

## **Portal de Servicios Telemáticos**

# **Guía práctica de ayuda para el usuario**

## **Parte I: Requisitos informáticos para el uso del Portal de Servicios Telemáticos**

## **Parte II: Principales errores y resolución**

---

El contenido de este documento es propiedad de Aena Aeropuertos, no pudiendo ser reproducido, ni comunicado total o parcialmente a otras personas distintas de las incluidas en esta lista de distribución adjunta a este documento, sin la autorización expresa de Aena Aeropuertos.

---

Título  
[Portal de Servicios Telemáticos – Guía Práctica de ayuda para el usuario]

Código [PST-USU1]	1ª Edición [29/09/2022]	Edición vigente [1]
<b>Clasificación</b> <input checked="" type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Uso exclusivo Aena Aeropuertos <input type="checkbox"/> Confidencial	<b>Tipo de documento</b> <input checked="" type="checkbox"/> Documento técnico <input type="checkbox"/> Presentación <input type="checkbox"/> Propuesta/Informe <input type="checkbox"/> Otros:	<b>Estado</b> <input type="checkbox"/> Borrador <input type="checkbox"/> En revisión <input type="checkbox"/> Actualizable <input checked="" type="checkbox"/> Informe final
<b>Nombre de fichero</b>	[ ]	
<b>Ruta del archivo</b>	[ ]	
<b>Palabras clave</b>	[ ]	

### Resumen del contenido

Esta guía consta de dos partes. En primer lugar, se especifican los requisitos técnicos para hacer uso del Portal de Servicios Telemáticos. En segundo lugar, se muestran los errores más comunes que se han identificado y las posibles acciones a realizar para solventarlos.

### Control de la documentación



## Índice

### Contenido

OBJETO .....	6
PARTE 1: REQUISITOS INFORMÁTICOS PARA EL USO DEL PORTAL DE SERVICIOS TELEMÁTICOS .....	7
<b>1. RESUMEN DE LAS NECESIDADES PREVIAS.....</b>	<b>7</b>
SOBRE EL CERTIFICADO DIGITAL .....	8
SOBRE AUTOFIRMA .....	9
PARTE 2: PRINCIPALES ERRORES Y GUÍA PRÁCTICA DE RESOLUCIÓN .....	12
<b>ERRORES ANTES DE PODER ACCEDER EL TRÁMITE TELEMÁTICO .....</b>	<b>12</b>
ERROR 1: Al clicar sobre el trámite telemático que deseo hacer se abre la ventana “Ha habido un problema al procesar su solicitud” .....	12
ERROR 2: Al clicar sobre el trámite telemático que deseo hacer se abre la ventana “Mantenimiento. Inténtalo de nuevo más tarde” .....	14
<b>ERRORES DESPUÉS DE PODER ACCEDER AL TRÁMITE TELEMÁTICO Y     CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO.....</b>	<b>15</b>
ERROR 3: Accedo al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, se queda en la pantalla “Procesando datos...” .....	15
ERROR 4: Accedo al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, se queda en la pantalla “Ha habido un problema al procesar su solicitud. Te pedimos disculpas. Por favor, inténtalo de nuevo.” .....	17
ERRORES ESPECÍFICOS DE LA TRAMITACIÓN DE PCAs .....	19
ERROR 5: Accedo al trámite telemático de solicitud de un “Nuevo PCA” o “Renovación o modificación de datos de PCA”, empiezo a cumplimentar los datos correspondientes y, en la pantalla 3/6, al darle al botón “Consultar datos PCA” me indica “Existe una solicitud sin procesar” .....	19
ERROR 6: Accedo al trámite telemático de solicitud de un “Nuevo PCA”, empiezo a cumplimentar los datos correspondientes y, en la pantalla 3/6, al darle al botón “Consultar datos PCA” me indica “Ya existe un PCA del mismo tipo que el que se solicita” .....	20
ERROR 7: Accedo al trámite telemático de solicitud de un “Nuevo PCA”, empiezo a cumplimentar los datos correspondientes y, en la pantalla 3/6, al darle al botón “Consultar datos PCA” me indica “No existen datos registrados” .....	21
ERROR 8: Accedo al trámite telemático de solicitud de un “Renovación y modificación de PCA”, empiezo a cumplimentar los datos correspondientes y, en la pantalla 3/6, al darle al botón “Consultar datos PCA” me indica “No existen datos registrados” .....	22
ERROR 9: Accedo al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, la pantalla indica el error “El valor del campo fecha de caducidad PCA debe ser posterior a la fecha actual” .....	23

---

ERROR 10: Accedo al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, la pantalla indica el error “El valor del campo indeterminado es obligatorio” .....	25
ERROR 11: Accedo al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, la pantalla indica el error “literal.pcp.error.codigo.null” .....	27
ERRORES ESPECÍFICOS DE LA PRESENTACIÓN DE FAMILIARIZACIÓN LOCAL AEROPORTUARIA (NSP-040) .....	29
ERROR 12: Accedo al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, la pantalla indica el error “Se ha producido un error. No se han encontrado los datos de la acreditación y solicitante” .....	29
ERROR 13: Accedo al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, la pantalla indica el error “La acreditación ya se había aceptado previamente y no se ha podido actualizar la información. Póngase en contacto con Operaciones” .....	31

---

## OBJETO

Desde la entrada en vigor del AVSAF el 30/05/2022, los trámites para presentar la familiarización local asociada a una acreditación aeroportuaria y los trámites para obtener un nuevo PCA, renovar uno ya existente, modificar datos, solicitar un duplicado o hacer una solicitud por penalización se deben realizar por parte de las empresas a través del Portal de Servicios Telemáticos.

El objeto de este documento es describir los principales requisitos técnicos que son necesarios para el correcto funcionamiento del Portal de Servicios Telemáticos, así como exponer cuáles son los principales errores que el usuario puede experimentar, para ofrecer pautas para solventar los mismos.

El link de acceso a los trámites electrónicos es:

<https://serviciostelematicos.aena.es/es/servicios-telematicos/servicios-telematicos.html>

---

## **PARTE 1: REQUISITOS INFORMÁTICOS PARA EL USO DEL PORTAL DE SERVICIOS TELEMÁTICOS**

### **1. RESUMEN DE LAS NECESIDADES PREVIAS**

Para poder realizar los trámites administrativos correctamente, el usuario debe disponer principalmente de:

- **Certificado digital emitido por una Autoridad de Certificación reconocida.**
- **Aplicación Autofirma actualizada a su última versión (1.7.2 para Windows y 1.7.1 para Linux y MacOS a fecha de redacción de la guía).**
- **Un navegador que no sea Internet Explorer, ya que el Portal de Servicios Telemáticos no funciona en este último. Se puede utilizar Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, etc.**

---

## **SOBRE EL CERTIFICADO DIGITAL**

Se debe utilizar un certificado digital en vigor emitido por una Autoridad de Certificación reconocida (<https://sede.sepe.gob.es/portalSede/es/firma-electronica/ayuda-firma-autoridades>) para conocer la identidad de la persona que realiza el trámite.

