



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

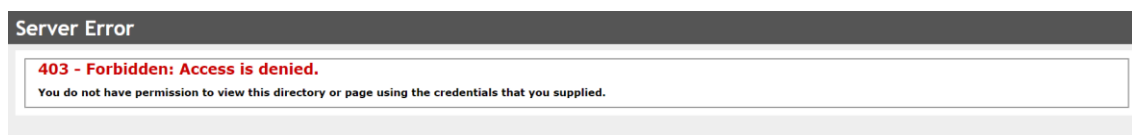
Fecha	Versión	Descripción	Autor
2022-10-31	1.0	Documento inicial.	Tracasa
2022-11-07	2.0	Actualización.	Tracasa

Índice de contenidos

1. ERROR 403 - FORBIDDEN	2
1.1 LECTOR Y TARJETA	2
1.2 CERTIFICADOS RAÍZ	3
1.2.1 CERTIFICADO FNMT	3
1.2.2 CERTIFICADO ACA	3
1.3 CERTIFICADO EN REPRESENTACIÓN	4
1.4 VALIDEZ DEL CERTIFICADO	4
1.5 LIMPIEZA 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.



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 raíz 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 ACA](#)²

Desde la sección "DESCARGA DE CERTIFICADOS RAÍZ", pinchar y descargar [Todos los certificados ACA](#)³.

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

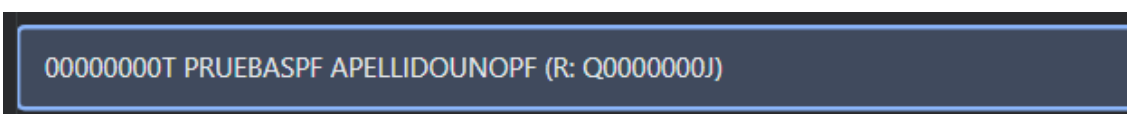
³ https://www.abogacia.es/repositorio/acadescarga/ACA_certs_todos.zip

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.



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.



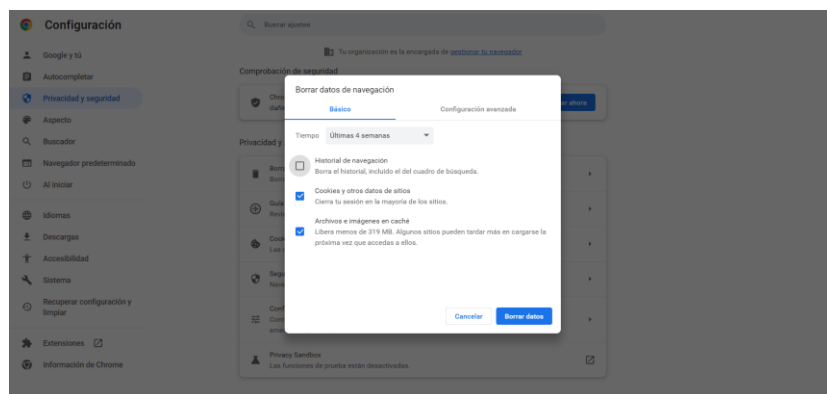
1.5 Limpieza de caché del navegador

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

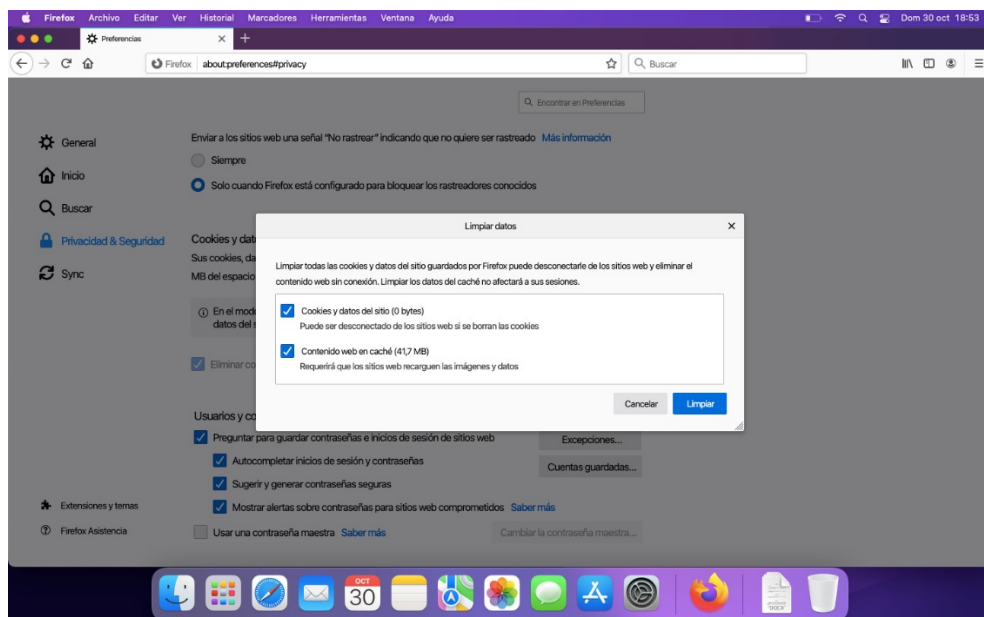
Esta limpieza se puede realizar de varias formas;

- Pulsar, simultáneamente, las teclas Control y F5.

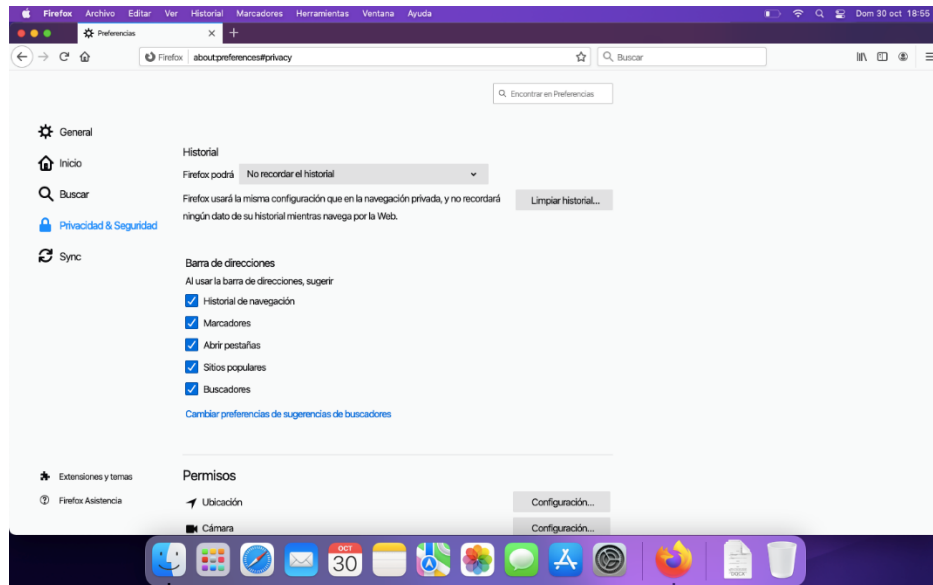
Desde un PC Windows con Chrome, menú / Más herramientas / Borrar datos de navegación; seleccionar en intervalo de tiempo "desde siempre" y pulsar "Borrar datos"



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



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



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