



PROYECTO PSP

PORTAL SERVICIOS PARA EL PROFESIONAL

<GUÍA DE CONFIGURACIÓN>

29/03/2016

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

Cliente Justicia Gobierno de Navarra
Proyecto PSP
Fecha 29/03/2016
Versión 2810

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO:

VERSIÓN / REVISION	Nº DE PÁGINAS	FECHA	ORIGEN DEL CAMBIO
V2.8.1	39	29/03/2016	

ELABORADO POR:

APROBADO POR:

FECHA: 29/03/2016

FIRMA:

Contenido

1 Requisitos	4
1.1 Navegador	4
1.2 Certificado Digital	4
1.3 Máquina Virtual de JAVA	4
1.4 CAPICOM	13
1.5 Visor PDF	13
1.6 Incluir la Aplicación dentro de Intranet Local en Internet Explorer	13
1.7 Incluir el sitio web dentro de la Vista de compatibilidad en Internet Explorer	17
2 Solución a los Principales Problemas de Configuración	19
2.1 Validación del Certificado	19
2.2 Usuario no Autorizado	19
2.3 Actualización de versión de Applets de firma. Problemas con la carga del Applet .	20
2.4 Error en applets con FireFox	23
2.5 Error DOMParser	25
2.6 Problemas con el certificado digital	26
2.6.1 Certificado FNMT;	26
2.6.2 Certificado ACA;	28
2.7 Error al validar el tique	29
2.8 No se ve el botón de " Aceptar" en el formulario de añadir Intervinientes	30
2.9 Error al adjuntar el archivo; el Office genera docx	31
2.10 Problema al validar las direcciones de los intervinientes	31
2.11 No se ha podido obtener el nombre del certificado	32
2.12 No se descargan las notificaciones de forma masiva	33
2.13 No se abre la ventana para incorporar anexos	35
2.14 No se abre la ventana para seleccionar abogado/procurador	35
2.15 No se carga el profesional en la ventana de selección de profesional	36
2.16 No funciona el botón Seleccionar	36
2.17 No se envía el escrito	36
2.18 Al abrir una notificación no se ve el documento notificado	38
2.19 Cambio de tipo de personas	38
2.20 No se localiza un expediente	38
2.21 Aplicación bloqueada por el antivirus	39

1 REQUISITOS

Antes de comenzar a usar el Portal de Servicios Para Profesionales (PSP) debemos realizar unas operaciones para asegurarnos que la aplicación funcionará correctamente en el equipo.

1.1 Navegador

Es necesario disponer de un equipo PC con conexión a Internet y navegador Internet Explorer 8 o superior o Mozilla Firefox v40 o superior.

En caso de disponer de un equipo Macintosh, será necesario disponer de navegador Mozilla Firefox v40 o superior.

1.2 Certificado Digital

PSP es una aplicación que emplea un método de acceso a través de Certificado Digital. También es necesario un Certificado Digital en el momento de firmar documentos o envíos seguros. Por esto es necesario disponer de un Certificado Digital de firma reconocida.

En los siguientes enlaces se especifican las configuraciones requeridas para los distintos certificados:

- ACA: http://wiki.redabogacia.org/index.php/Lexnet_Abogac%C3%ADa
- DNI: http://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons02.action?pag=REF_300
- FNMT: <https://www.sede.fnmt.gob.es/soporte-tecnico/requisitos-minimos-generales>

1.3 Máquina Virtual de JAVA

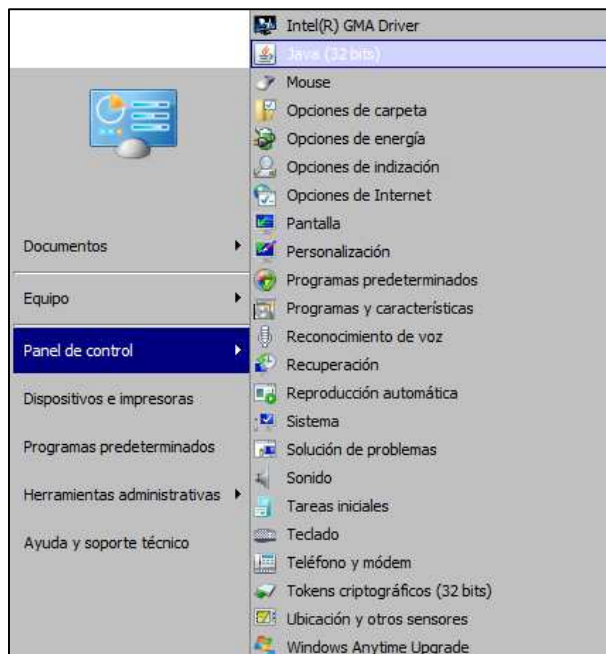
Para la firma de documentos en la Presentación de Escritos se necesita tener instalada la máquina virtual de JAVA (JVM). Es un software gratuito que se puede descargar de la siguiente dirección:

<http://www.java.com/es/download/>



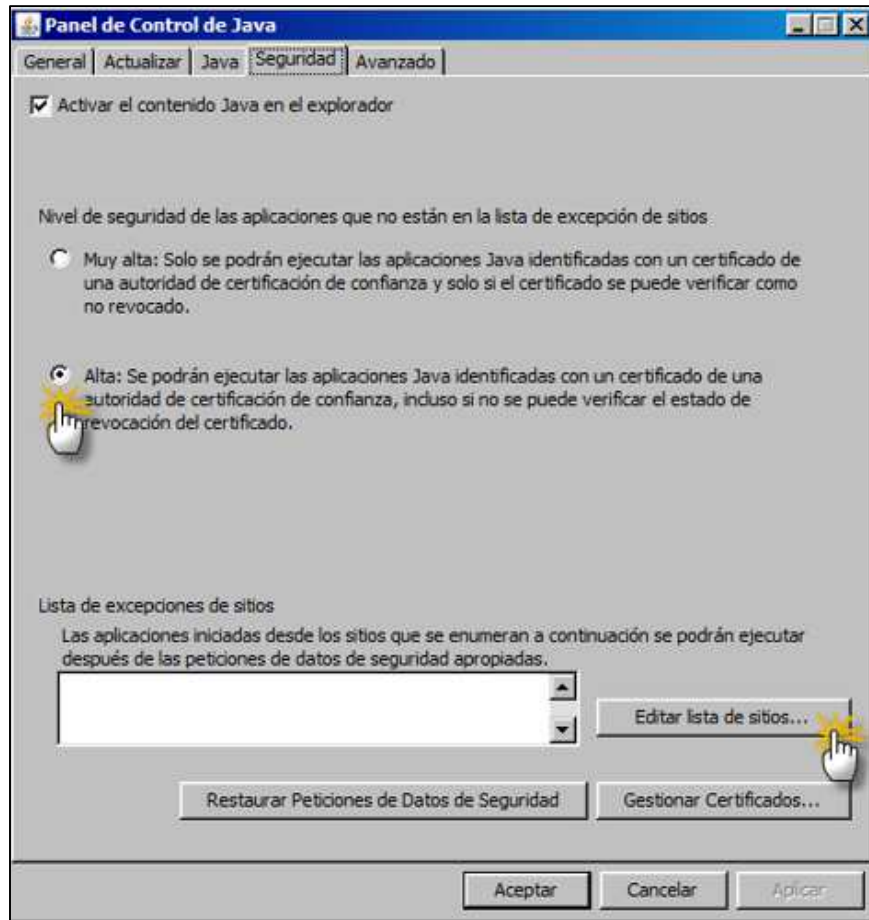
Tras pulsar en “Descarga gratuita de Java” un asistente le guiará en la instalación.

Para configurar la máquina virtual de Java tendremos que buscarla en el Panel de Control:

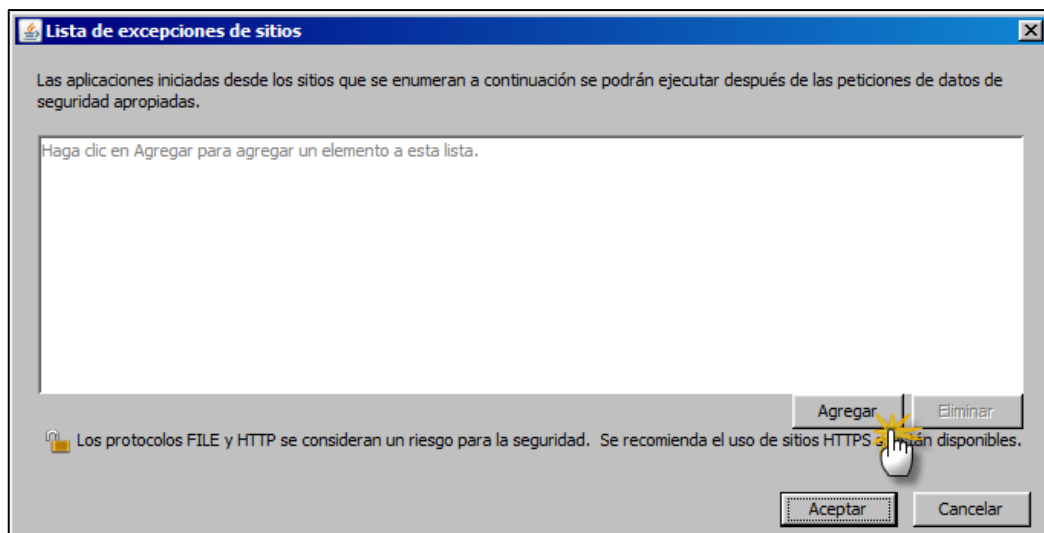


Pinchando sobre esta opción, accederemos al Panel de control de Java.

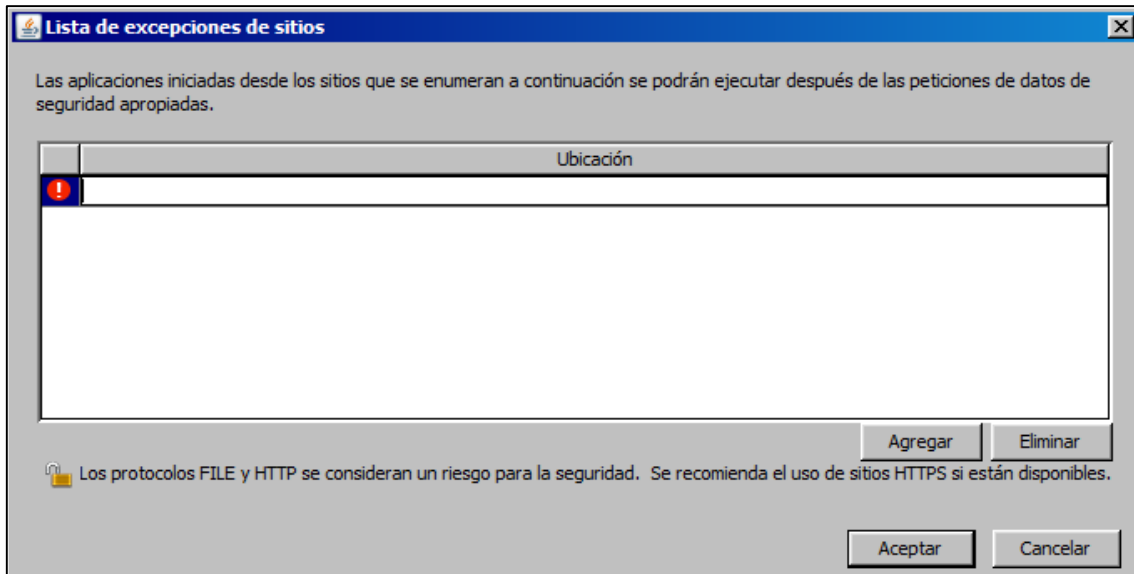
Dentro de la pestaña “Seguridad”, marcamos la casilla “Activar el contenido Java en el explorador”, seleccionamos Nivel de seguridad “Alta” y pinchamos sobre el botón “Editar lista de sitios...”:



En la ventana emergente, tendremos que pulsar "Agregar":



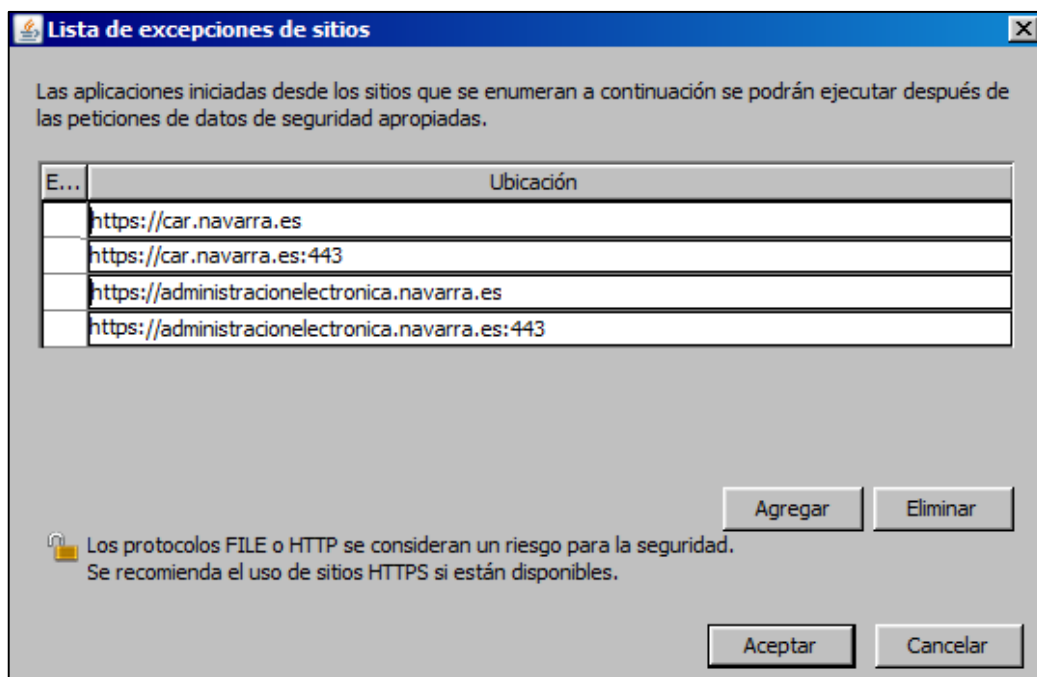
Así se habilitará el campo Ubicación:



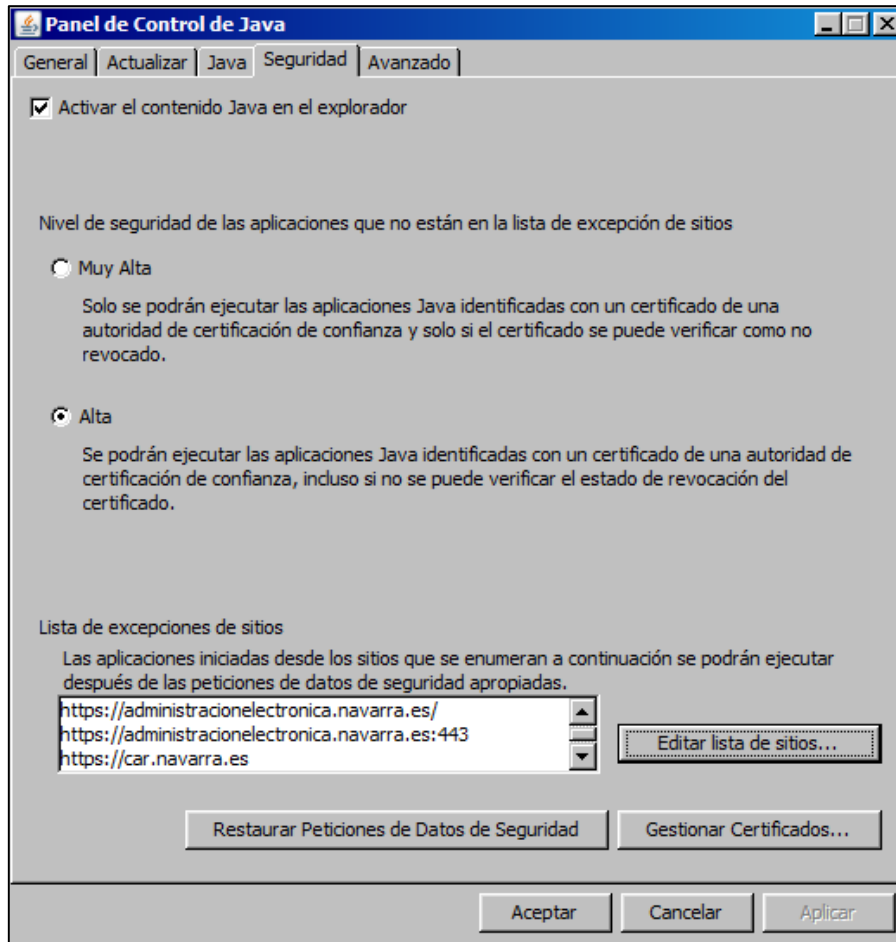
En este campo escribiremos las siguientes excepciones de sitios;

- <https://car.navarra.es>
- <https://car.navarra.es:443>
- <https://administracionelectronica.navarra.es>
- <https://administracionelectronica.navarra.es:443>

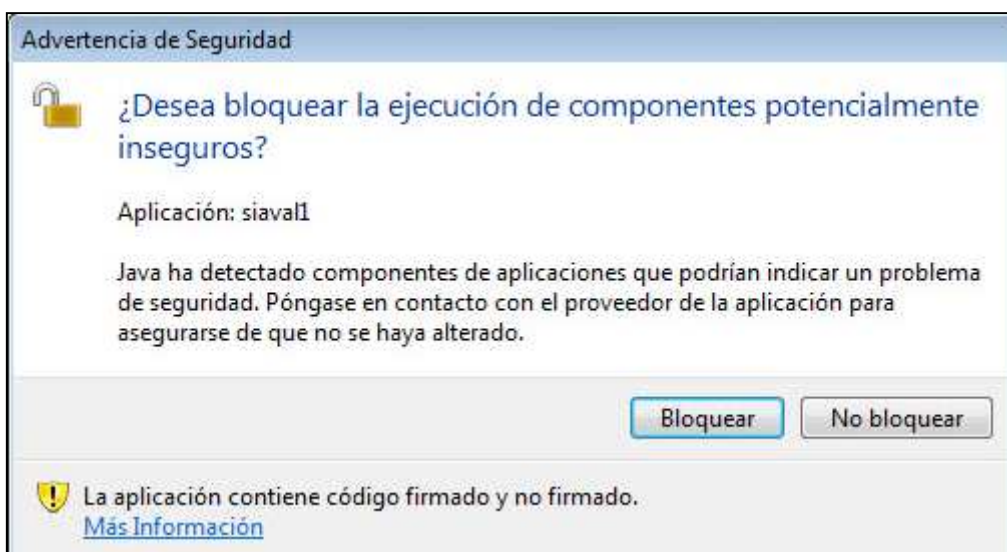
y pulsaremos Agregar.



Finalmente, pulsaremos Aceptar en la ventana de Lista de excepciones sitios y en el Panel de control de Java.



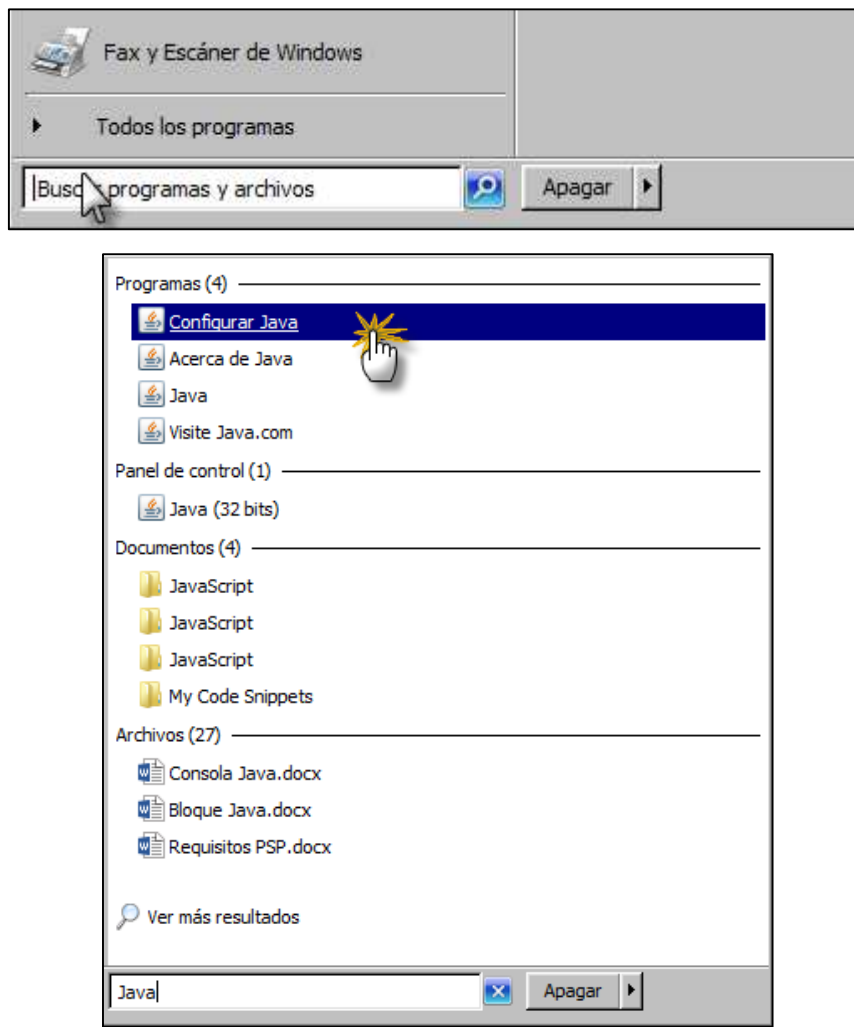
Desde la versión 7.21 de JVM (Máquina Virtual de JAVA) la configuración por defecto provoca que, en cualquier navegador (incluido IE), salga un mensaje de alerta al intentar firmar con el applet de Siaval.



Si queremos que no salga este mensaje se puede configurar la máquina de JAVA para que no vuelva a preguntar:

1. Abrir la configuración de JAVA.

- Si el equipo es Windows 8, se encuentra en:

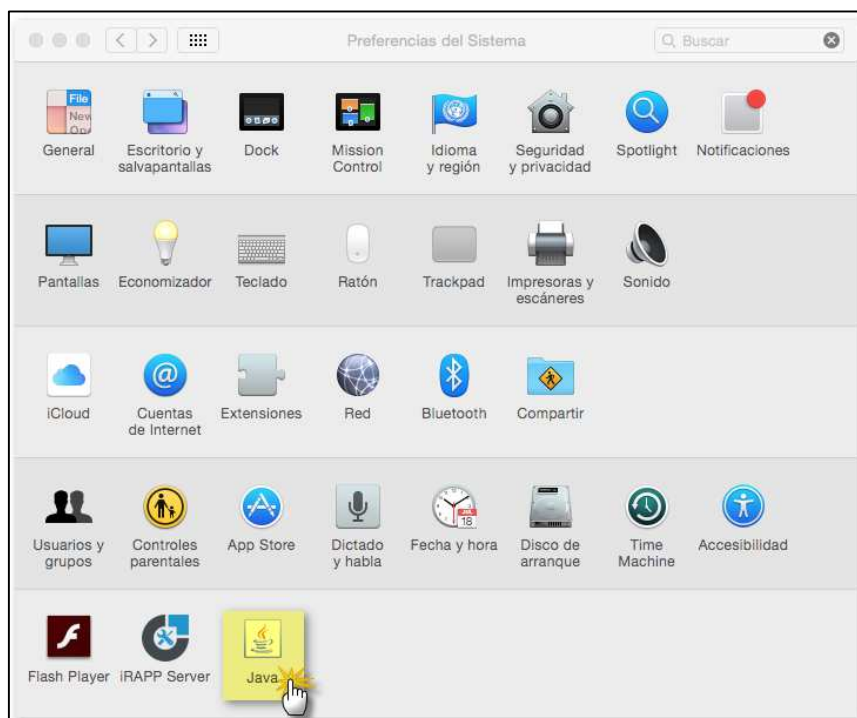


- Si el equipo es Windows 10 se encuentra en:

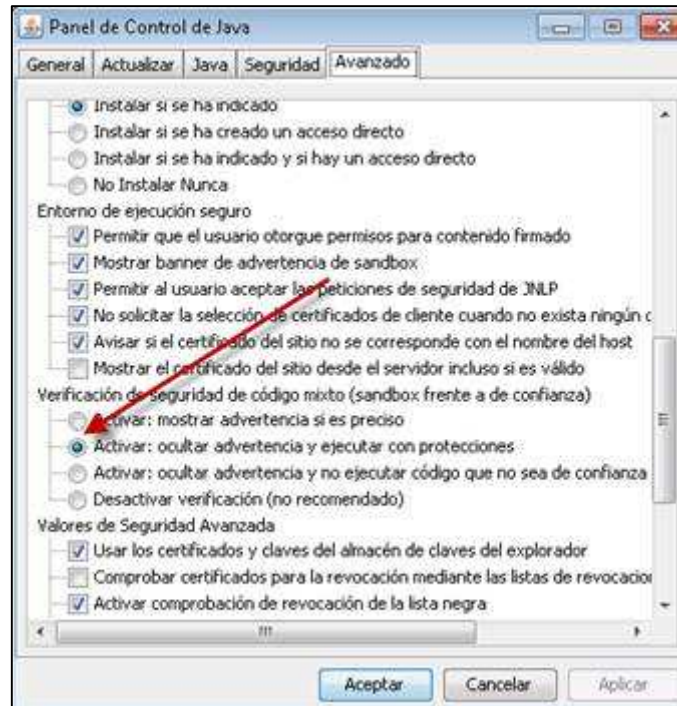




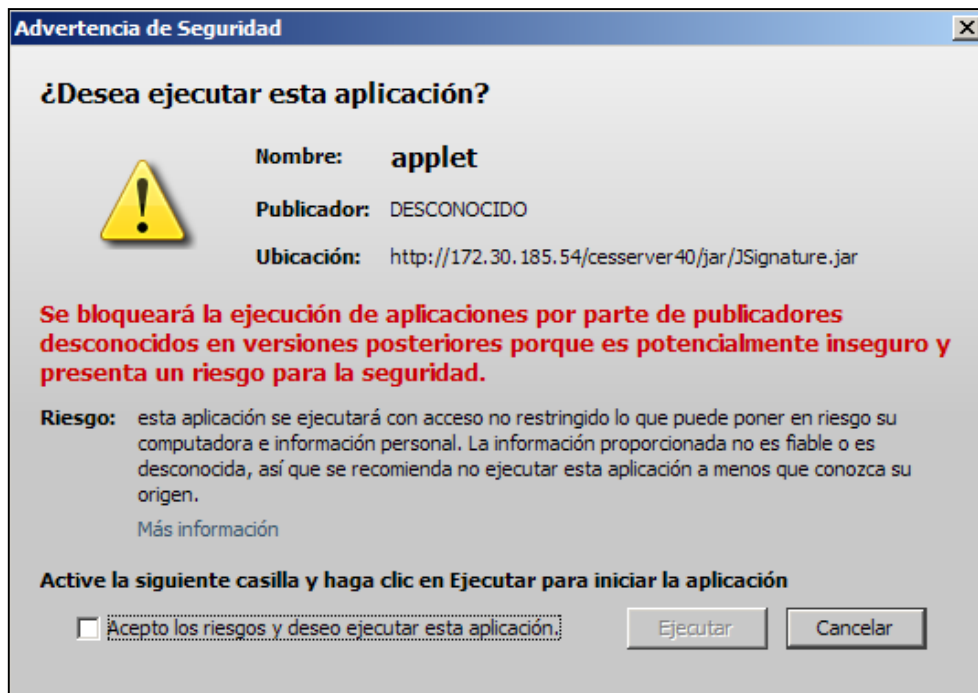
- Si el equipo es Mac OS X, deberá seguir los siguientes pasos para iniciar el panel de control de Java;
 - a) Haga clic en el icono de Apple en la esquina superior izquierda de la pantalla.
 - b) Vaya a Preferencias del sistema
 - c) Haga clic en el icono de Java para acceder al panel de control de Java.