No serán válidos certificados emitidos por las propias empresas que no sean una Autoridad de Certificación.

En estos momentos, se puede utilizar también el DNI electrónico si el certificado no es el 3.0. Se está trabajando para solventar el problema que hay en estos momentos con el DNI electrónico 3.0 con el fin de que pueda utilizarse también.

Pautas a tener en cuenta:

- En caso de ser la primera vez que se utiliza el certificado digital, es necesario instalarlo en el navegador antes de iniciar el trámite telemático.
- Si se utilizan certificados digitales que están en formato tarjeta o el DNIE, se debe tener en cuenta que hay que introducir la tarjeta antes de abrir el navegador.
- Debe comprobar que su certificado no está caducado o revocado.
- En algunos casos, puede ser necesario instalar los certificados raíz e intermedio de la autoridad de certificación que ha emitido su certificado. Por ejemplo, si usa un certificado de la FNMT, algunos certificados de usuario emitidos por ellos requieren una instalación manual del certificado intermedio “AC FNMT Usuarios”, el certificado intermedio “AC FNMT Representacion” y el certificado raíz “AC RAIZ FNMT-RCM”. Es recomendable instalarlos con el configurador automático de la FNMT.
- También puede ocurrir cuando cancelas la selección del certificado. Esto ocurre porque durante toda la sesión el navegador no solicita de nuevo un certificado. Para solucionarlo solo debe cerrar por completo el navegador, reiniciarlo y acceder de nuevo para forzar la petición del certificado digital.
- En algunos casos, **un proxy o un antivirus que intercepten el tráfico HTTPS pueden causar que el navegador no solicite el certificado de usuario**. Revisen la configuración del proxy, así como de Windows Defender o el antivirus de su empresa.
- También puede ser que el certificado digital que proporciona una empresa tenga ciertas restricciones que estén afectando al portal. En ese caso, es necesario revisarlas y quitarlas.



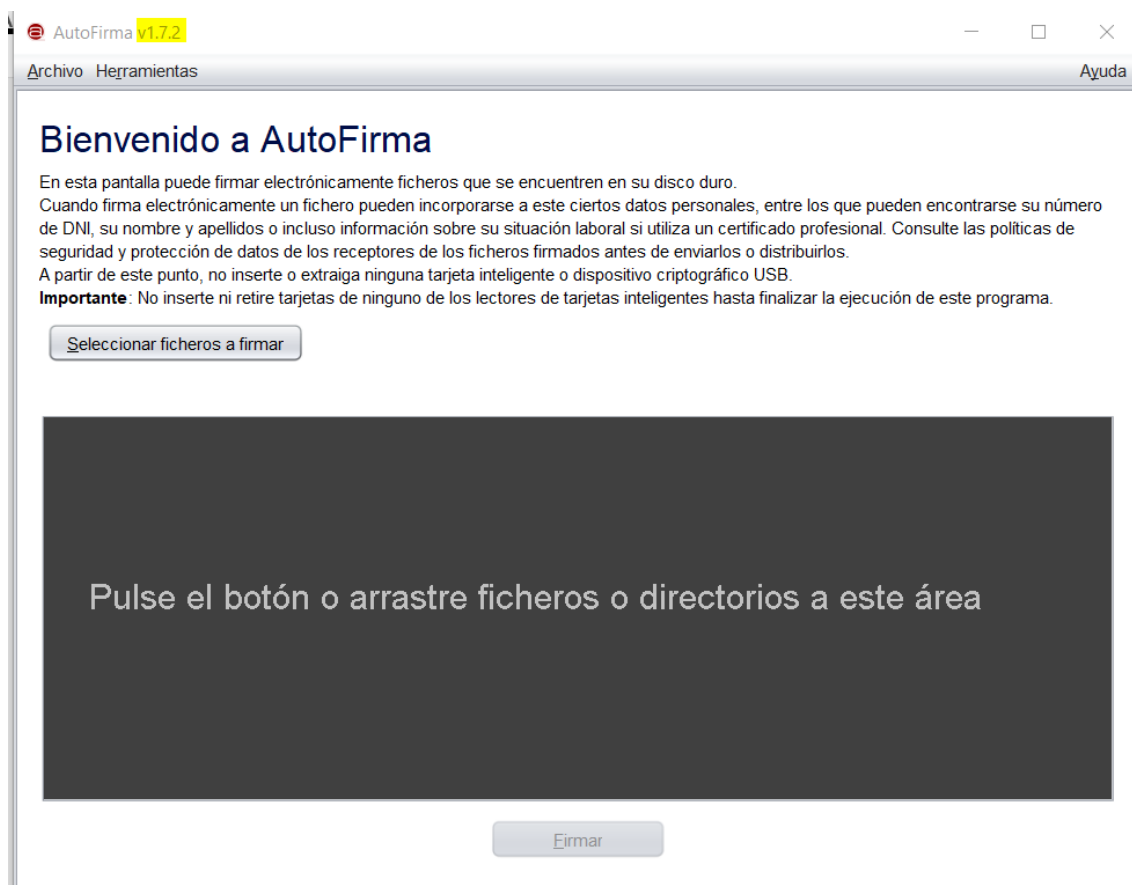
## SOBRE AUTOFIRMA

### La aplicación AutoFirma es necesario que esté actualizada a la última versión.

Es una herramienta del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital que permite realizar la firma electrónica de una solicitud en su propio equipo. Las últimas versiones disponibles son:

- AutoFirma 1.7.2 para Windows.
- AutoFirma 1.7.1. para Linux y MacOS.

La versión de AutoFirma disponible en su ordenador se puede comprobar al abrir la aplicación en la parte superior izquierda:



Si no dispone de la última versión, la puede descargar en:

<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

**¡Importante!** En la web de descarga hay instrucciones específicas sobre los requisitos para que funcione AutoFirma (parte superior):

### Aviso importante sobre la actualización de autofirma



Respecto a los problemas con Autofirma resultado de las nuevas actualizaciones de los navegadores Firefox v97, Chrome v98 y Edge v98, son necesarias dos actuaciones: 1. Actualizar Autofirma en los equipos cliente a la última versión. 2. Actualizar las aplicaciones web, que invocan Autofirma, a la última versión de AutoScript (v1.7). Por tanto, es necesario realizar las dos actualizaciones, cliente y servidor, para el correcto funcionamiento. Sólo con la actualización del Cliente no se puede completar el proceso de firma.

