

# PLATAFORMA DE PAGO TELEMÁTICO FASE III

Manual de Usuario

<b>CONTROL DE VERSIÓNS E DISTRIBUCIÓN</b>			
Nombre del documento:	MU-V.01.05-PLATAFORMA DE PAGO TELEMÁTICO FASE III - Usuario.doc	Versión:	01.05
Codificación del documento:	Manual de usuario		
Elaborado por:	Unidad de Normalización (NORM)	Data:	02/03/2023
Validado por:		Data:	
Aprobado por:		Data:	

<b>REGISTRO DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Causa de la nueva versión</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
01.00	Versión inicial del manual de usuario	28/10/2015
01.01	Se añade el capítulo de problemas más frecuentes	12/08/2021
01.02	Se añade las posibilidades de ejercer un pago mediante una firma con el componente Autofirma o el MiniApplet @firma. Se añade la actualización y explicación del Asistente Web, página sobre la que poder hacer pruebas de los requisitos necesarios para ejecutar un pago correctamente.	
01.03	Se añade la explicación de pago con tarjeta mediante TPV Virtual. Se elimina toda referencia al MiniApplet @firma.	13/08/2021
01.04	Se amplía la sección de problemas frecuentes para la configuración de la gestión de cookies de terceros	31/08/2022
01.05	Se actualiza la explicación de pago con tarjeta mediante TPV Virtual.	02/03/2023
01.06	Actualización de la identidad corporativa	01/04/2024

<b>LISTA DE DISTRIBUCIÓN (opcional)</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Número de copia</b>	<b>Área/Centro/Ubicación</b>

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ¿CÓMO REALIZAR EL PAGO TELEMÁTICO?.....	5
2.1. Métodos de firma .....	5
2.2. Modos de pago .....	5
2.2.1. Pago con tarjeta .....	5
2.2.2. Pago mediante cuenta bancaria.....	8
3. ¿CÓMO REALIZAR EL PAGO PRESENCIAL?.....	14
4. ASISTENTE WEB.....	16
4.1. Métodos de firma .....	16
4.1.1. Autofirma .....	16
4.1.2. Posibles resultados en la página del Asistente web .....	18
5. PROBLEMAS MÁS FRECUENTES .....	19
5.1. Si surgen problemas para realizar un pago presencial y se dispone de un NRC facilitado por la entidad bancaria .....	19
5.2. Error en la consulta de la operación .....	20
5.3. Problemas a la hora de acceder desde el portal de la OVT .....	21
6. ANEXO.....	26
6.1. ÍNDICE DE FIGURAS.....	26

## 1. INTRODUCCIÓN

La plataforma de pagos del Área de Transformación Digital de la Hacienda Autónoma permite realizar pagos telemáticos mediante tarjeta o cargo en cuenta y presenciales generando el documento de ingreso a presentar en la entidad bancaria.

A continuación, se describen los pasos a realizar para el uso de esta plataforma.

## 2. ¿CÓMO REALIZAR EL PAGO TELEMÁTICO?

La pantalla de inicio del pago es la siguiente



Ilustración 1: Pantalla de selección del modo de pago y entidad bancaria – Tipo de pago

En esta pantalla se pueden apreciar dos partes fundamentales:

1. El área del detalle de la operación a realizar
2. El formulario de pago.

A lo largo de todo el pago se mostrará en la esquina superior derecha el nombre del usuario que lo está efectuando en caso de estar haciendo uso de un certificado para el pago.

### 2.1. Métodos de firma

El acceso a los pagos mediante certificado necesitara realizar una firma para verificarse, para esto, es necesario la utilización del siguiente método de firma:

- **Autofirma:** Para realizar firmas en los demás navegadores o en navegadores que puedan ejecutar el MiniApplet, no poseen Java o está desactivado. Para poder utilizar este método de firma es necesario que el navegador tenga Javascript activado y que el componente Autofirma esté correctamente instalado en el equipo. Para obtenerlo, se podrá descargar desde el portal: <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>.

Si por cualquier motivo surgen errores a la hora de ejecutar una firma para finalizar el pago, se puede consultar el apartado: **4. Asistente Web**, donde se podrán realizar pruebas sobre los requisitos necesarios para efectuar un pago.

