

---

# **Plataforma de Administración electrónica para EELL**

Guía para revisar problemas de acceso y firma

Versión 001  
Abril 2013

---

---

## Índice

<b>1</b>	<b>Objeto del documento .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Cuando realmente no es un error .....</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>Si sólo falla la última opción de los requisitos .....</b>	<b>9</b>

---

## **1 Objeto del documento**

La presente guía va dirigida a las personas con problemas de autenticación o firma en la plataforma de administración electrónica para Entidades Locales. 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 Cuando realmente no es un error**

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.

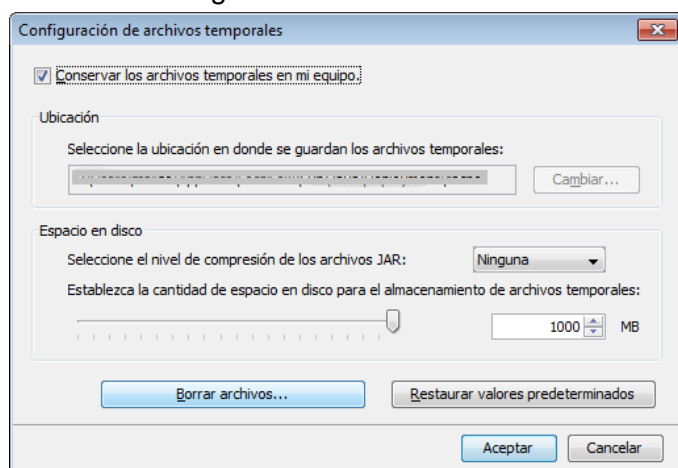
## 3 Limpieza de cachés

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

### 3.1 Limpiar la caché de Java

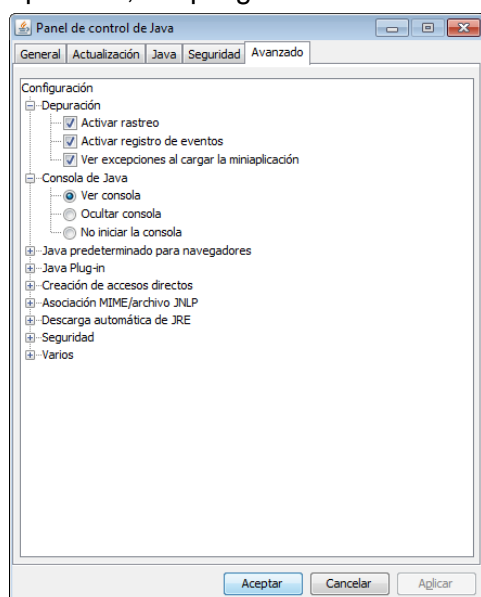
Cierre todos los navegadores que tenga abiertos.

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



#### 3.1.1 Visualizar la consola de Java

Para poder tener más información del error que tiene, le sugerimos que además realice lo siguiente: en Panel de control > Java > Avanzado, despliegue Depuración y marque las tres opciones, despliegue 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 Herramientas > Borrar Datos de navegación > Marque Vaciar caché y revise el resto de opciones para adecuarlo a sus preferencias.

Luego de eliminar la caché cierre el navegador.

---

## 4 Si pasa los requisitos pero no logra acceder

Existe una incompatibilidad del módulo SAFE (que es el que comprueba el certificado) con una librería de Java que puede que tenga instalada en su equipo. Esta incompatibilidad no se detecta en la comprobación de requisitos. Para ver si es el problema que está teniendo, realice lo siguiente:

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.htm](https://www.tramita.gva.es/SAFEear/SAFEWeb/safe_requisitos.htm)