Es importante que se asegure de cumplir todas las instrucciones de instalación del programa.

Así como para los **usuarios de Mac**, que tienen que seguir las pautas especificadas para la correcta instalación:

### Notas para usuarios de Mac

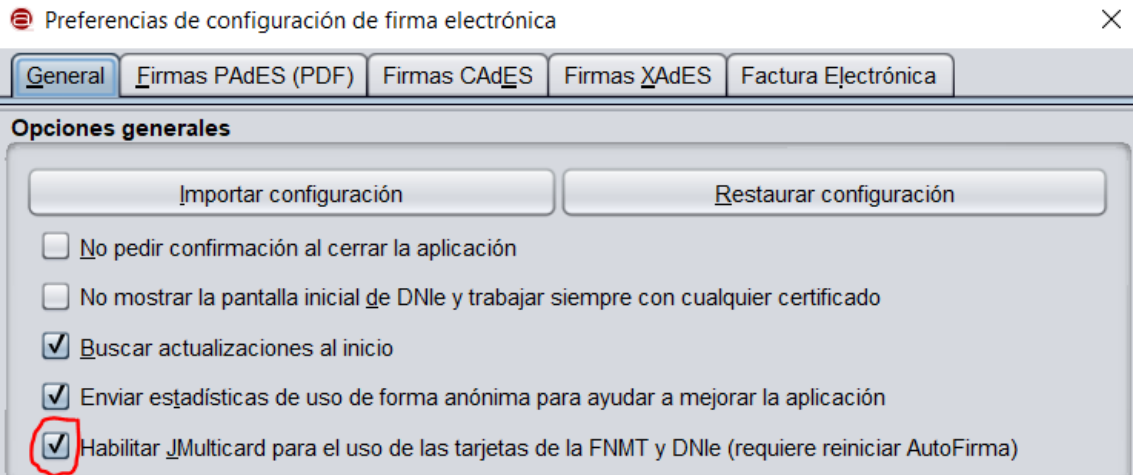


En algunos casos no se permite la instalación del aplicativo por falta de permisos. Para mitigar el problema debe cambiar la configuración del macOS para que permita la instalación de aplicaciones de desarrolladores que no sean de confianza. En otros casos hay problemas en la confianza de los certificados SSL: en algunos equipos se debe realizar un cambio manual en la configuración. Accediendo al llavero (almacén de claves y contraseña del sistema operativo), haciendo doble clic sobre el certificado "AutoFirma ROOT" y cambiando la configuración del campo "Al utilizar este certificado" al valor "Confiar siempre", y haciendo doble clic sobre el certificado "localhost" y cambiando la configuración del campo "Al utilizar este certificado" al valor "Confiar siempre".

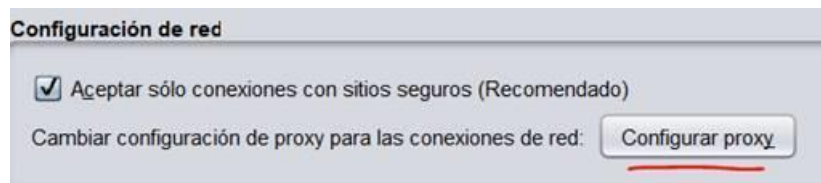
Además, puede suceder que, **pese a tener instalado AutoFirma en su ordenador y que esté actualizado, el navegador no pueda abrirlo al final de los procesos telemáticos** y, por lo tanto, de fallo en la tramitación.

En ese caso, deben verificar:

- Que la instalación de AutoFirma es correcta (es decir, que se han seguido las recomendaciones especificadas por el Ministerio en la web que se proporciona más arriba para descargarlo).
- Que la versión de AutoFirma no es la adecuada para su sistema operativo. Para solucionar este error es necesario desinstalar la versión de AutoFirma que tengamos instalada, descargar la versión correcta, e instalarla con permisos de administrador.
- Si AutoFirma no detecta los certificados de la FNMT o DNIE, podría no estar instalado correctamente. Para solucionarlo hay que borrar la caché del navegador, y después, abrir AutoFirma en el PC, acceder a Herramientas / Preferencias y marcar la casilla "Habilitar JMulticard para el uso de las tarjetas de la FNMT y DNIE (requiere reiniciar Autofirma)".



- Si se utiliza **proxy para salir a internet**, debe configurarse en la aplicación AutoFirma.
  - Para ello, hay ir al menú Herramientas y seleccionar Preferencias. En la ventana que aparece, pinchar en el botón Configurar Proxy, dentro del apartado Configuración de red.



- Si hay algún proxy configurado en el sistema, Autofirma puede detectarlo pinchando en el botón Autodetectar, y configurarlo automáticamente. También puede copiar la configuración del proxy de su navegador. Se puede comprobar la conectividad con la opción Verificar conexión. Si la prueba es correcta, habremos solucionado el problema.
- En MAC, si tiene configurado un proxy, puede verlos en Preferencias del Sistema / Red / Avanzado / Proxies. Estos valores deberá extrapolarlos a Autofirma. En todo caso, Autofirma para MAC permite también las opciones Autodetectar el proxy y verificar la conexión.