### 2.2. Modos de pago

Dependiendo del tipo de certificado que se posea, se podrá efectuar el pago mediante los siguientes modos de pago:

#### 2.2.1. Pago con tarjeta

Para efectuar pagos con tarjeta se debe seleccionar:

- Tipo de Pago: Telemático

- Modo de pago: Tarjeta

### 2.2.1.1. Pago mediante TPV Virtual



**1** **2** **Modo de pago**

Tipo de pago:  ▼

Modo de pago:  ▼

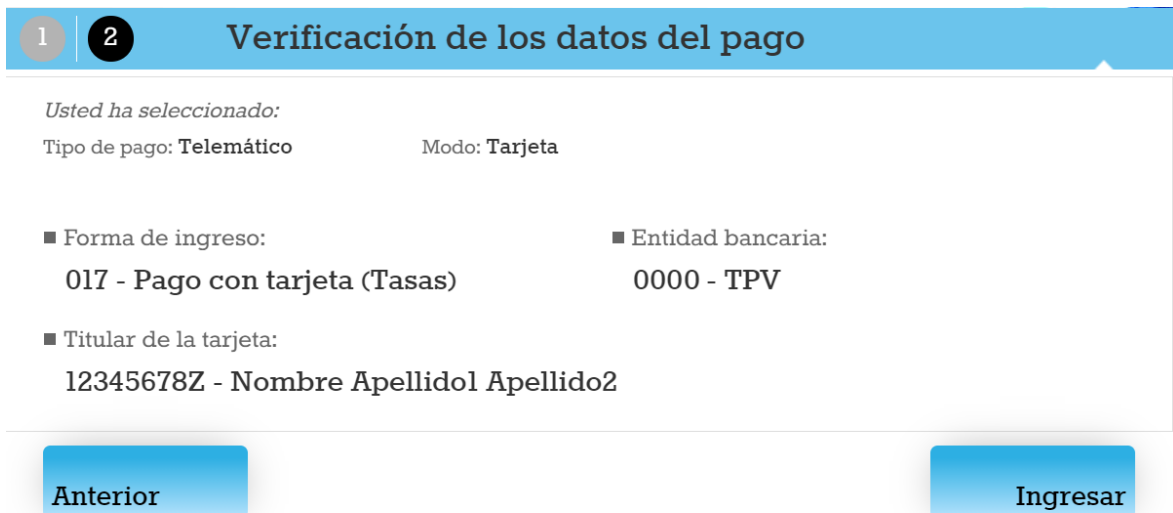
[Consulta de entidades colaboradoras](#)

\* En algunas modalidades de pago, las entidades colaboradoras pueden exigir el pago de una comisión por la prestación del servicio.

**Volver** **Continuar**

Ilustración 2: Pantalla de selección del modo de pago – Modo de pago

Una vez seleccionado el modo de pago, pulse 'Continuar' para seguir con el proceso, a continuación, el sistema le solicitará la verificación de los datos.



**1** **2** **Verificación de los datos del pago**

Usted ha seleccionado:

Tipo de pago: Telemático      Modo: Tarjeta

■ Forma de ingreso:

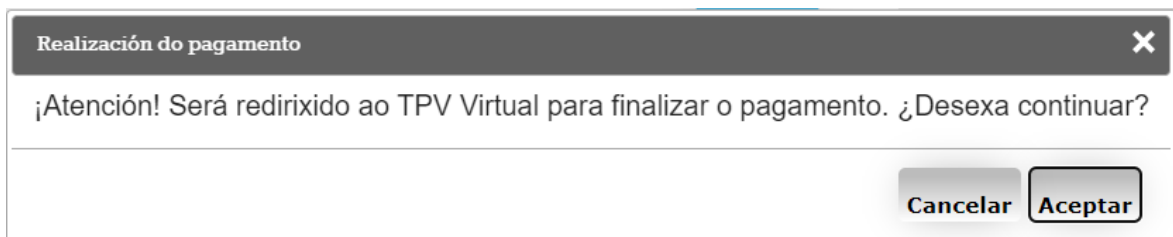
■ Entidad bancaria:

■ Titular de la tarjeta:

**Anterior** **Ingresar**

Ilustración 3: Pantalla de verificación de los datos del pago

Si está todo correcto, al pulsar 'Ingresar' el sistema le avisará de que se va a redirigir al TPV Virtual para finalizar el pago, puede aceptar o cancelarlo para cambiar algún dato.