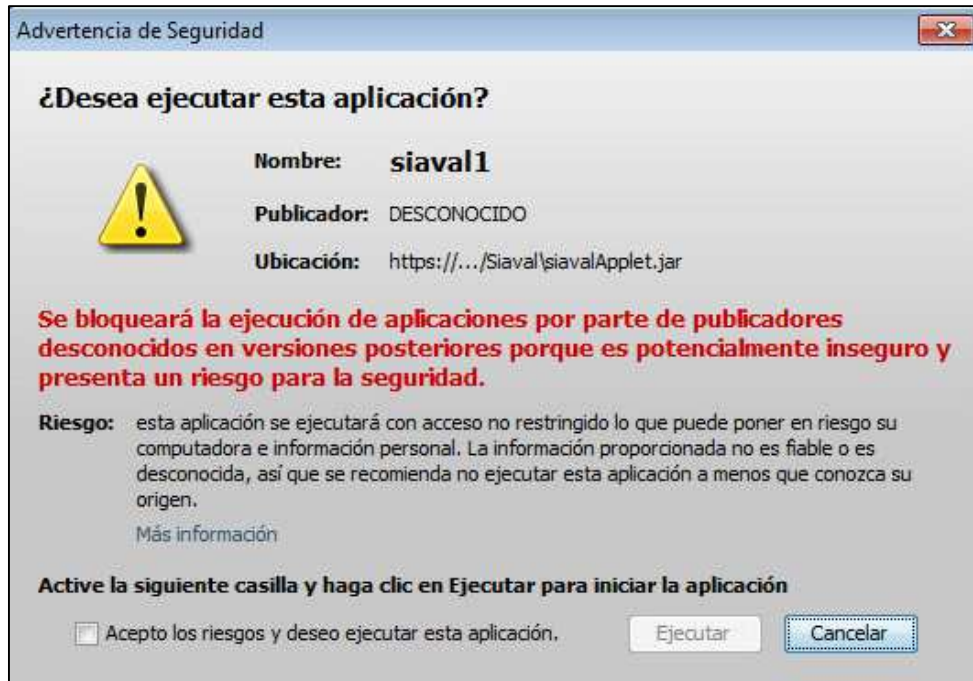


2. En Avanzado marcar la opción "Activar: ocultar advertencia y ejecutar con protecciones".



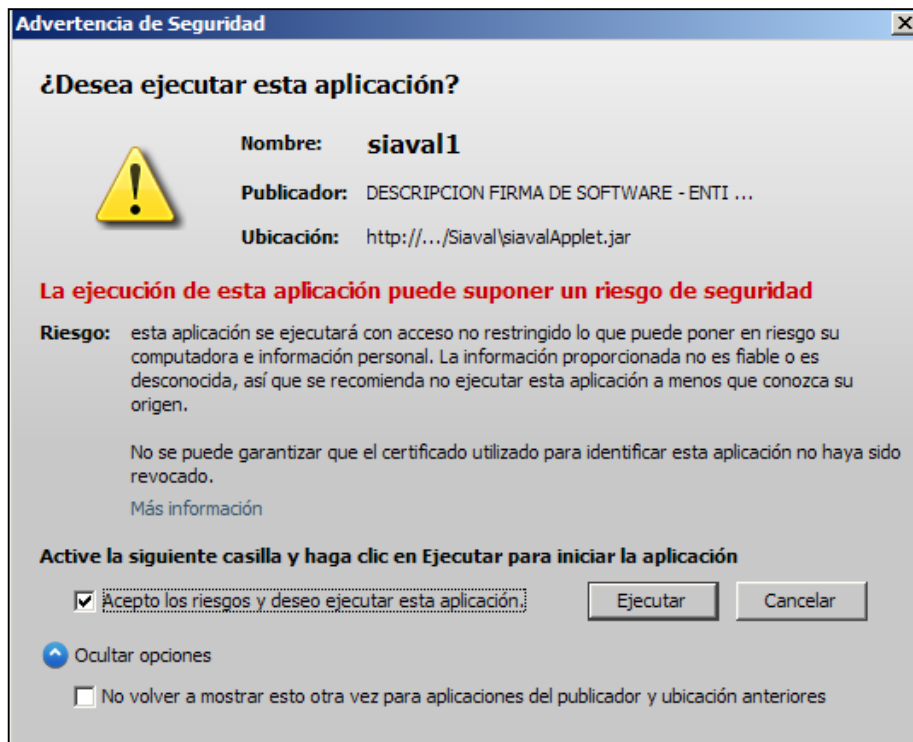
Puede ocurrir, tanto con el applet de SIAVAL como con el applet de CES, que el navegador no reconozca la firma del componente. Esto provoca que cada vez que se intenta cargar alguno de los applets aparezca una advertencia de Seguridad:





Cada vez que sale una de estas advertencias hay que pulsar en "Acepto los riesgos..." y hacer clic en "Ejecutar".

Con algunas versiones de IE tenemos la ventaja de que podemos indicar que este permiso sea permanente. Sólo tenemos que pulsar en "Desplegar Opciones" en la parte inferior del mensaje y pinchar en "No volver a mostrar esto otra vez..." para que no vuelva a aparecer.



Desde la versión 42 de Chrome, Java no funciona con la configuración por defecto del navegador de Google y es necesario realizar cambios en la configuración para poder seguir utilizando dicho

Plugin. Además, se trata de una solución temporal, ya que Google informa que tiene planificado dejar de dar soporte a la tecnología que utiliza el Plugin de Java en 2015, por lo que se recomienda el uso de Firefox o Internet Explorer.

1.4 CAPICOM

Para el envío seguro de documentación y para garantizar la recepción de notificaciones es necesario tener instalado el componente CAPICOM. El componente es gratuito y podemos obtenerlo en la página web CERES.

<https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software>

1.5 Visor PDF

Los documentos del expediente se muestran en formato PDF. Para visualizarlos debemos tener instalado una aplicación con esta funcionalidad. Recomendamos Adobe Reader 9 o superior o Foxit Reader 3.0 o superior, que son gratuitos y los podemos descargar respectivamente desde:

<http://www.adobe.com/es/products/reader.html>

<http://www.foxitsoftware.com/downloads/>

1.6 Incluir la Aplicación dentro de Intranet Local en Internet Explorer

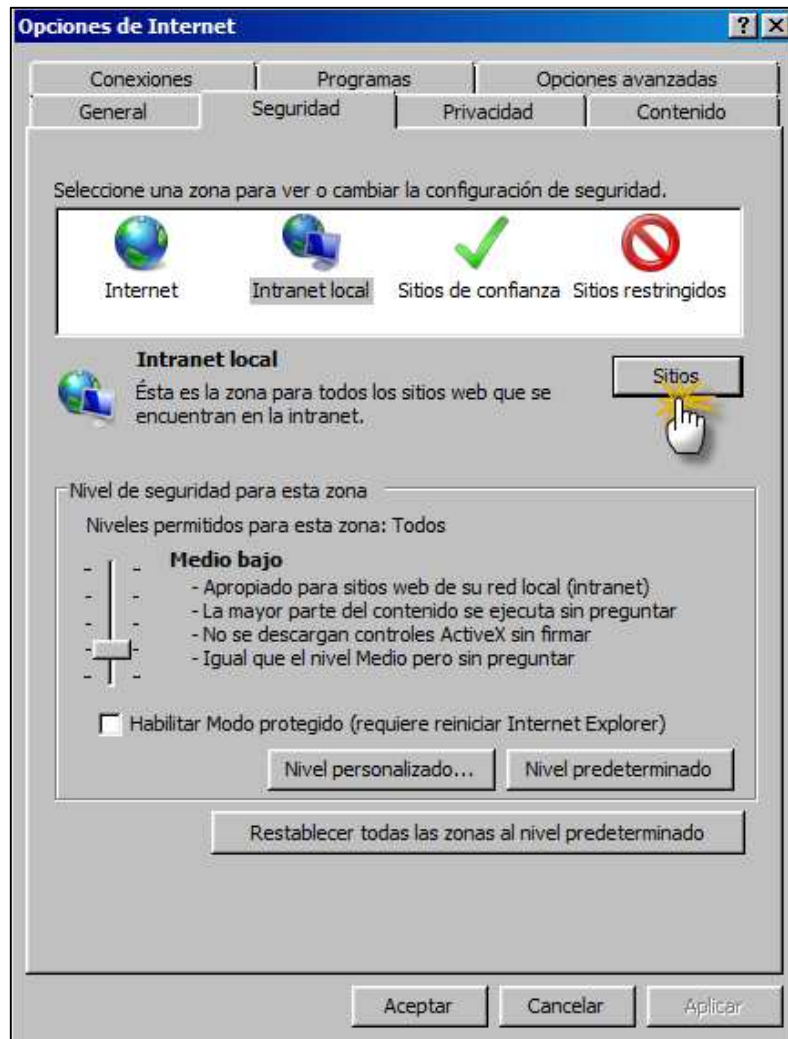
En caso de utilizar IE, para el correcto funcionamiento del PSP debemos incluir esta aplicación dentro de Intranet Local en nuestro navegador.

Los pasos a seguir son:

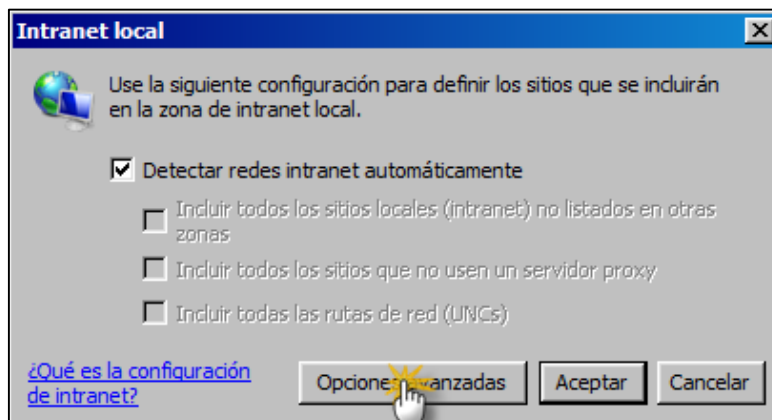
- Acceder al menú "Opciones de Internet" del Navegador



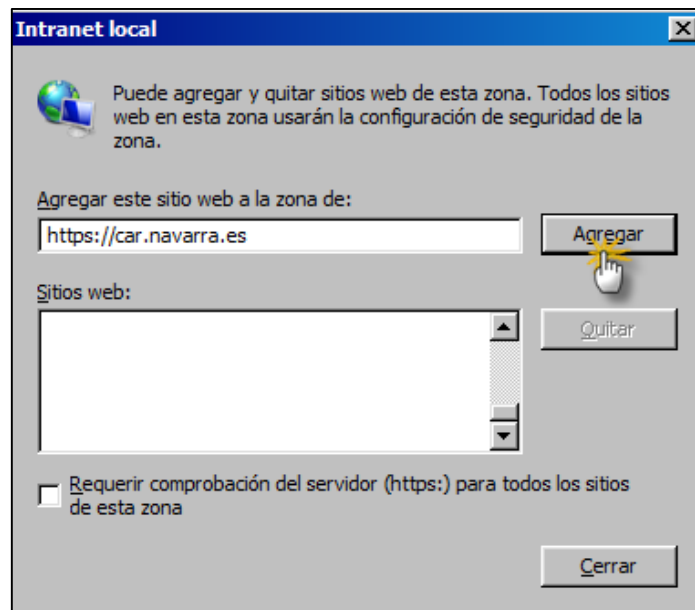
- En la ventana que nos aparece, pulsar sobre la pestaña de "Seguridad", posteriormente sobre la Zona "Intranet Local" y comprobaremos que el nivel de seguridad está en Medio-Bajo o Predeterminado-Bajo. Por último pulsaremos en el botón "Sitios"



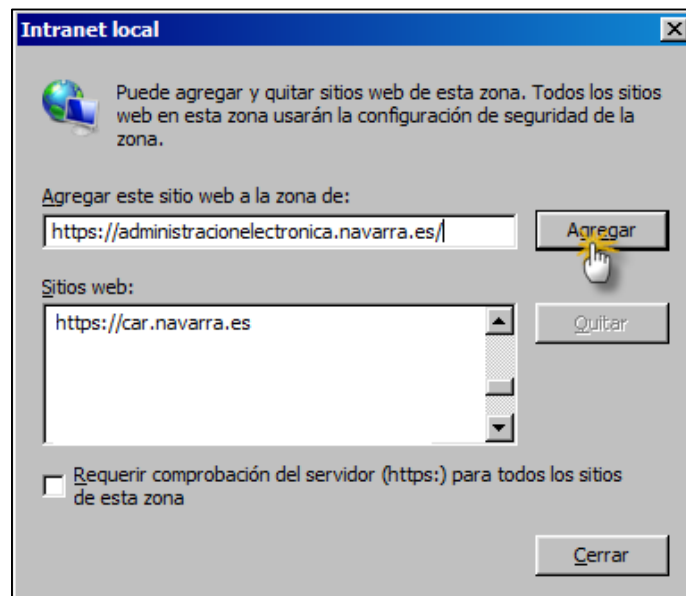
- En esta nueva ventana, pulsaremos Opciones Avanzadas



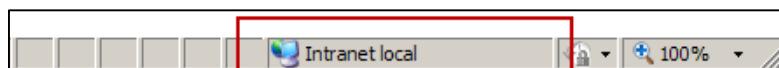
- Dentro de la caja de texto "Agregar este sitio web a la zona de:" escribiremos <https://car.navarra.es> y pulsaremos Agregar.