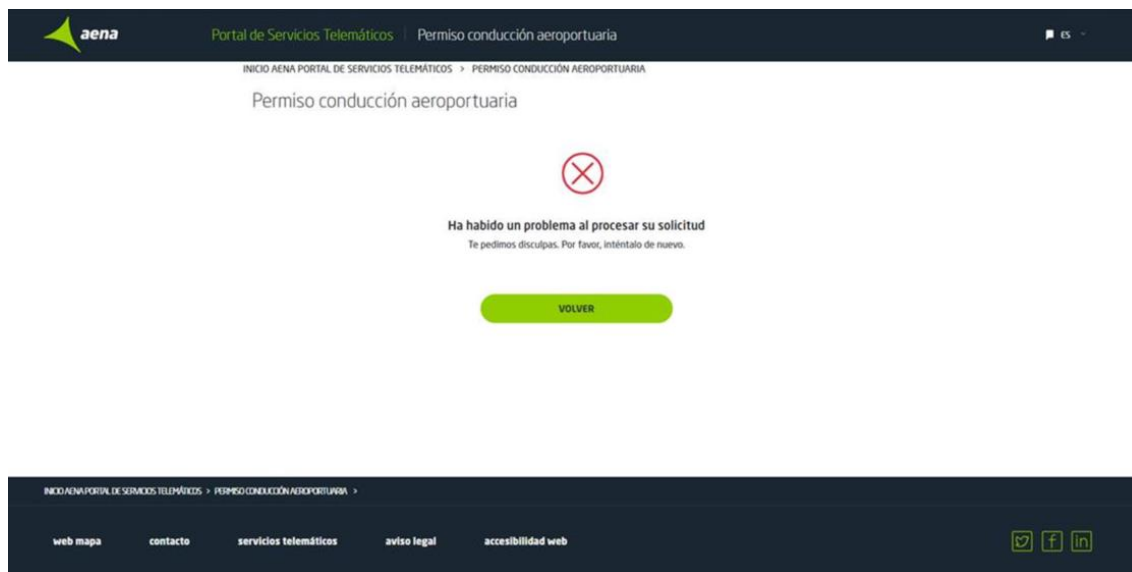
## PARTE 2: PRINCIPALES ERRORES Y GUÍA PRÁCTICA DE RESOLUCIÓN

En esta sección se exponen los principales errores que tienen los usuarios del Portal de Servicios Telemáticos relacionados con el acceso al mismo (Certificado digital) o la finalización del trámite de solicitud (AutoFirma).

### ERRORES ANTES DE PODER ACCEDER EL TRÁMITE TELEMÁTICO

#### ERROR 1: Al clicar sobre el trámite telemático que deseo hacer se abre la ventana “Ha habido un problema al procesar su solicitud”

El error que es muestra es el siguiente:



**¿Por qué ocurre?** Este error significa o bien que el navegador no ha sido capaz de utilizar el certificado digital para acceder o bien que su certificado digital no es válido.

**¿Qué hay que hacer?** Hay diversas cosas que se pueden comprobar por parte del servicio informático de la empresa del usuario para intentar buscar el origen del fallo. Hay que revisar uno por uno todo lo que se lista en el punto **“1. Resumen de las necesidades Previas. Sobre el certificado digital”** de este documento (página 8).

Si sigue sin funcionar y usted está utilizando un Certificado Digital de la Fábrica de Moneda y Timbre, revise estas preguntas frecuentes:

<https://www.sede.fnmt.gob.es/preguntas-frecuentes/problemas-y-dudas>

**ERROR 2: Al clicar sobre el trámite telemático que deseo hacer se abre la ventana “Mantenimiento. Inténtalo de nuevo más tarde”**

El error que es muestra es el siguiente:



**¿Por qué ocurre?** En este caso, pese a lo indicado en pantalla, no suele deberse a que el portal esté en mantenimiento. Este error suele suceder cuando el usuario ya ha introducido la contraseña del certificado digital. El origen es que el navegador tiene un tiempo límite para introducir la contraseña del certificado. En ocasiones, como las contraseñas suelen ser complicadas, puede exceder este tiempo y producir un “time out” que hace que no se pueda acceder al portal.

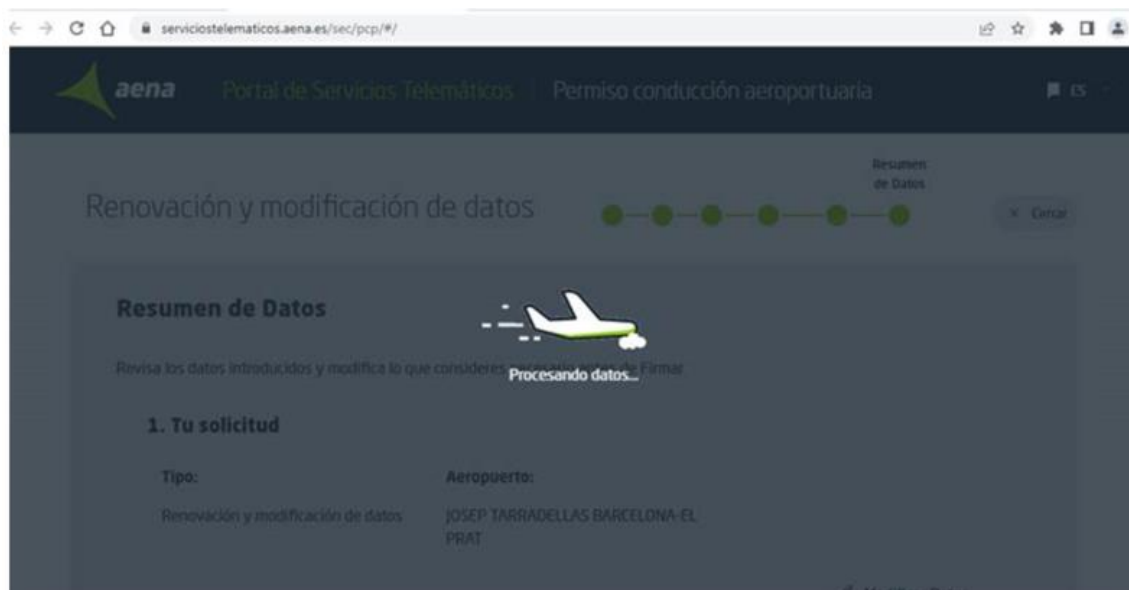
**¿Qué hay que hacer?**

- Lo más fácil para evitar este problema es probar a escribir la contraseña previamente en otro sitio del ordenador, copiarla y cuando el navegador la pida para el trámite, pegarla directamente. Así se puede evitar la falta de tiempo para escribirla.
- Otra opción es que, cuando el navegador indica ese error, aparece en la URL de la web una parte al final de la misma que pone “maintenance”. Si se borra de la URL justo la parte que especifica eso, se puede acceder también al trámite electrónico.