**Realización de pago** ✕

¡Atención! Será redirigido ao TPV Virtual para finalizar o pagamento. ¿Desexa continuar?

**Cancelar** **Aceptar**

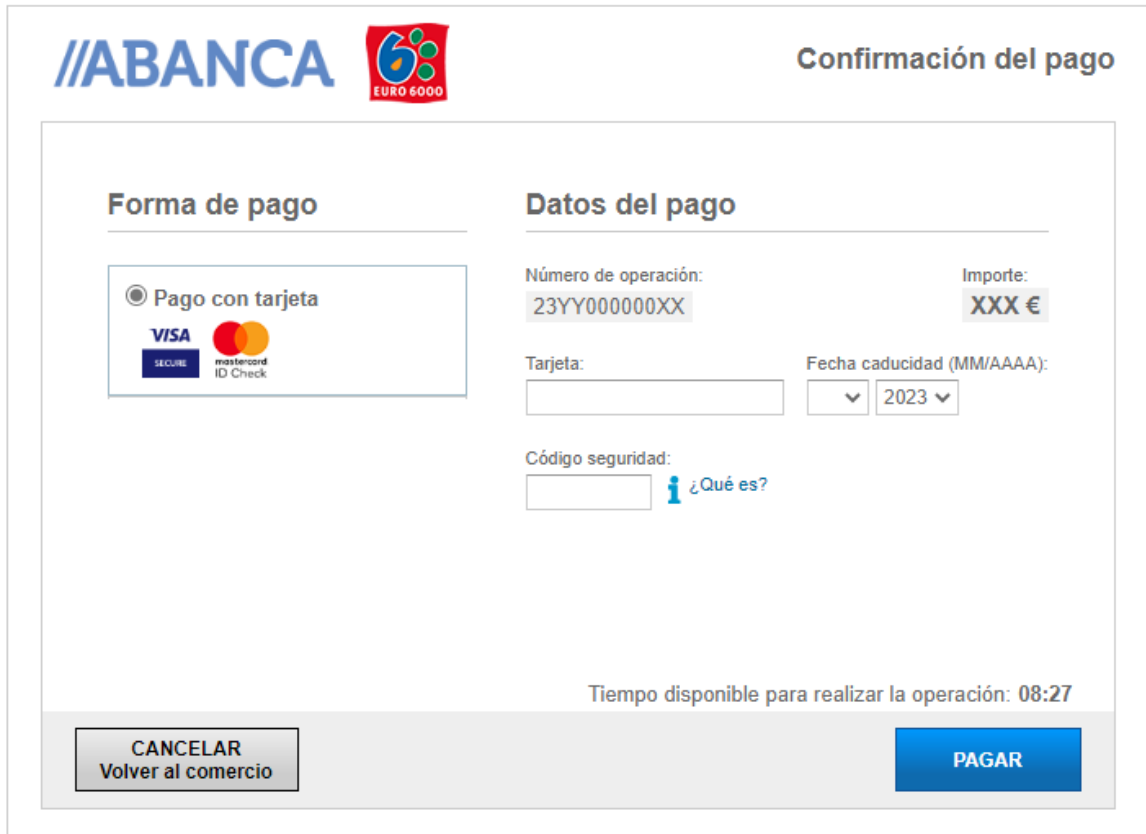
Ilustración 4: Pop-up de aviso de redirección al TPV Virtual

Al pulsar 'Aceptar' se abrirá una nueva pestaña donde se pueden apreciar dos partes fundamentales:

1. El área de forma de pago.
2. El área de datos del pago.

AXENCIA TRIBUTARIA DE GALICIA

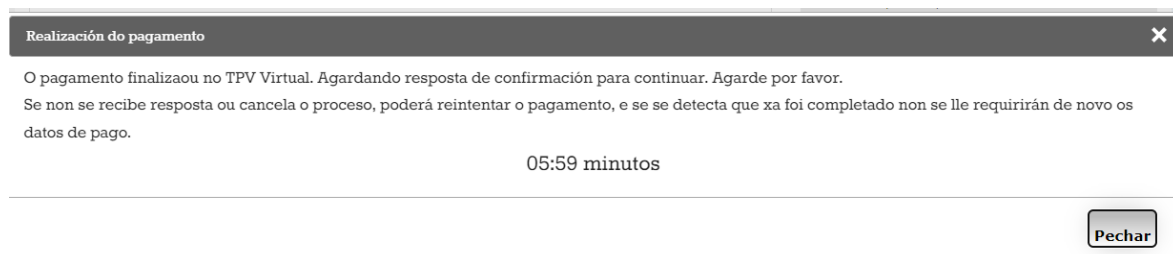
Compra on-line



The screenshot shows a payment confirmation interface for ABANCA. It is divided into two main sections: 'Forma de pago' and 'Datos del pago'. In the 'Forma de pago' section, 'Pago con tarjeta' is selected, with logos for VISA and Mastercard ID Check. The 'Datos del pago' section includes fields for 'Número de operación' (23YY000000XX), 'Importe' (XXX €), 'Tarjeta' (empty), 'Fecha caducidad (MM/AAAA)' (2023), and 'Código seguridad' (empty). A timer indicates 'Tiempo disponible para realizar la operación: 08:27'. At the bottom, there are two buttons: 'CANCELAR Volver al comercio' and 'PAGAR'.

Ilustración 5: Pantalla de pago TPV Virtual

Una vez se hayan introducido los datos bancarios y haya finalizado el proceso de pago y autorización, se hará un refresco automático de la pantalla y será redirigido a la pestaña original, donde se le mostrará un mensaje de espera de confirmación del pago.



The screenshot shows a waiting screen titled 'Realización do pagamento'. It contains the following text: 'O pagamento finalizaou no TPV Virtual. Agardando resposta de confirmación para continuar. Agarde por favor. Se non se recibe resposta ou cancela o proceso, poderá reintentar o pagamento, e se se detecta que xa foi completado non se lle requirirán de novo os datos de pago.' Below the text is a timer showing '05:59 minutos'. At the bottom right, there is a 'Pechar' button.

Ilustración 6: Pantalla espera confirmación pago

Una vez se reciba la confirmación del pago, se refrescará la pantalla y se mostrará la posibilidad de descargar el justificante del mismo.

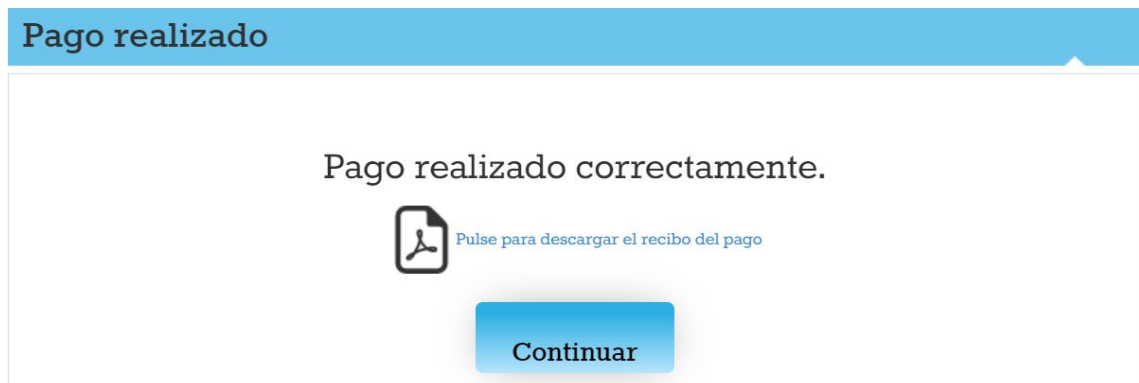


Ilustración 7: Pantalla del pago realizado correctamente

### 2.2.2. Pago mediante cuenta bancaria

Para efectuar pagos mediante cuenta bancaria se debe seleccionar:

- Tipo de Pago: Telemático
- Modo de pago: Cargo en cuenta

#### 2.2.2.1. Autofirma

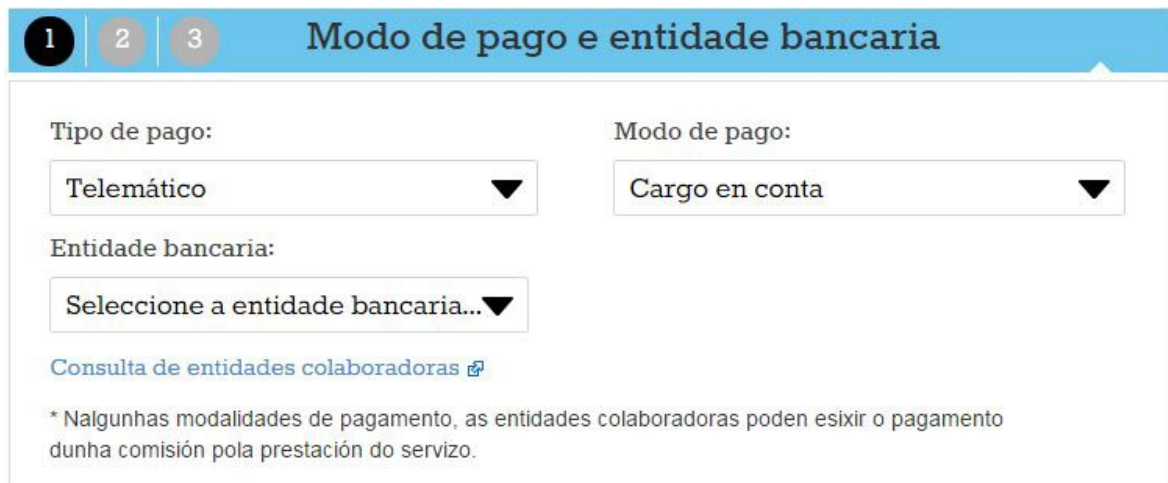


Ilustración 8: Pantalla de selección del modo de pago y entidad bancaria – Modo de pago

La plataforma de pago mostrará todas las entidades bancarias con las que puede efectuar el pago, y una vez seleccionada una de ellas le indicará su horario de atención.

1 | 2 | 3 **Modo de pago e entidade bancaria**

Tipo de pago:  ▼

Modo de pago:  ▼

Entidade bancaria:  ▼ //ABANCA

[Consulta de entidades colaboradoras](#) 

\* Nalgunhas modalidades de pagamento, as entidades colaboradoras poden esixir o pagamento dunha comisión pola prestación do servizo.

DISPONIBILIDADE HORARIA:  
Dispoñible para o ingreso telemático de 0:00 a 23:00 horas.

FORMAS DE PAGO ADMITIDAS:

C. Conta	Presencial	Tarxeta
Si	Si	Non

Ilustración 9: Pantalla de selección del modo de pago y entidad bancaria - Entidad Bancaria

Al pulsar 'Continuar' se le solicitará el IBAN.

1 | 2 | 3 **Inserir número de conta**

IBAN:  [Calcular IBAN](#) 

Ilustración 10: Pantalla de introducción de los datos de la cuenta bancaria

Una vez ha indicado el Iban pulse 'Continuar' para acceder a la verificación de los datos del pago.

1 2 3 **Verificación dos datos do pago**

Vostede ten escollido:  
Tipo de pago: Telemático      Modo: Cargo en conta

Verificar Pago Mediante NRC

■ Entidade bancaria:      ■ Forma de ingreso:  
2080 - ABANCA      007 - Cargo en conta (Taxas)

■ Número de conta:  
2077-0024-\*\*-\*\*\*\*\*5766

■ Titular da conta:  
54962013V - NOMBRE COLEGIADO COLEGIADO DEMO - NIF  
54962013V

Anterior      Ingresar

Ilustración 11: Pantalla de verificación de los datos del pago

El sistema le avisará de que se va a proceder a la carga del componente de la firma, y se solicitará la firma de los datos (no se admite pago sin certificado para cargos en cuenta).