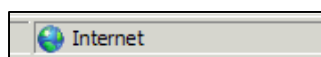
- En esta misma caja, añadiremos la dirección <https://administracionelectronica.navarra.es> y pulsaremos Agregar.



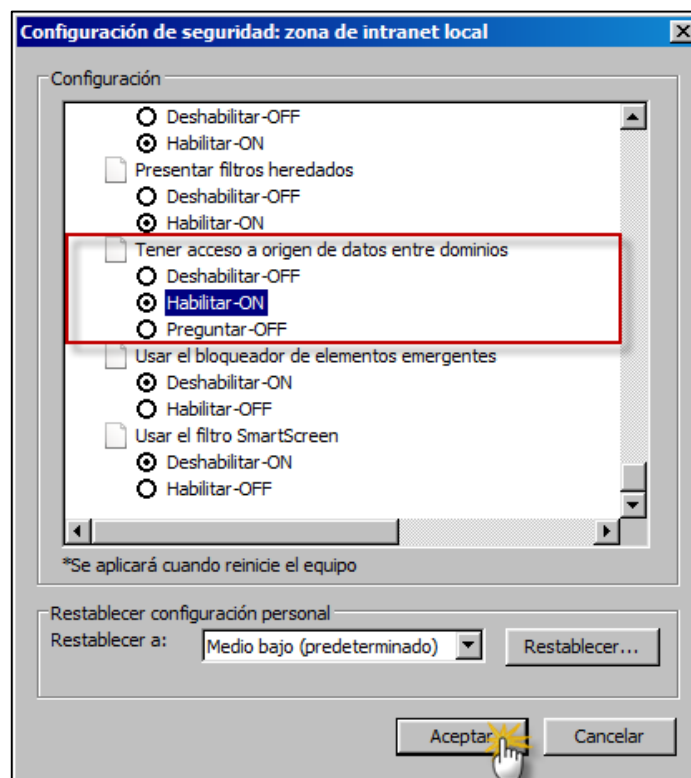
Si lo hemos hecho de forma correcta, en la barra de estado del navegador (situada en la parte inferior del mismo), al entrar en la aplicación veremos el siguiente símbolo:



En lugar de éste:



- Comprobar, pulsando en Nivel personalizado, que tenemos habilitada la opción "Tener acceso a origen de datos entre dominios". Si esta opción no está habilitada, marcar "Habilitar" y pulsar "Aceptar".

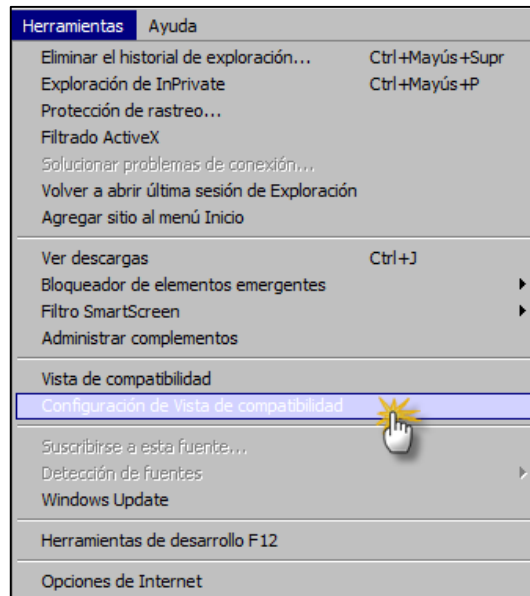


1.7 Incluir el sitio web dentro de la Vista de compatibilidad en Internet Explorer

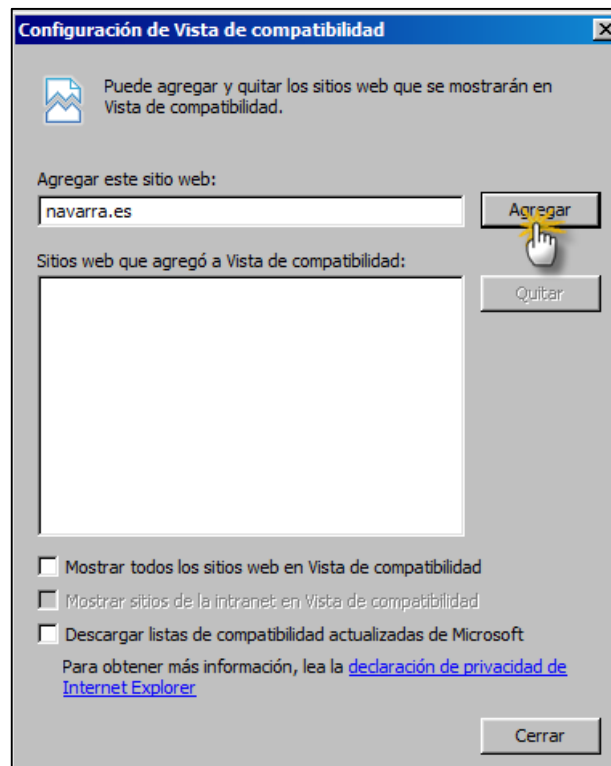
En caso de utilizar IE, para el correcto visionado del PSP debemos incluir el sitio web dentro de la Vista de compatibilidad.

Los pasos a seguir son:

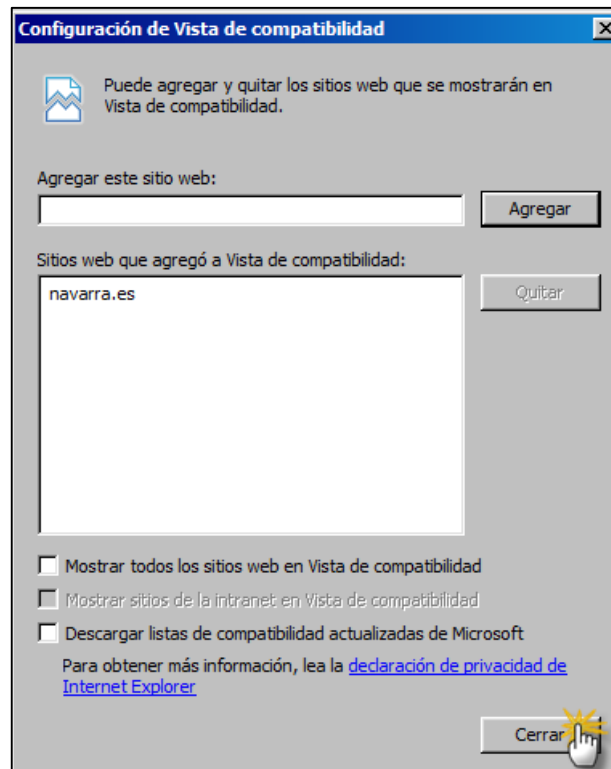
- Acceder al menú Herramientas / Configuración de Vista de compatibilidad;



- Escribir "navarra.es" en el cuadro de texto y pulsar Agregar;



- Cerrar el menú;



2 SOLUCIÓN A LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE CONFIGURACIÓN

2.1 Validación del Certificado

Para comprobar la validez del Certificado Digital se dispone de una aplicación llamada ValidE <http://valide.redsara.es/> que permite verificar la validez de un certificado de manera online contra la plataforma de @firma.

2.2 Usuario no Autorizado

Si el usuario, pese a tener un certificado digital válido, no tiene permisos para entrar en la aplicación, aparecerá una de las siguientes pantallas:



Esto se debe a que el DNI no está dado de alta en la aplicación o está incluido de forma incorrecta. Dependiendo el tipo de representante que se trate, los pasos a realizar serán:

- Abogados de la CCAA de Navarra. Dirigirse al Colegio correspondiente para que modifiquen los datos a través de la aplicación ASIGNA o llamar al teléfono de Consulta del PSP.
- Procuradores. Dirigirse al Colegio para que modifiquen los datos a través de la aplicación ASIGNA o llamar al teléfono de Consulta del PSP.
- Oficina de Procuradores. El Colegio de Procuradores debe remitir las altas/bajas a la Dirección General de Justicia.
- Abogado del Estado, Graduado Social, Letrado de Comunidad Autónoma, Letrado FOGASA, Letrado Instituto Nacional de Empleo, Letrado Seguridad Social, Letrado Tesorería General de la S.S.: El responsable de cada colectivo debe dirigir las altas/bajas a la Dirección General de Justicia.
- Abogados y Procuradores de otras Comunidades Autónomas; deberán solicitar el alta en el PSP a la Dirección General de Justicia de Navarra mediante el siguiente formulario;

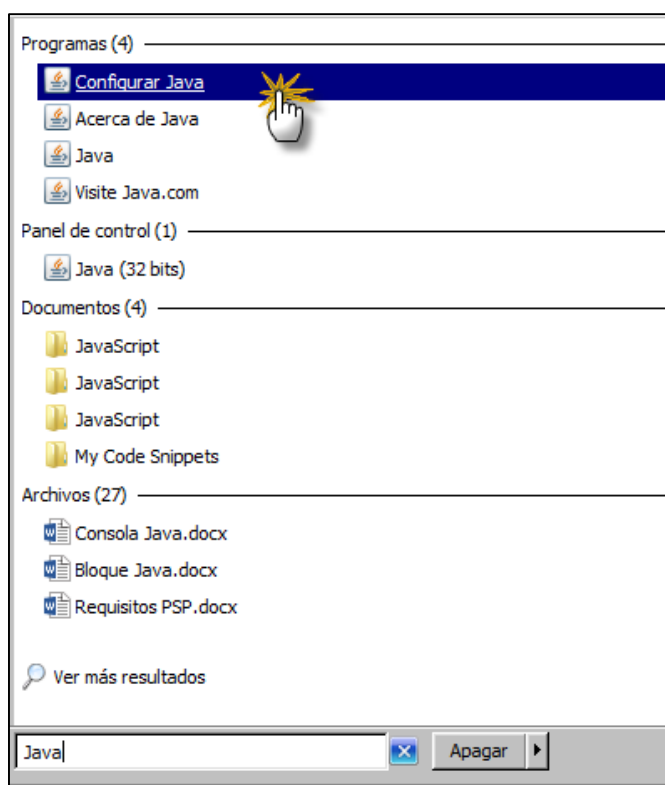
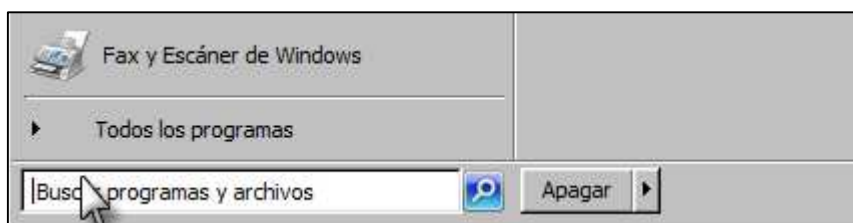
<https://logs177.xiti.com/go.click?xts=446456&s2=19&p=http%3A%2F%2Fwww.navarra.es%2FNR%2F...%2F000IMPRESOSOLICITUDDEALTAENELPSP1.pdf&click=T&type=click&url=http%3A%2F%2Fwww.navarra.es%2FNR%2Fonlyres%2F33C8146E-6123-44E7-89D5-445E16541C6C%2F325067%2F000IMPRESOSOLICITUDDEALTAENELPSP1.pdf>

2.3 Actualización de versión de Applets de firma. Problemas con la carga del Applet

Se han detectado problemas ocasionales en caso de cambio de versión de los Applets de firma si ya se tenía la anterior versión instalada.