## ERRORES **DESPUÉS** DE PODER ACCEDER AL TRÁMITE TELEMÁTICO Y CUMPLIMENTAR EL FORMULARIO

**ERROR 3: Acceso al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, se queda en la pantalla “Procesando datos...”**

El error que se muestra es el siguiente:



*\*También puede ocurrir que, pasado un tiempo en esta pantalla, vuelva a la última pantalla del formulario donde tiene que firmarse el proceso.*

**¿Por qué ocurre?** Esto sucede cuando el Portal no puede finalizar el trámite telemático de forma correcta.

**¿Qué hay que hacer?**

- Este error se suele deber a que no tiene instalado el programa AutoFirma, lo tiene pero no está actualizado o, pese a tenerlo actualizado, tiene alguna configuración o bien del programa o bien de su ordenador que impide el correcto funcionamiento. Hay un listado completo de puntos a revisar en caso de que esté fallando AutoFirma que está en el punto **“1. Resumen de las necesidades Previas. Sobre AutoFirma”** de este documento (páginas 9 a 11).
- También puede deberse al nombre que tienen puesto en los archivos que están adjuntando en el proceso telemático. Lo mejor es que los caracteres que se utilicen en

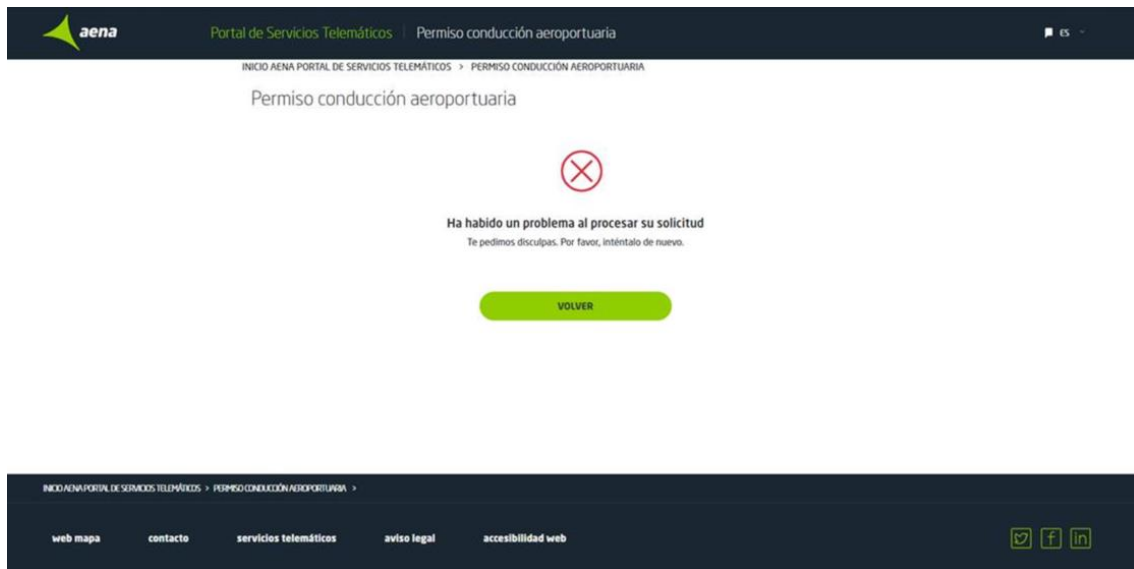
---

el nombre de los archivos se restrinjan a números, letras y los caracteres guion “-” y barra baja “\_”. Otros caracteres pueden provocar errores en el envío.



**ERROR 4: Accedo al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, se queda en la pantalla “Ha habido un problema al procesar su solicitud. Te pedimos disculpas. Por favor, inténtalo de nuevo.”**

El error que es muestra es el siguiente:



**¿Por qué ocurre?** Esto sucede cuando el Portal no puede finalizar el trámite telemático de forma correcta.

Además, en el caso de los trámites de PCAs, también puede ocurrir que se muestre este error aunque la solicitud si se haya enviado.

**¿Qué hay que hacer?**

- Si le ocurre este error, pero al intentar repetir la solicitud (en el caso de la tramitación de PCAs), el PST indica que ya hay una solicitud sin procesar al darle al botón “Consultar datos PCA” en la página 3/6, quiere decir que si se ha enviado al programa de forma correcta y lo que ha fallado es alguno de los envíos que hace posteriormente (correo de notificación al usuario, acceso al gestor documental o algo similar). En este caso, no tiene que preocuparse, su solicitud se ha hecho correctamente.
- Si, por el contrario, no le pasa lo que se indica en el punto anterior, es un error que se repite independientemente de los datos que usted introduzca o le sucede al intentar presentar la familiarización local, este error se puede deber a varias cosas:
  - Si en el transcurso de la firma, el usuario no llega a ver en su ordenador la apertura del programa AutoFirma por parte del navegador, no se puede realizar la firma electrónica del proceso. Para solventarlo, verifique todo el listado de

---

cosas especificadas en el punto **“1. Resumen de las necesidades Previas. Sobre AutoFirma”** de este documento (páginas 9 a 11).

- En caso de que si se llegue a visualizar la apertura de AutoFirma pero el proceso no finalice, suele deberse a que hay campos incompletos en el formulario. En este caso, tiene que revisar todos los campos uno a uno e ir completando lo que falte.

## ERRORES ESPECÍFICOS DE LA TRAMITACIÓN DE PCAs

**ERROR 5: Acceso al trámite telemático de solicitud de un “Nuevo PCA” o “Renovación o modificación de datos de PCA”, empiezo a cumplimentar los datos correspondientes y, en la pantalla 3/6, al darle al botón “Consultar datos PCA” me indica “Existe una solicitud sin procesar”**

El error que se muestra es el siguiente:



Los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios

**Tipo PCA**

Selecciona tipo *	Fecha de caducidad	Estado del PCA
<input checked="" type="radio"/> PCP		
<input type="radio"/> PCP AM		
<input type="radio"/> PCP COM		

**Datos del solicitante / titular del PCA**

DNI o Pasaporte *	Número acreditación personal *	<input type="button" value="CONSULTAR DATOS PCA"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Existe solicitud previa sin procesar.

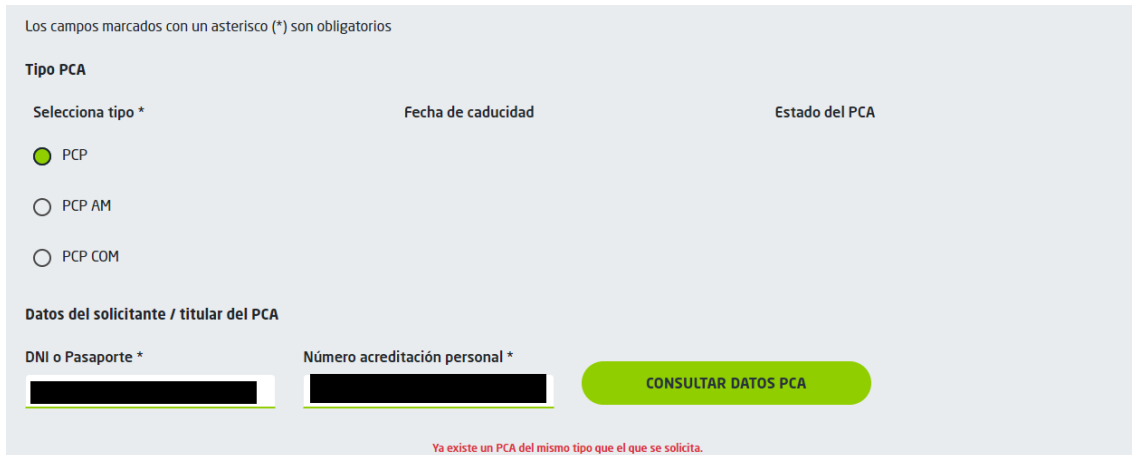
**¿Por qué ocurre?** Esto sucede porque, para los datos de empresa + DNI + nº de acreditación que han introducido ya existe una solicitud de PCA.

