

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

- Captura de la pantalla con la información de la página de requisitos tras la comprobación de la firma, donde se vea el marco completo del navegador.
- Captura de la comprobación de su firma electrónica, realizándola a través de ésta página: <http://www.accv.es/ayuda/comprobacion-de-la-firma-electronica/>
- 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](mailto: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).