En caso de error al firmar, podemos eliminar los archivos anteriores de la siguiente forma:

1. Abrir la configuración de JAVA.
 - Si el equipo es Windows 8, se encuentra en:

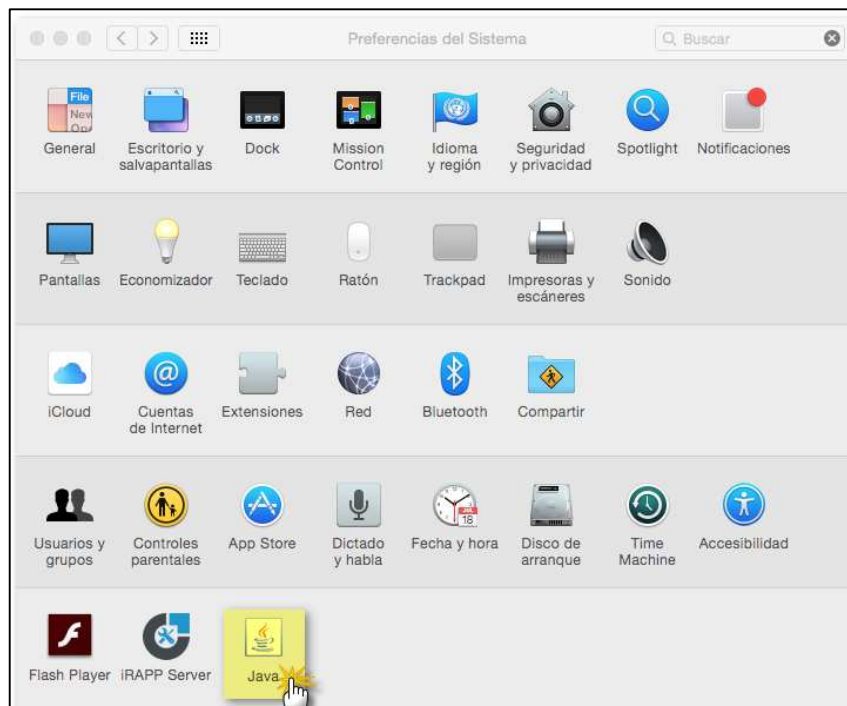


- Si el equipo es Windows 10 se encuentra en:

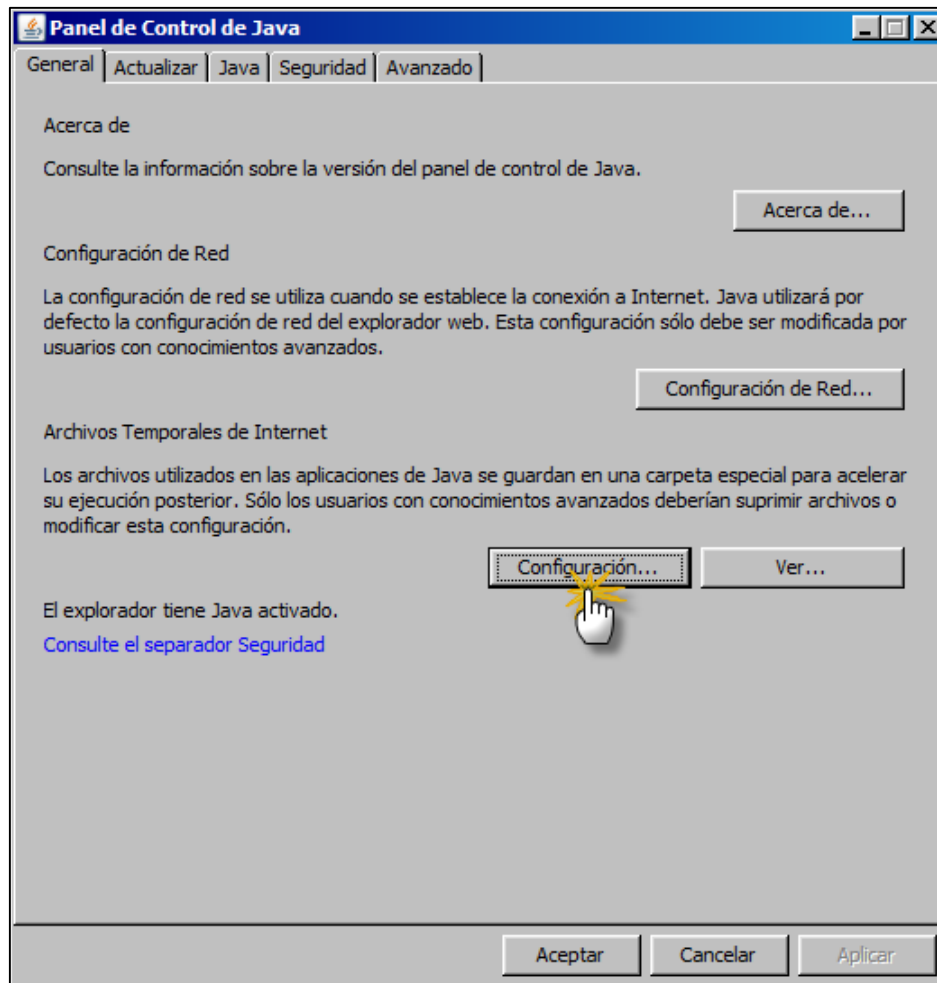




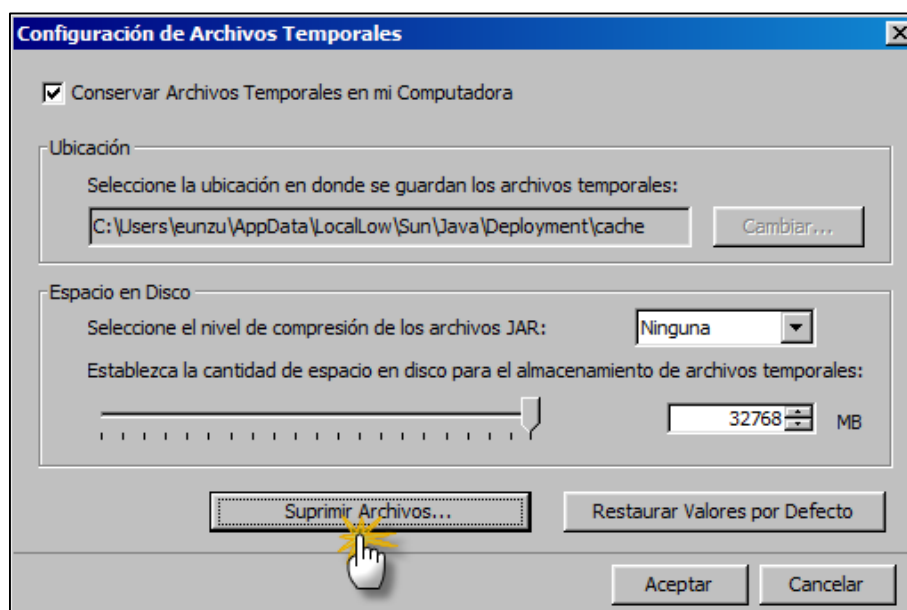
- Si el equipo es Mac OS X, deberá seguir los siguientes pasos para iniciar el panel de control de Java;
 - a) Haga clic en el icono de Apple en la esquina superior izquierda de la pantalla.
 - b) Vaya a Preferencias del sistema
 - c) Haga clic en el icono de Java para acceder al panel de control de Java.



2. En General pinchar en "Configuración"



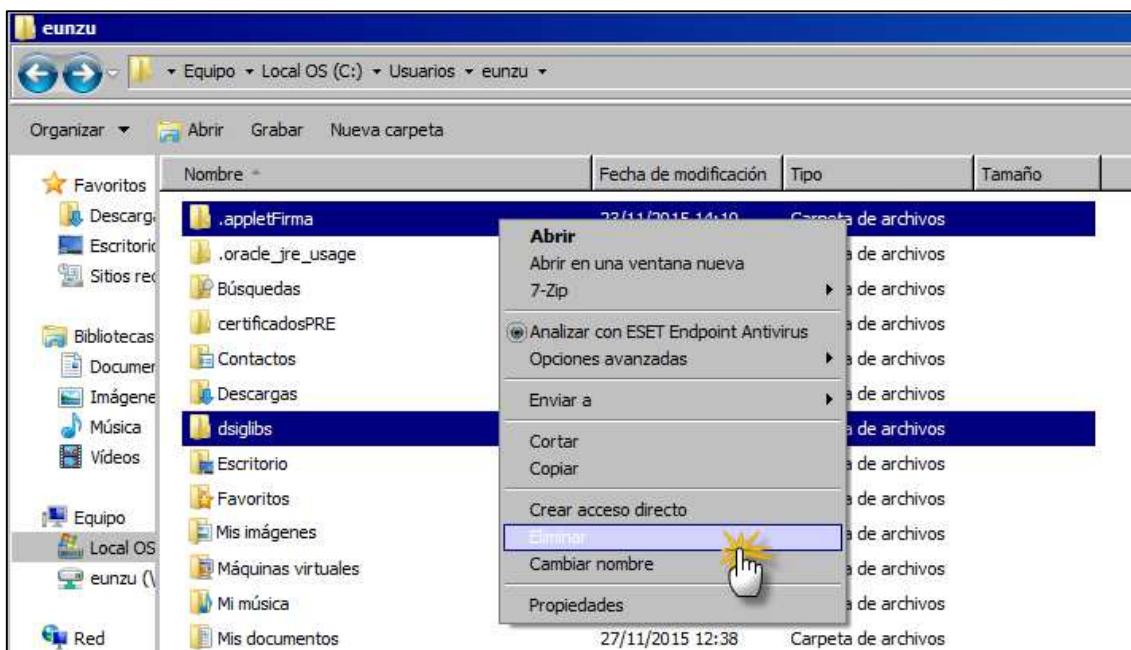
3. Posteriormente "Suprimir Archivos"



Se debe marcar la opción "Aplicaciones y Applets Instalados" y pulsar Aceptar;



4. Igualmente, eliminaremos las carpetas AppletFirma y Dsiglibs desde las siguientes ubicaciones (en el Finder también se pueden localizar buscando por el nombre de las carpetas);
 - a. W8 y W10: están en C:/Usuarios/(usuario con el que iniciemos la sesión)
 - b. Macintosh: están en Finder-MAC usuario-Macintosh HD-Usuarios-Usuario



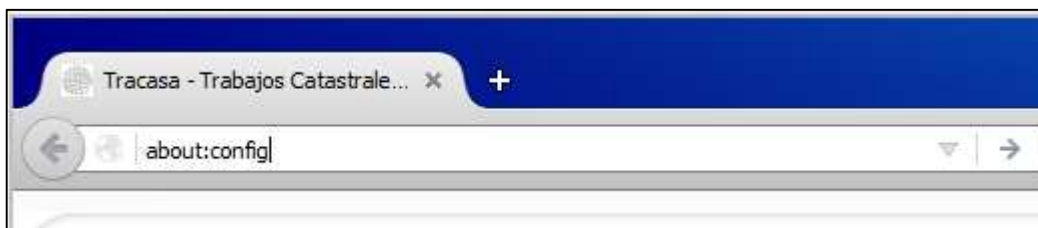
2.4 Error en applets con Firefox

Si el navegador Firefox (versión 42 o posteriores) se bloquea al intentar ejecutar Java Plugin, tendremos que añadir el nombre de propiedad "dom.ipc.plugins.java.enabled" en las preferencias de Firefox.

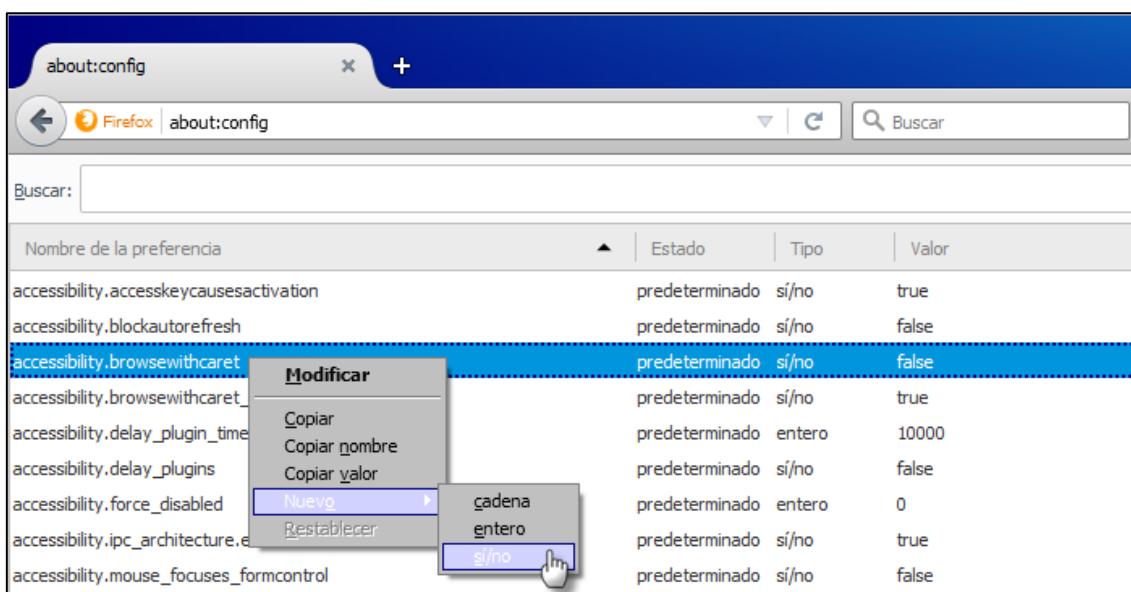
Para ello, los pasos a seguir son;

1. Iniciar Firefox

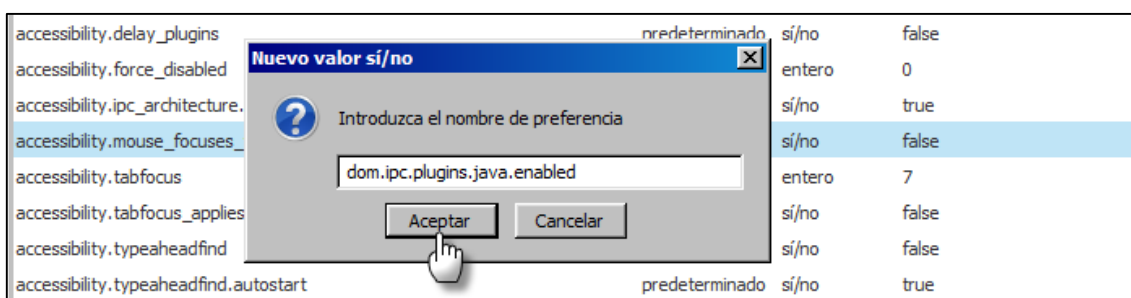
2. Escribir about:config en la barra de direcciones



3. Se mostrará una advertencia de Firefox sobre los ajustes de configuración. Tras recibir la alerta de Firefox, debe aparecer una lista con las preferencias de configuración.
4. Hacer clic con el botón derecho en cualquier parte de la lista de preferencias mostrada. Seleccionar Nuevo y, a continuación, Booleano o Sí/No.



