

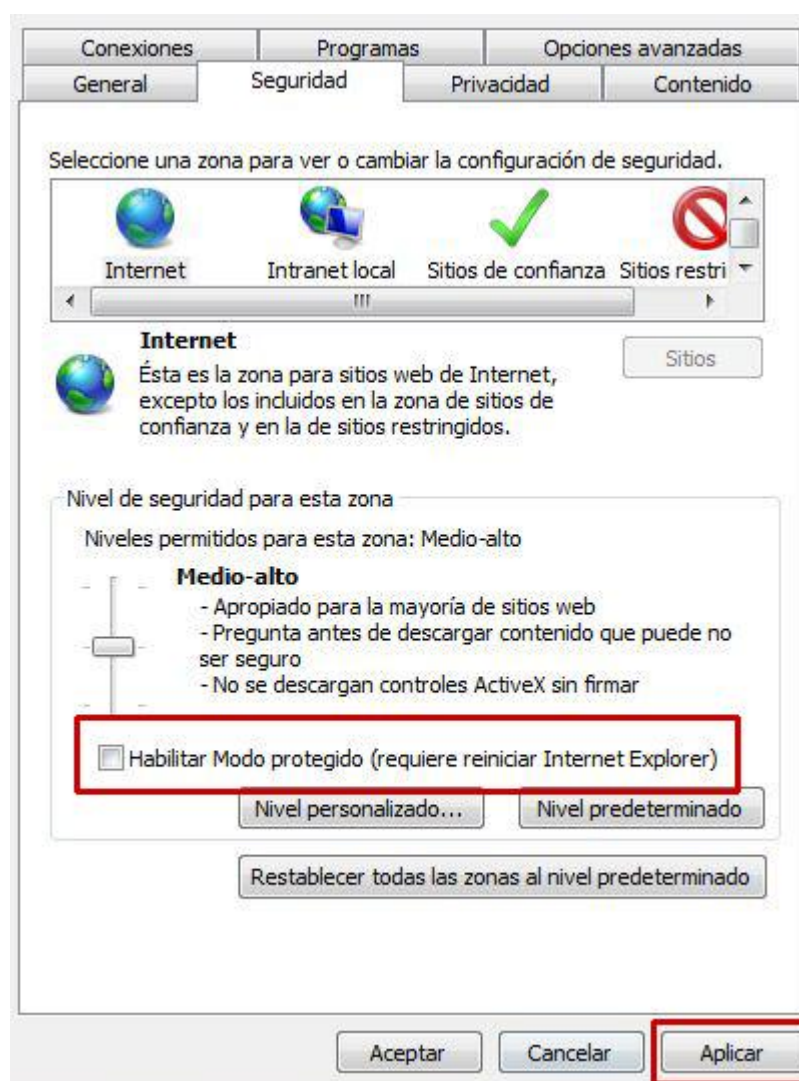
Resolución de problemas en el Área Personal de Servicios de Certificación (APSC)

Siga los pasos a continuación para resolver problemas de funcionamiento de APSC.