**¿Qué hay que hacer?**

- En este caso no tiene que realizar ninguna acción. Esto quiere decir que su solicitud ya se ha recibido en la aplicación del aeropuerto correctamente y que está pendiente de procesar por su parte.

**ERROR 6: Acceso al trámite telemático de solicitud de un “Nuevo PCA”, empiezo a cumplimentar los datos correspondientes y, en la pantalla 3/6, al darle al botón “Consultar datos PCA” me indica “Ya existe un PCA del mismo tipo que el que se solicita”**

El error que se muestra es el siguiente:



Los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios

**Tipo PCA**

Selecciona tipo *	Fecha de caducidad	Estado del PCA
<input checked="" type="radio"/> PCP		
<input type="radio"/> PCP AM		
<input type="radio"/> PCP COM		

**Datos del solicitante / titular del PCA**

DNI o Pasaporte *	Número acreditación personal *	<b>CONSULTAR DATOS PCA</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Ya existe un PCA del mismo tipo que el que se solicita.

**¿Por qué ocurre?** Esto sucede porque, para los datos de empresa + DNI + nº de acreditación que han introducido ya existe un PCA previamente.

**¿Qué hay que hacer?**

- En este caso se debe valorar si efectivamente el PCA que intenta solicitar a una persona ya existe o si, por el contrario, se considera que no es así y que tiene que pedirlo. Hay que tener en cuenta al considerarlo que un trabajador del aeropuerto puede trabajar para diversas empresas, pero tiene que tener un PCA para cada una de ellas para las que lo necesite para desempeñar sus funciones. No se pueden tener múltiples PCAs para una misma empresa.
- Si se considera que, pese a lo indicado, se necesita solicitar un PCA para esa persona, el usuario tendrá que ponerse en contacto con el aeropuerto para que puedan comprobar lo que sucede con ese PCA. Lo normal es que ya haya un PCA para esa persona para la empresa que se ha seleccionado en el PST.

**ERROR 7: Acceso al trámite telemático de solicitud de un “Nuevo PCA”, empiezo a cumplimentar los datos correspondientes y, en la pantalla 3/6, al darle al botón “Consultar datos PCA” me indica “No existen datos registrados”**

El error que se muestra es el siguiente:

Nueva solicitud



Los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios

**Tipo PCA**

Selecciona tipo \* Fecha de caducidad Estado c

PCP

PCP AM

PCP COM

**Datos del solicitante / titular del PCA**

DNI o Pasaporte \* Número acreditación personal \*

No existen datos registrados.

**¿Por qué ocurre?** Esto sucede porque el programa lo que hace es buscar si para esa empresa, ese DNI y esa acreditación, ya existe un PCA o no (con el fin de evitar que se pidan PCAs que ya existen, causando duplicidades).

**¿Qué hay que hacer?**

- Que el programa indique que no existen datos registrados **cuando se está tramitando una nueva solicitud de PCA es correcto**, significa que ese PCA no existe previamente.
- Puede continuar rellenando los datos, no hay ningún problema.

**ERROR 8: Acceso al trámite telemático de solicitud de un “Renovación y modificación de PCA”, empiezo a cumplimentar los datos correspondientes y, en la pantalla 3/6, al darle al botón “Consultar datos PCA” me indica “No existen datos registrados”**

El error que se muestra es el siguiente:



Los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios

**Tipo PCA**

Selecciona tipo \* Fecha de caducidad Estado c

PCP

PCP AM

PCP COM

**Datos del solicitante / titular del PCA**

DNI o Pasaporte \* Número acreditación personal \*

No existen datos registrados.

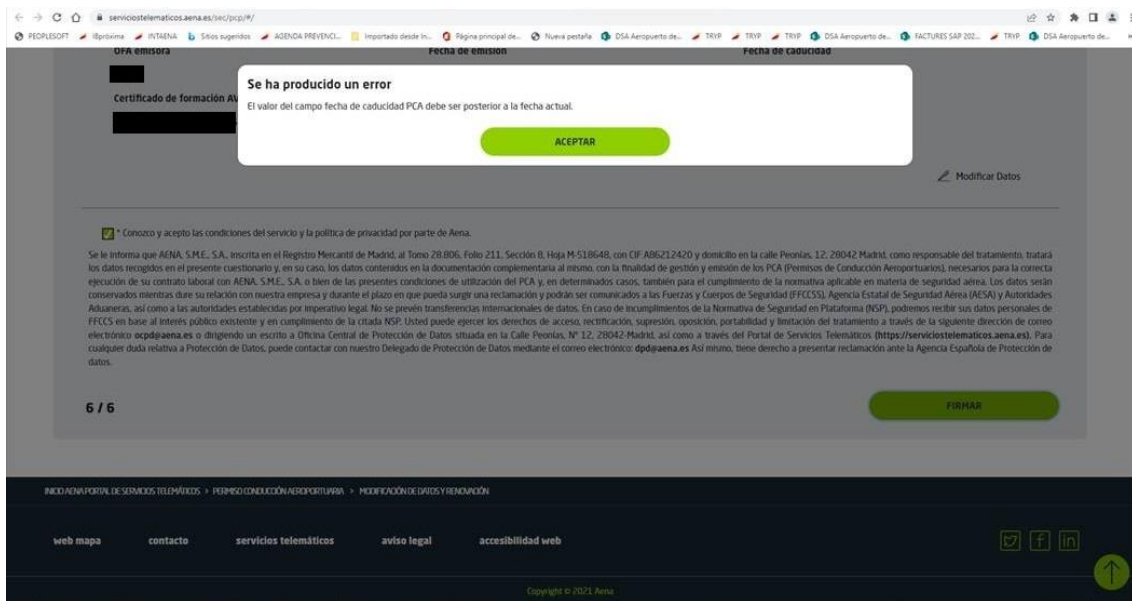
**¿Por qué ocurre?** Esto sucede porque el programa lo que hace es buscar si para esa empresa, ese DNI y esa acreditación, ya existe un PCA. Si usted intenta renovar un PCA y le sale ese mensaje, significa que el programa no lo encuentra en la base de datos.