5. Añadir el nombre de propiedad como dom.ipc.plugins.java.enabled y pulsar Aceptar:



6. En la ventana que se muestra, dejar el estado false.

Nombre de la preferencia	Estado	Tipo	Valor
dom.ipc.plugins.flash.subprocess.crashreporter.enabled	predeterminado	sí/no	true
dom.ipc.plugins.hangUIMinDisplaySecs	predeterminado	entero	10
dom.ipc.plugins.hangUITimeoutSecs	predeterminado	entero	11
dom.ipc.plugins.java.enabled	establecido ...	sí/no	true
dom.ipc.plugins.parentTimeoutSecs	predeterminado	entero	0
dom.ipc.plugins.processLaunchTimeoutSecs	predeterminado	entero	45
dom.ipc.plugins.reportCrashURL	predeterminado	sí/no	true
dom.ipc.plugins.sandbox-level.default	predeterminado	entero	0
dom.ipc.plugins.sandbox-level.flash	predeterminado	entero	0

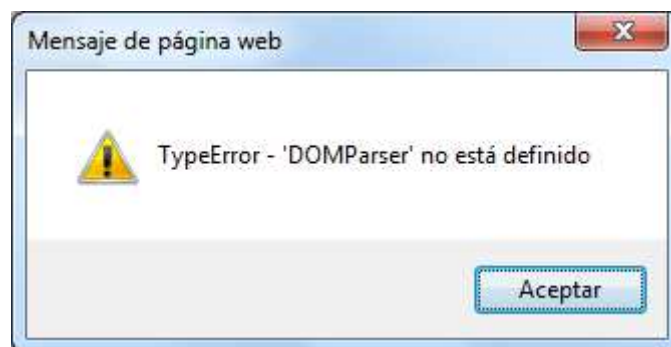
Nombre de la preferencia	Estado	Tipo	Valor
dom.ipc.plugins.flash.subprocess.crashreporter.enabled	predeterminado	sí/no	true
dom.ipc.plugins.hangUIMinDisplaySecs	predeterminado	entero	10
dom.ipc.plugins.hangUITimeoutSecs	predeterminado	entero	11
dom.ipc.plugins.java.enabled	establecido ...	sí/no	false
dom.ipc.plugins.parentTimeoutSecs	predeterminado	entero	0

En el siguiente enlace se contemplan otras posibles soluciones;

https://java.com/en/download/help/firefox_java.xml

2.5 Error DOMParser

En algunos equipos, tras ciertas actualizaciones de IE / Windows, se ha detectado un problema a la hora de realizar el proceso de firma.



Existen tres posibles soluciones que deber comprobarse en el orden indicado y volver a probar. Una vez funcione, no es necesario que revise la siguiente.

1. Comprobar (desde el menú Herramientas/Configuración de Vista de Compatibilidad) que el sitio "navarra.es" está agregado en la Vista de Compatibilidad.
2. Comprobar que la aplicación se encuentra en "Intranet Local".
3. Solucionar un problema de la actualización de IE y CAPICOM. Debe reinstalarse el ejecutable de la FNMT. Este instalable se encuentra en <https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software> en el apartado Software

para Certificados de Usuario en Tarjeta Criptográfica. Ahí, dependiendo si el SO es de 32 o 64 bits, deberá elegir el Instalable correspondiente y ejecutarlo.

2.6 Problemas con el certificado digital

En ocasiones, si se actualiza el certificado, puede pasar;

- Que la página requiera un certificado de cliente válido
- Que no se cargue el certificado

Para solucionar este problema, nos tendremos que descargar el certificado raíz.

Para ello, en función del tipo de certificado que utilicemos, y con el navegador que se vaya a utilizar, seguiremos los siguientes pasos;

2.6.1 Certificado FNMT;

Accederemos a la siguiente página:

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

Desde este enlace nos descargaremos los siguientes certificados;

Certificados raíz de la FNMT:

FNMT Clase 2 CA

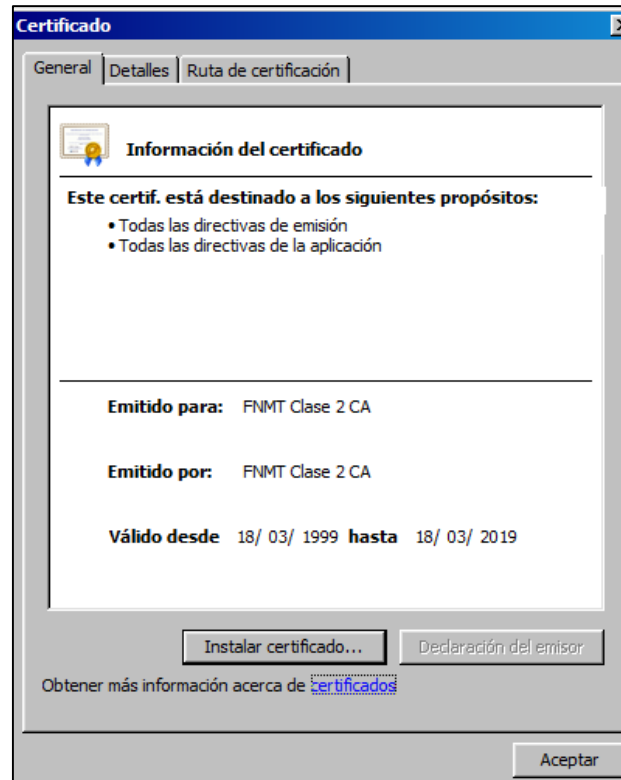
AC Raíz FNMT-RCM

Certificados subordinados

AC FNMT Usuarios

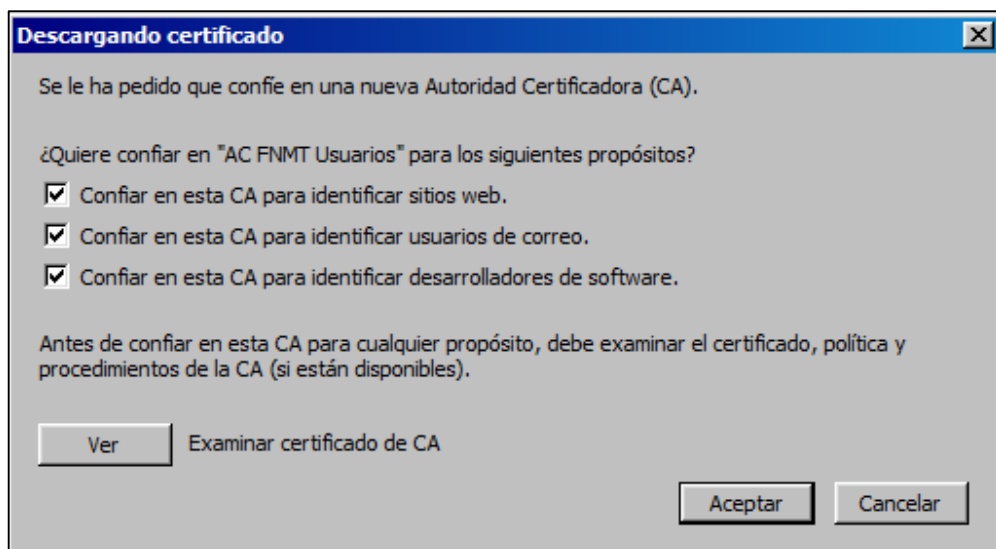
Si se utiliza Internet Explorer:

- Abrir e instalar certificado:

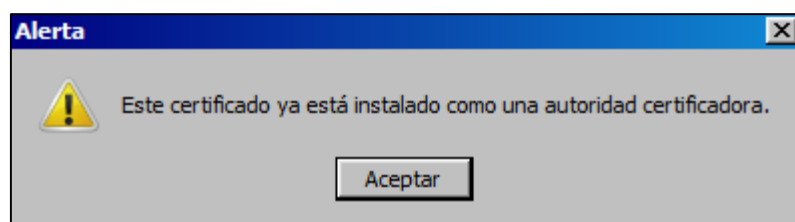


Si se utiliza Firefox:

- Si no está instalado, marcar todas y aceptar:



- Si ya está instalado:



2.6.2 Certificado ACA;

Accederemos a la siguiente página:

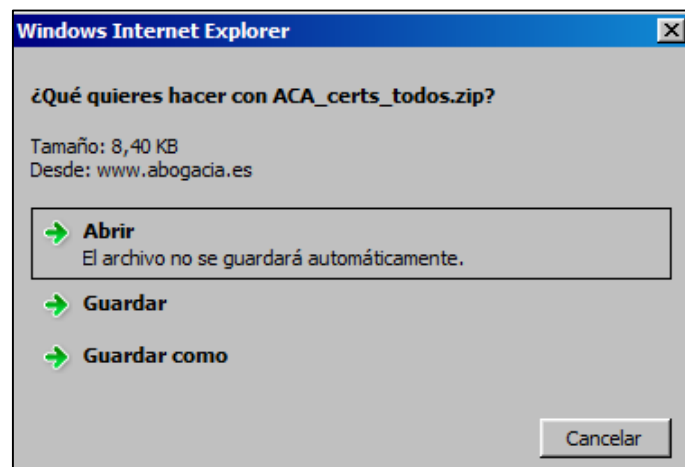
http://www.abogacia.es/site/aca/como-obtener-tu-firma-aca/descargate-e-instala-el-software-de-aca/?_ga=1.54195360.909742668.1449042142

E instalaremos los certificados que contiene el siguiente paquete Zip;

http://www.abogacia.es/repositorio/acadescarga/ACA_certs_todos.zip

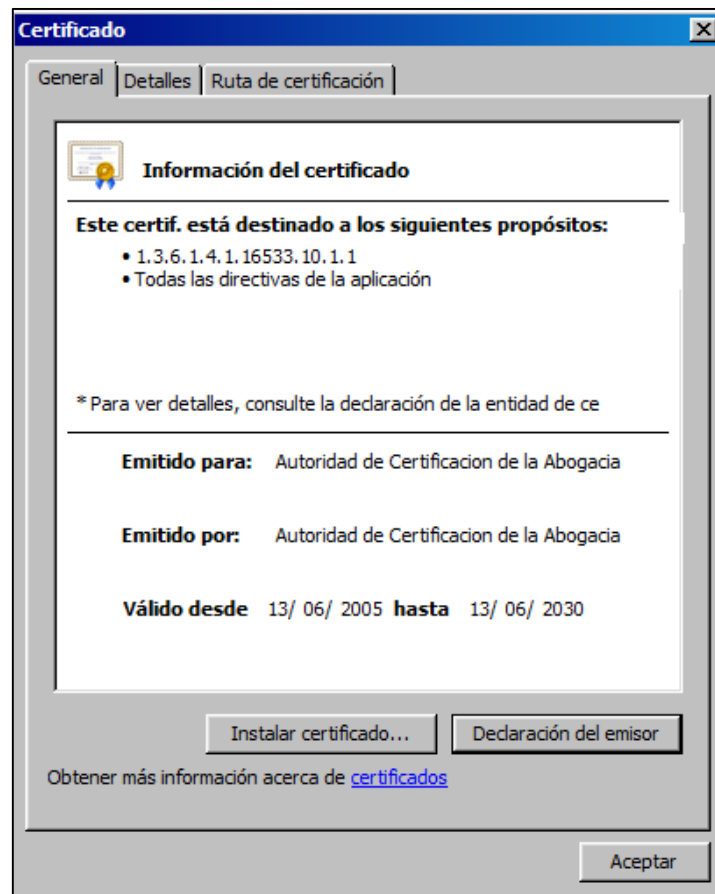
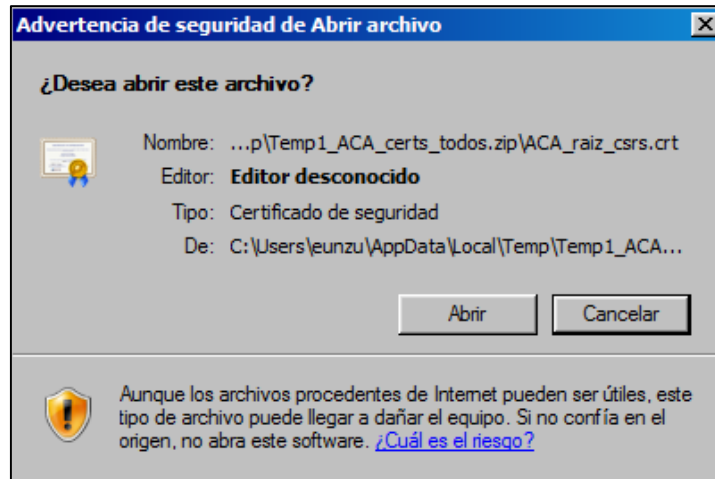
Desde Internet Explorer:

- Abrir el Zip de certificados;



- Abrir e instalar cada uno de los certificados de la carpeta:

Nombre ^	Tipo	Tamaño co...	Protegido p...	Tamaño	Relación	Fecha de modificación
 ACA_CORP_csrs_SHA256.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	23%	07/10/2015 15:28
 ACA_corporativos_csrs.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	27%	28/09/2012 10:50
 ACA_Corporativos-2014.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	21%	05/03/2014 17:57
 ACA_raiz_csrs.crt	Certificado de seguridad	1 KB	No	2 KB	21%	28/09/2012 10:51
 ACA_TRUS_csrs_SHA256.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	23%	07/10/2015 15:35
 ACA_trusted_csrs.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	26%	28/09/2012 10:51
 ACA_Trusted-2014.crt	Certificado de seguridad	2 KB	No	2 KB	21%	05/03/2014 18:05



2.7 Error al validar el tique

En caso de registrarse algún problema en el envío del escrito, la aplicación nos indicará que no se ha podido realizar el envío; en vez de generarse el correspondiente recibo, nos mostrará este mensaje de error;

Escritos de Inicio > Envío de escrito de Inicio > Guardar datos

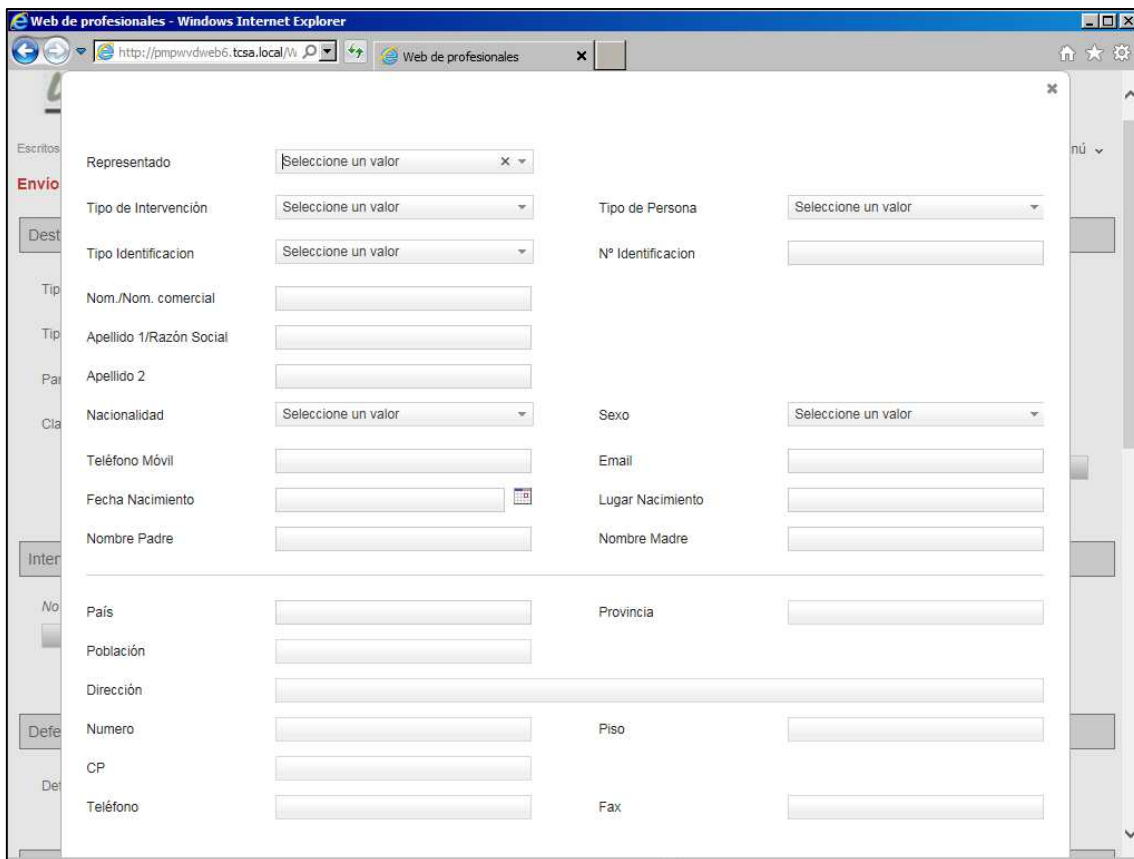
Comunicación Electrónica Segura

Error al validar el ticket

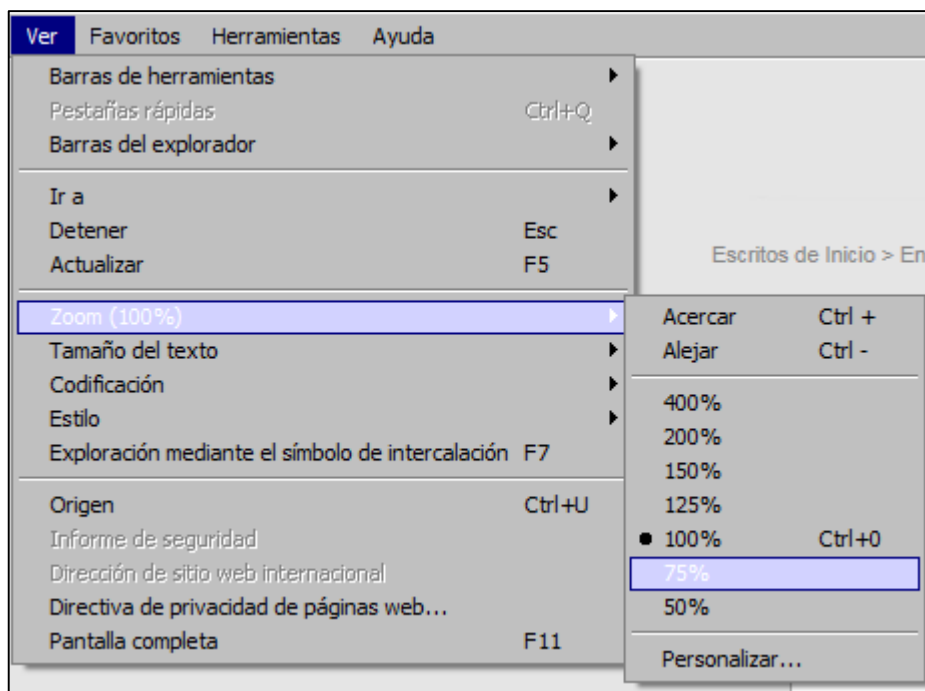
En estos casos, deberemos guardar la fecha, hora de envío y tipo de envío que se estaba realizando en el momento de ser reportado el error (envío de escrito de trámite, de inicio, modificación de datos personales, recepción de una notificación...) y abrir una incidencia.

2.8 No se ve el botón de "Aceptar" en el formulario de añadir Intervinientes

Según la resolución de la pantalla, los botones Aceptar/ Cancelar del formulario de añadir intervinientes quedan ocultos y no se pueden pulsar.



Para poder ver los botones, podemos modificar el zoom de la pantalla y disminuir así la resolución. Esto lo podremos hacer desde la Barra de menú, Ver / Zoom, seleccionando la opción 75%;



También podemos aumentar o disminuir la resolución de la pantalla presionando el botón Control mientras movemos simultáneamente la rueda de desplazamiento o scroll del ratón.

2.9 Error al adjuntar el archivo; el Office genera docx

Los documentos que se crean con la versión de 2007 Office se guardan con la extensión ".docx".

Si al adjuntar un archivo con la extensión ".docx" da error, se recomienda guardar el archivo en formato PDF desde el WORD y adjuntarlo así.

2.10 Problema al validar las direcciones de los intervinientes

El formulario de registro de intervinientes contiene las poblaciones de las provincias y poblaciones españolas cargadas, siendo necesario seleccionar del desplegable inferior la población que deseamos insertar.

Aunque el formulario no valida si los caracteres están en mayúsculas o minúsculas, sí que se validan los caracteres con tilde.

Así, para introducir "Cádiz", no podremos seleccionar la coincidencia del formulario si no insertamos la tilde ("cadiz");

En cambio, sí que se validará la Provincia, Población, etc si escribimos la tilde ("cád");



También si escribimos el resto de caracteres ("diz");



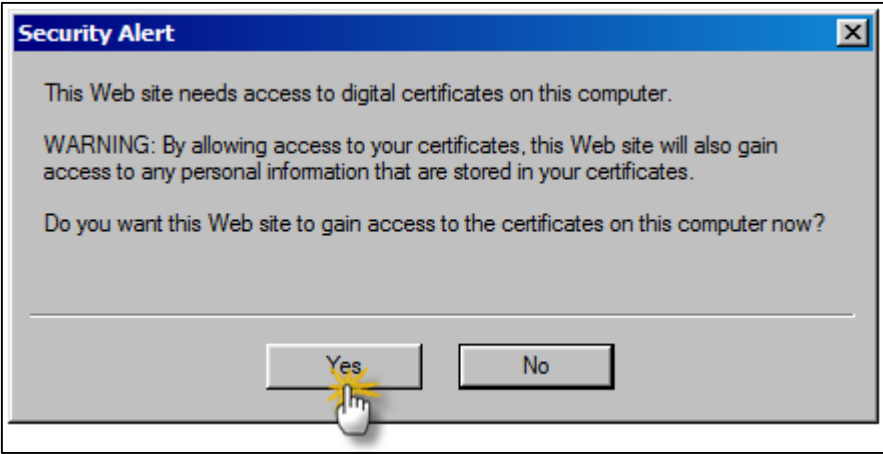
2.11 No se ha podido obtener el nombre del certificado

Puede suceder que, al firmar un envío o recepción, el navegador no cargue nuestro listado de certificados digitales, mostrando el siguiente mensaje;



En este caso, habrá que comprobar que;

- Hemos permitido a la página web acceder a los certificados digitales;



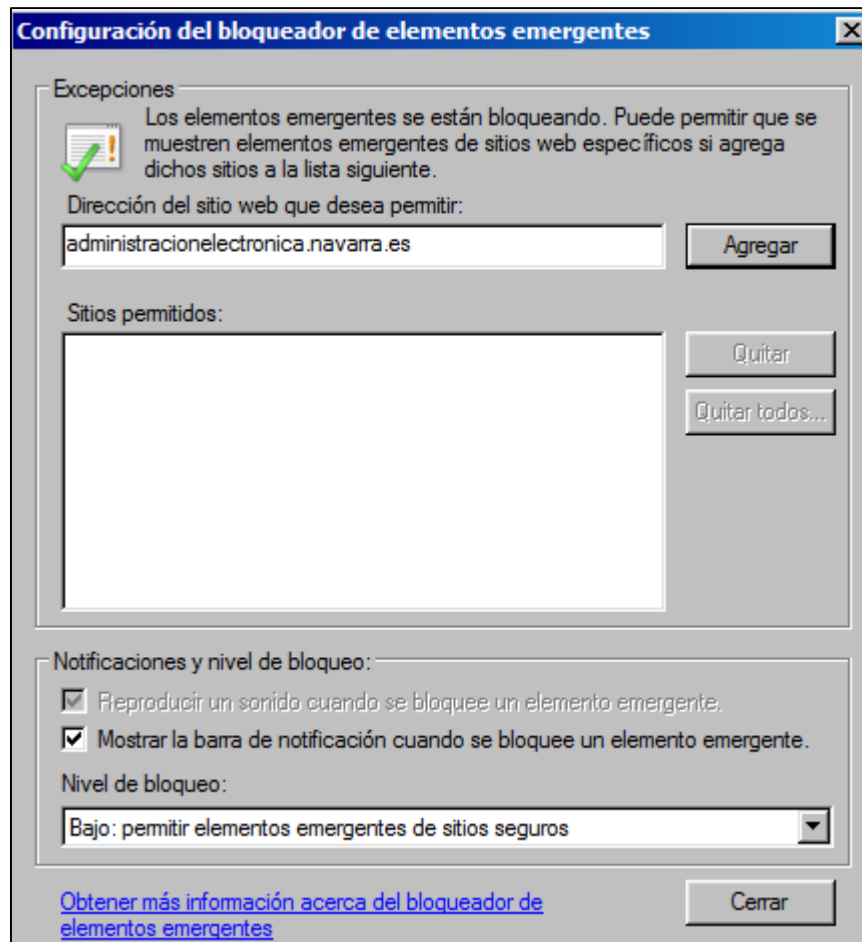
- En caso de haber permitido el acceso, reinstalaremos el Configurador FNMT-RCM desde la dirección;