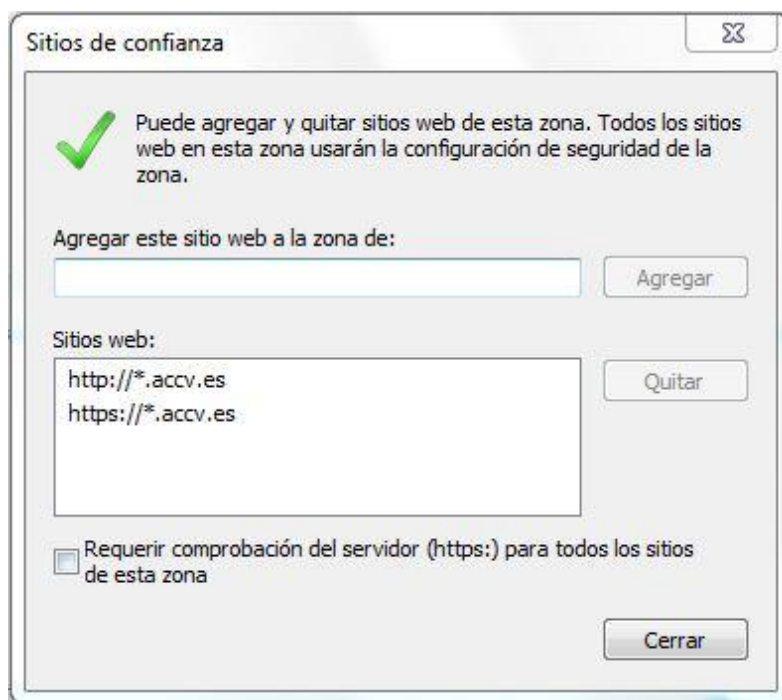
1. **REALICE LOS PASOS 1, 2 Y 3 SÓLO SI UTILIZA INTERNET EXPLORER.** En caso de utilizar otro navegador, pase directamente al paso 3.

Abra la página <http://www.accv.es> en Internet Explorer y vaya a *Herramientas, Opciones de Internet, pestaña Seguridad*. En el apartado *Seleccione una zona para ver o cambiar la configuración de seguridad* seleccione **Internet**.

En esta pantalla desmarque la opción *Habilitar modo protegido*, pulse el botón *Aplicar* y reinicie Internet Explorer.



2. A continuación vuelva a abrir la página <http://www.accv.es> en Internet Explorer y de nuevo vaya a *Herramientas, Opciones de Internet*, pestaña *Seguridad*. En el apartado *Seleccione una zona para ver o cambiar la configuración de seguridad* seleccione **Sitios de confianza** y pulse el botón *Sitios*.



Desmarque la opción *Requerir comprobación del servidor (https://)* para todos los sitios de esta zona (por defecto estará seleccionada).

En el campo *Agregar este sitio web a la zona de:* añada como sitio de confianza las URLs http://*.accv.es y https://*.accv.es . Para ello introduzca la URL en el campo y pulse *Agregar*. La URL aparecerá en el campo *Sitios web:*

Para finalizar pulse *Cerrar* y volverá a la pantalla de *Opciones de Internet*. En esta pantalla pulse *Aplicar* y reinicie Internet Explorer.

PARA REALIZAR LOS PASOS 3, 4, 5 y 6 DEBE DISPONER DE PERMISOS DE ADMINISTRADOR

3. Siga los pasos de **la guía de la instalación de CAPICOM**. Descargue la correspondiente a su versión de Internet Explorer (7 u 8) desde <http://www.accv.es/ciudadanos/descarga-software/> .
4. También debe disponer de **permisos de administrador** para las instalaciones a continuación.

Verifique la versión de Java disponible en su equipo. Para ello vaya a **Inicio, Panel de Control** y busque el menú **Programas** (en Windows 7) o **Programas y características** (en Windows Vista) o **Agregar o Quitar programas** (en Windows XP).

Localice en este menú la aplicación Java:

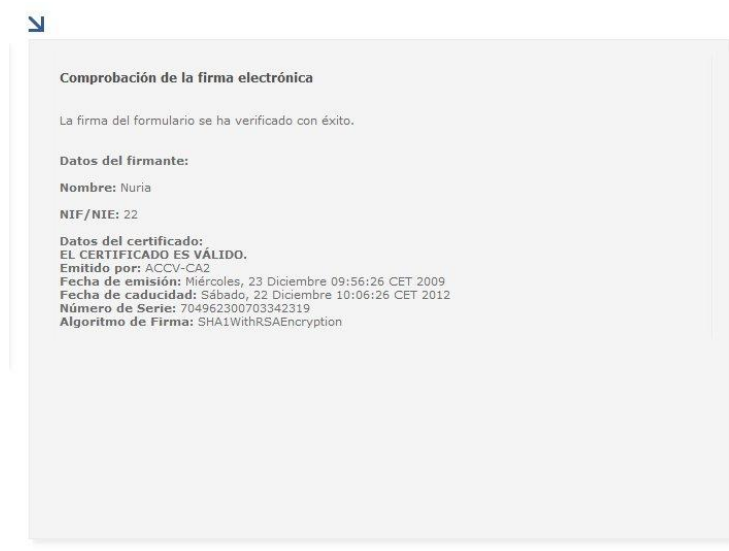
- Si indica **Java 6 Update 24**, siga en el paso 5.
- Si indica **Java 6 Update 23**, cierre el menú Programas y siga en el paso 6.
- Si indica **Java 6 Update 22 o inferior**, siga en el paso 5.