**¿Qué hay que hacer?**

- Si no se encuentra ese PCA en nuestra base de datos, no va a poder seguir con esa renovación a través del PST, porque al sistema le faltaría información.
- Lo que tiene que hacer es **contactar con el aeropuerto** (normalmente con la unidad que gestiona los PCPs, que suele ser Operaciones, aunque algunos aeropuertos tienen oficinas específicas para eso) y explicar el error que se les muestra dándoles también los datos de empresa, DNI y nº de acreditación introducidos.
- Luego, el aeropuerto verificará si es que ese PCP que usted intenta renovar tiene alguna de esa información errónea (se dan casos en los que el DNI/NIE/pasaporte en nuestra base de datos podía ser incorrecto), si es que no existe o cualquier cosa que pueda suceder.

**ERROR 9: Acceso al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, la pantalla indica el error “El valor del campo fecha de caducidad PCA debe ser posterior a la fecha actual”**

El error que se muestra es el siguiente:



**¿Por qué ocurre?** Esto sucede porque la fecha de caducidad del PCA solicitado se calcula automáticamente por parte del programa a partir de las fechas introducidas en el formulario y una fecha registrada en la aplicación PCP del aeropuerto.

**¿Qué hay que hacer?**

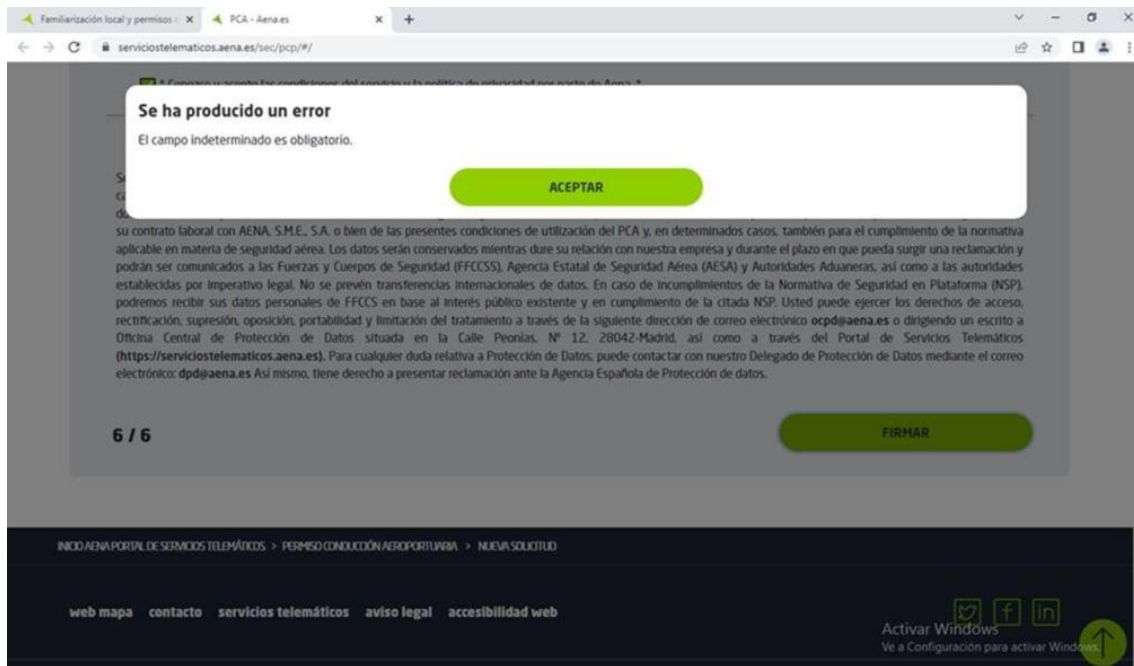
- Primero, se debe revisar que las fechas de caducidad de la acreditación aeroportuaria, permiso de conducir, fecha fin de contrato (para trabajadores no indefinidos), certificado AVSAF, certificado CAM/COM (si aplica) y demás son correctas (es decir, que ninguna es anterior al día actual).
- Si se verifica que todas esas son correctas, puede ser que la fecha que figura como caducada esa la que hay registrada en la aplicación PCP del aeropuerto para su expediente. En este caso, usted debe ponerse en contacto con la unidad del aeropuerto que gestiona los PCAs (normalmente será la unidad de Operaciones) y proporcionarle el nombre de la compañía que usted ha seleccionado en el portal y el expediente. Con esa información, el aeropuerto tiene que verificar si en su aplicación PCP está registrado que el expediente que ustedes han cogido está caducado. En caso de estar caducado, le tendrán que indicar o el expediente que tienen que seleccionar o, si aplica, tendrán

que modificar la fecha de caducidad. Esto se debe a que la fecha de caducidad del expediente también limita la validez del PCA de un trabajador de la compañía.



**ERROR 10: Acceso al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, la pantalla indica el error “El valor del campo indeterminado es obligatorio”**

El error que se muestra es el siguiente:



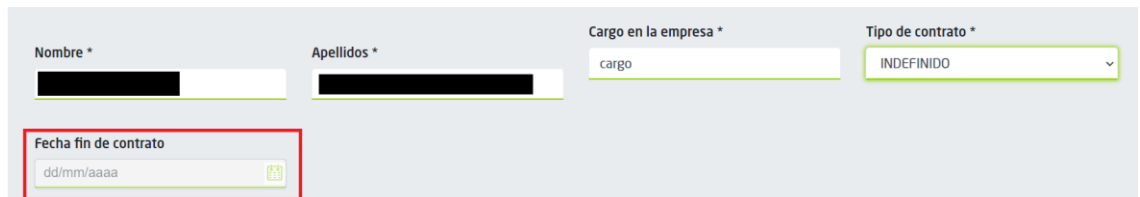
**¿Por qué ocurre?** Esto sucede porque el usuario se ha dejado sin cumplimentar algún campo que es obligatorio en el formulario.

**¿Qué hay que hacer?**

- El usuario debe verificar que todos los campos están cumplimentados. Para ello, puede navegar por las pantallas pinchando sobre los círculos que se señalan a continuación:



- En caso de que el trabajador para el que está tramitando el PCA sea eventual, se recomienda que revise la fecha de fin de contrato, ya que en principio no aparece marcada con asterisco porque está vacía para contratos indefinidos, pero es obligatorio cumplimentarla en el caso de eventuales.