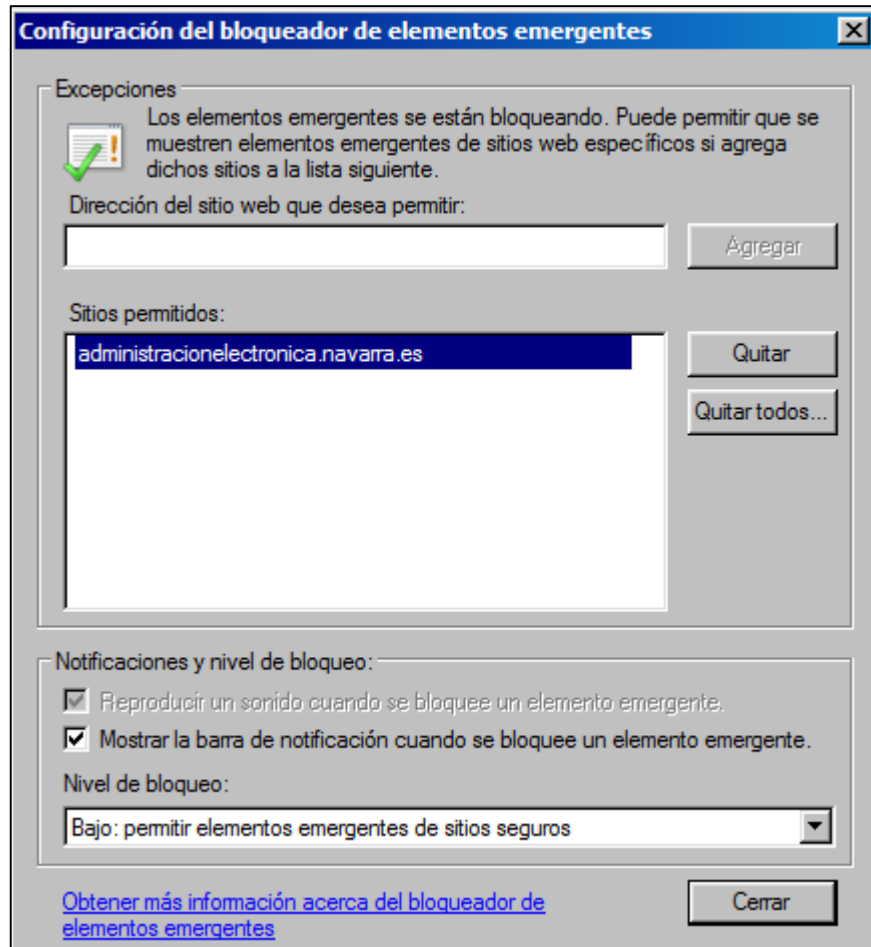
<https://www.sede.fnmt.gob.es/descargas/descarga-software>

2.12 No se descargan las notificaciones de forma masiva

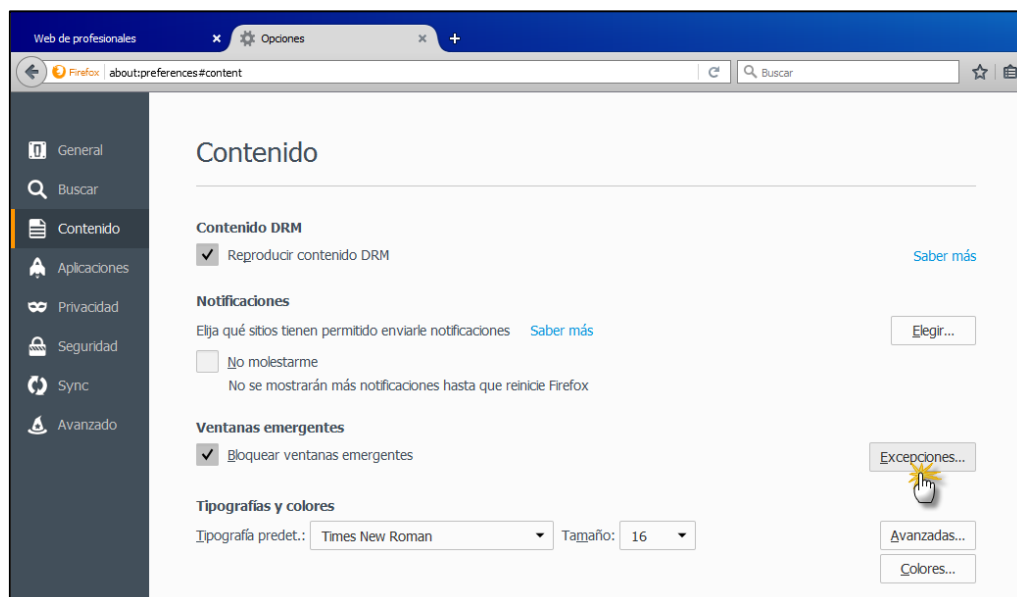
Si desde la vista de notificaciones realizamos una descarga masiva de documentación pero no se genera la carpeta Zip, tendremos que comprobar que hemos desactivado el bloqueador de elementos emergentes para la aplicación;

- Con IE; desde el menú Herramientas / Bloqueador de elementos emergentes / Configuración del bloqueador de elementos emergentes; añadir la dirección administracionelectronica.navarra.es/ a la lista de excepciones y Aceptar;





- Con Firefox; Desde el menú Opciones / Contenido, añadir la dirección administracionelectronica.navarra.es a la lista de excepciones y Guardar cambios;



Sitios permitidos - Ventanas emergentes ✕

Se puede especificar qué sitios web pueden abrir ventanas emergentes. Escriba la dirección exacta del sitio que quiere permitir y pulse Permitir.

Dirección del sitio web:

Sitio	Estado
https://administracionelectronica.navarra.es	Permitir

2.13 No se abre la ventana para incorporar anexos

Si en el envío de un escrito, tanto de inicio como de trámite, no se abre la ventana para la incorporación de anexos, tendremos que limpiar la memoria caché del explorador. Esta limpieza se puede realizar de varias formas;

- Pulsar, simultáneamente, las teclas Control y F5.
- Desde IE, menú Herramientas / Opciones de internet / pestaña General, Eliminar historial de exploración
- Desde IE, pulsar F12; en la pestaña Caché, Borrar caché de exploración
- Desde Firefox, Opciones / Avanzado / Red; pulsar Limpiar contenido web en caché.

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

2.14 No se abre la ventana para seleccionar abogado/procurador

Si en el envío de un escrito de inicio no se abre la ventana para la selección de un profesional, tendremos que limpiar la memoria caché del explorador. Esta limpieza se puede realizar de varias formas;

- Pulsar, simultáneamente, las teclas Control y F5.
- Desde IE, menú Herramientas / Opciones de internet / pestaña General, Eliminar historial de exploración
- Desde IE, pulsar F12; en la pestaña Caché, Borrar caché de exploración
- Desde Firefox, Opciones / Avanzado / Red; pulsar Limpiar contenido web en caché.

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

2.15 No se carga el profesional en la ventana de selección de profesional

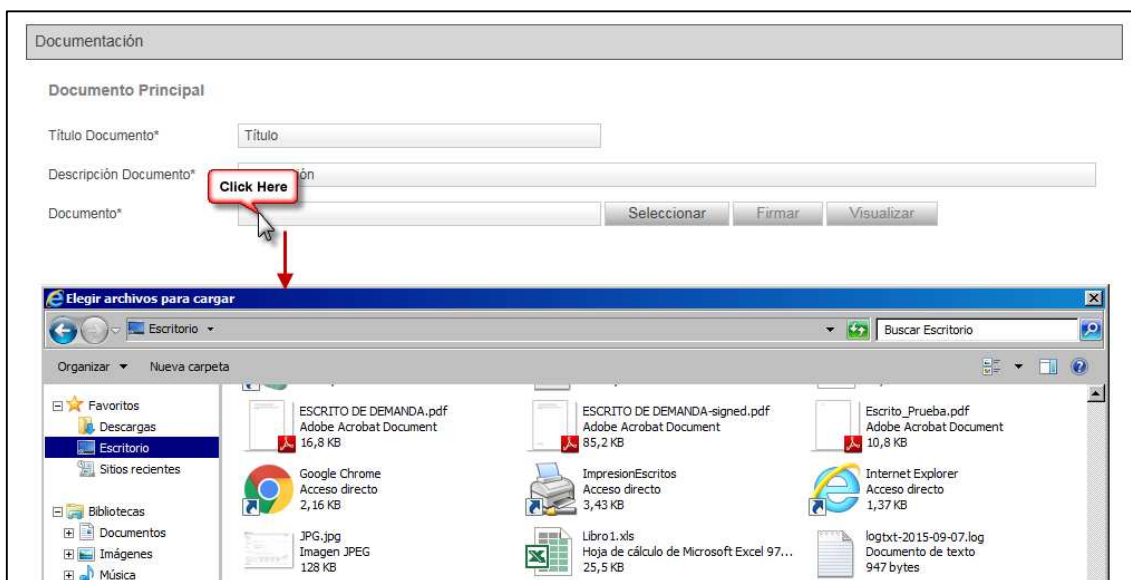
Para localizar y poder seleccionar a un profesional (abogado o procurador) en la búsqueda de profesionales, es necesario que dicho profesional se encuentre previamente dado de alta en la aplicación.

Si ejecutamos una búsqueda de un abogado o profesional y éste no se encuentra entre los resultados, deberá solicitar el alta en el sistema.



2.16 No funciona el botón Seleccionar

En caso de que el botón Seleccionar no abra la ventana de búsqueda de documentos, ésta se podrá accionar haciendo doble clic sobre el campo del documento;



2.17 No se envía el escrito

Si al pulsar el botón Enviar no se realiza el proceso de envío, tendremos que asegurarnos de haber cumplimentado todos los campos obligatorios;

Escritos de Inicio > Envío de escrito de Inicio Menú

Envío de Escritos de Inicio

Faltan datos obligatorios por completar. Compruebe que ha firmado el documento principal, ha introducido el destinatario y ha seleccionado por lo menos un interviniente representado.

Deberemos comprobar;

- Que hemos seleccionado un documento principal, que éste tiene título (y, en su caso, descripción) y que el documento principal está firmado desde la aplicación;

Documento Principal

Título Documento*

Descripción Documento*

Documento*

Documento sin firmar 

- En caso de tratarse de un escrito de inicio, que hemos introducido los datos de, al menos, un interviniente de tipo representado/cliente;

Intervinientes

Interviniente	Tipo de interviniente	Nº Identificación	Nombre de vía	Repr.	
FERNANDO GARCIA	Demandante	12345678Z	CALLE MAYOR/NAGUSIA KALEA	☒	

- En caso de tratarse de un escrito de personación no iniciado o recurso de queja, que hemos seleccionado un documento de la tabla;

Documentos del Expediente Origen

Título	Fecha del documento	Documento a recurrir
SENTENCIA TEXTO LIBRE	21/09/2015	☒
AUTO ARCHIVO ARTÍCULO 179.2	18/09/2015	☐



- En caso de tratarse de un escrito de personación/recurso de queja/solicitud de ejecución, que hemos seleccionado, al menos, un interviniente de la tabla;

Intervinientes

Interviniente	Tipo de interviniente	Nº Identificación	Nombre de vía	Cite.	Sel.
FERMIN NAVARRO MARTIN	Demandante	66336633	CALLE TAFALLA/TAFALLA KALEA	☒	☒

- En caso de tratarse de un escrito de inicio (de cualquier tipo) en el que hemos indicado que el destinatario es un procurador, que hemos seleccionado un profesional de la lista;

Destinatario

Destino

Procurador

2.18 Al abrir una notificación no se ve el documento notificado

Si al acceder a una notificación y pulsar el botón visualizar no se abre el documento, tendremos que comprobar la configuración del equipo, constatando que tenemos desbloqueados los elementos emergentes para la aplicación.

2.19 Cambio de tipo de personas

Puede suceder que, en el formulario para el registro de intervinientes, al introducir el tipo de identificación de una persona jurídica, al tabular, la aplicación cambie el formulario a persona física, dificultando la cumplimentación del formulario del interviniente, ya que los datos solicitados para una persona física son distintos de los solicitados para una persona jurídica.

Esto se debe a que ese interviniente está registrado incorrectamente en el sistema de gestión procesal, esto es, en la base de datos del juzgado (la persona jurídica está registrada como física, pero con CIF), por lo que tendremos abrir una incidencia en el servicio de soporte para que se corrija el error.

Esta persona ya se encuentra registrada en la Base de Datos. Por favor, complete únicamente los campos habilitados

Representado	Sí		
Tipo de Intervención	Demandante	Tipo de Persona	Persona Física
Tipo Identificación	CIF	Nº Identificación*	A14010342
Nom./Nom. comercial			
Apellido 1/Razón Social			
Apellido 2			
Nacionalidad		Sexo	
Teléfono Móvil		Email	
Fecha Nacimiento		Lugar Nacimiento	
Nombre Padre		Nombre Madre	

2.20 No se localiza un expediente

Si no se localiza un expediente en el que representamos a, al menos, un interviniente, es posible que el órgano judicial que tramita el asunto no nos ha registrado en el expediente digital;

Listado de expedientes judiciales

No hay datos para esas condiciones.

Filtros de búsqueda

Fecha incoación desde		Fecha incoación hasta	23/02/2016
Nombre/Nom. Comercial			
Apellido 1/Razón social		Apellido 2	
Número Procedimiento	0005423	Año Procedimiento	2016
Orden Jurisdiccional	Todos los Órdenes Jurisdiccionales		
Órgano Judicial	Todos los Órganos Judiciales		
Nombre Abogado		Apellido 1 Abogado	

Buscar

En estos casos, deberemos contactar con el órgano judicial para que compruebe que estamos correctamente registrados en el expediente digital; una vez realizado dicho registro desde el órgano judicial, podremos trabajar telemáticamente en el expediente.

2.21 Aplicación bloqueada por el antivirus

La configuración del antivirus que tengamos instalado en el equipo puede bloquear, total o parcialmente, la funcionalidad de la aplicación, impidiéndonos descargar notificaciones, firmar documentos o enviar escritos.

En estos casos, deberá revisar la configuración de su antivirus, disponiendo de las excepciones necesarias para poder operar con la aplicación.