5. Elimine su versión de Java mediante botón derecho **Desinstalar**, cierre el menú Programas, cierre el menú Programas y reinicie su PC.

Instale la versión **Java 6 Update 23**. Para ello:

1. Descargue dicha versión desde la página <http://www.accv.es/fileadmin/Archivos/software/JRE6.23.zip>.
 2. Descomprima el fichero descargado y ejecute el instalador que contiene (.exe).
6. Ejecute el fichero **Webpki.exe** Puede descargarlo desde <http://www.accv.es/ciudadanos/descarga-software> (**PASO 2**).
 7. El acceso al APSC requiere **un certificado válido emitido por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV)**. La aplicación funciona únicamente con **CERTIFICADOS DE CIUDADANO**. Es conveniente que antes de acceder a APSC, compruebe su correcto funcionamiento en <http://www.accv.es/ayuda/comprobacion-de-la-firma-electronica>.

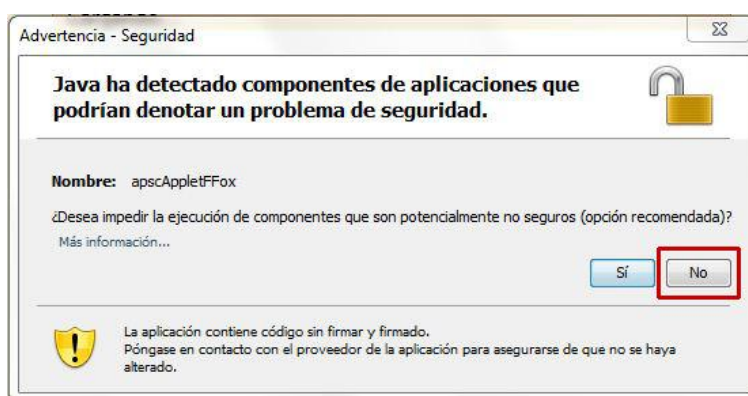
Si funciona correctamente obtendrá una pantalla similar a la siguiente. En caso contrario contacte con nosotros para resolver el problema de instalación del certificado digital a través del **902 482 481** o del formulario en <http://www.accv.es/contacto/>.



8. Si va a utilizar APSC para solicitar un certificado de ciudadano a través del **DNI electrónico**, es conveniente que antes de acceder a APSC, compruebe el correcto funcionamiento de su DNI electrónico a través de la página [http://www.dnielectronico.es/como utilizar el dne/verificar.html](http://www.dnielectronico.es/como_utilizar_el_dnie/verificar.html).

En caso de tener alguna duda o problema con el DNI electrónico debe contactar directamente con su soporte técnico a través de la cuenta oficinatecnica@dnielectronico.es

9. Una vez realizados los pasos anteriores puede acceder a APSC desde <https://apsc.accv.es/apsc>. En caso de que durante la ejecución obtenga la pantalla adjunta, pulse el botón **No**.



10. En caso de no poder resolver la incidencia a través de las instrucciones facilitadas, recomendamos que acuda a un Punto de Registro de Usuario (PRU) a solicitar la renovación presencial de su certificado digital. Puede localizar su PRU más cercano en <http://www.accv.es/ciudadanos/puntos-de-registro-de-usuario/>.