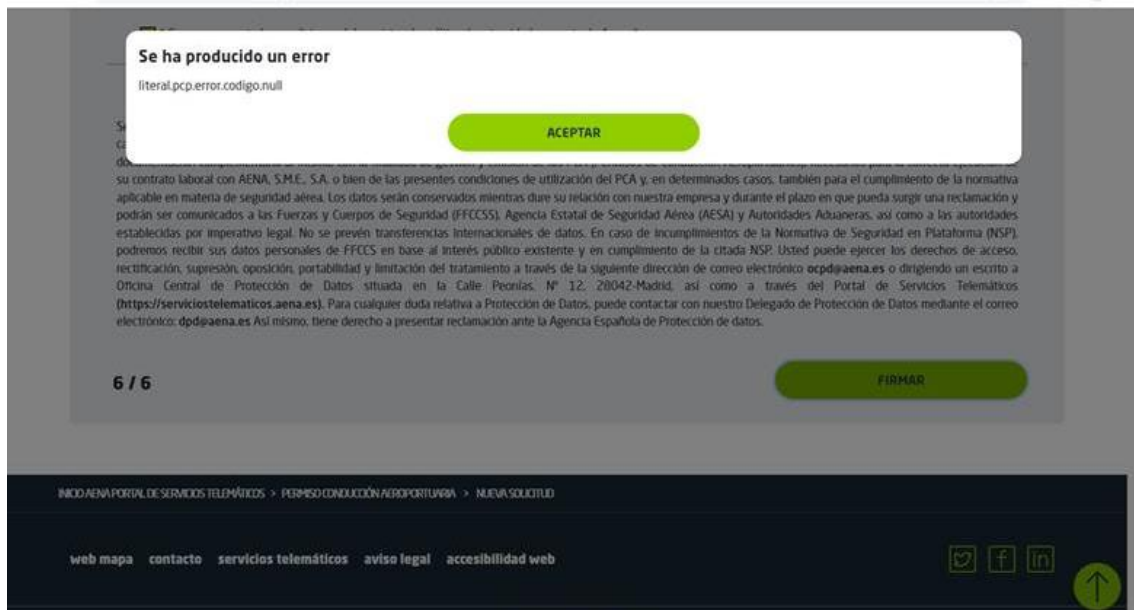


Nombre \* [redacted] Apellidos \* [redacted] Cargo en la empresa \* cargo Tipo de contrato \* INDEFINIDO

Fecha fin de contrato  
dd/mm/aaaa

**ERROR 11: Accedo al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, la pantalla indica el error “literal.pcp.error.codigo.null”**

El error que se muestra es el siguiente:



**¿Por qué ocurre?** Esto sucede a veces cuando, al navegar por las distintas pantallas, se queda algún campo sin cumplimentar.

**¿Qué hay que hacer?**

- El usuario debe verificar que todos los campos están cumplimentados. Para ello, puede navegar por las pantallas pinchando sobre los círculos que se señalan a continuación:



- En caso de que no detecte el origen del error, se recomienda que se cierre el proceso telemático y se vuelva a realizar desde el inicio.

## ERRORES ESPECÍFICOS DE LA PRESENTACIÓN DE FAMILIARIZACIÓN LOCAL AEROPORTUARIA (NSP-040)

**ERROR 12: Accedo al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, la pantalla indica el error “Se ha producido un error. No se han encontrado los datos de la acreditación y solicitante”**

El error que se muestra es el siguiente:



**¿Por qué ocurre?** Esto sucede cuando los datos introducidos por usted en el portal de servicios telemáticos de DNI + nº de acreditación, no casan con los datos de la base de datos de Aena donde se busca la acreditación para registrar los certificados que usted está subiendo. Al no casar, el programa no puede realizar el trámite porque no ha encontrado la acreditación a la que asociar esos registros.

**¿Qué hay que hacer?**

- En primer lugar, revise que la acreditación aeroportuaria para la que está intentando presentar la familiarización local sea de un color que lo requiera (en la mayoría de aeropuertos solo tienen que presentar familiarización local aeroportuaria las

---

acreditaciones de color verde o amarilla, aunque en alguno pueden ser las azules con alguna particularidad también).

- En segundo lugar, revise que hayan pasado más de 24 horas desde la fecha de activación de la tarjeta, pues solo tras ese tiempo llegará a la base de datos correspondiente donde se hace el seguimiento.
- En tercer lugar, compruebe que el DNI y el número de acreditación introducidos por su parte son correctos.
- Una vez verificado esto, debe escribir al aeropuerto<sup>1</sup> en cuestión en el que está realizando el trámite especificándole lo que le sucede y dándole el nombre completo del trabajador, el DNI y el número de acreditación de la persona para la que intenta presentar la familiarización local, de forma que con esos datos el aeropuerto pueda determinar el motivo de que el sistema no es capaz de encontrar esa acreditación en la base de datos correspondiente (puede deberse a que no haya llegado, a que haya llegado con algún error, etc.).

---

<sup>1</sup> Tenga en cuenta que esta es una guía genérica para los aeropuertos de la red y no podemos especificarle a quién hay que escribir en cada caso. La dirección a la que usted tiene que escribir, en la mayoría de los casos será a la que usted se suela dirigir para tramitar los PCAs (suele ser una dirección de la unidad de Operaciones). No obstante, si conoce una dirección de su aeropuerto específica para los trámites de familiarización local de acreditaciones, le recomendamos que utilice esa. En caso de que no conozca ninguna de las direcciones que se indican, en última instancia contacte con la persona de Aena que sea la responsable de su expediente para que le ayude a saber la dirección a la que tiene que dirigirse.

**ERROR 13: Accedo al trámite telemático, cumplimiento todos los datos del trámite y, al intentar finalizar, la pantalla indica el error “La acreditación ya se había aceptado previamente y no se ha podido actualizar la información. Póngase en contacto con Operaciones”**

El error que se muestra es el siguiente:



**¿Por qué ocurre?** Porque está intentando presentar la familiarización local asociada a una acreditación aeroportuaria que ya se encuentra en estado ACEPTADA (que es el estado en el que tienen que acabar estando todas las acreditaciones aeroportuarias para que no se cancelen).

Esto puede pasar por dos motivos:

1. Porque se esté intentando presentar la familiarización local asociada a una acreditación que es una renovación que se ha realizado con menos de tres meses de diferencia respecto de la fecha de caducidad de la anterior. Por procedimiento, si no pasan más de 3 meses desde la caducidad de la acreditación, no se requiere presentar familiarización local.
2. Porque ya haya realizado un intento anteriormente y se haya adjuntado de forma adecuada en el mismo.

**¿Qué hay que hacer?**

- En realidad, su acreditación se encuentra en el estado idóneo, pues las acreditaciones ACEPTADAS no se cancelan. Usted no tiene que realizar ninguna actuación adicional, su acreditación está correctamente.