**Sinatura electronica** ✕

Vaise cargar o compoñente de sinatura electrónica. Este proceso pode durar uns instantes.

Aceptar

Ilustración 12: Pop-up informativo a la realización de la firma electrónica

Se mostrarán aquí los datos imprescindibles de la operación de pago a los que se someterá el sujeto pasivo.

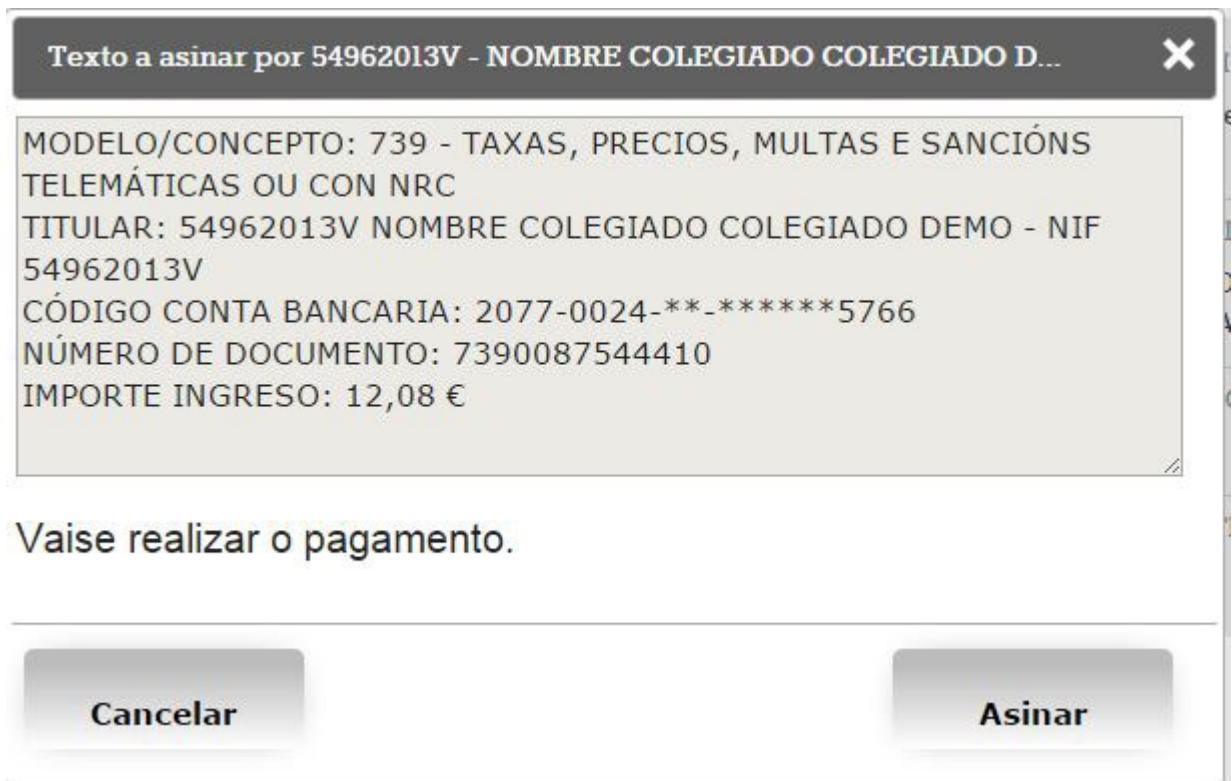


Ilustración 13: Pop-up con todos los datos del pago que se firmaran

Al pulsar 'Firmar', se ejecutará el componente de Autofirma.



Ilustración 14: Carga del componente Autofirma

Es posible que surja una advertencia en la que su entorno no confía en el sitio web desde donde se ejecuta el pago. Para solucionar este contratiempo pulse 'Continuar' para saltarse la validación o bien agregue el sitio web a su lista de sitios de confianza.

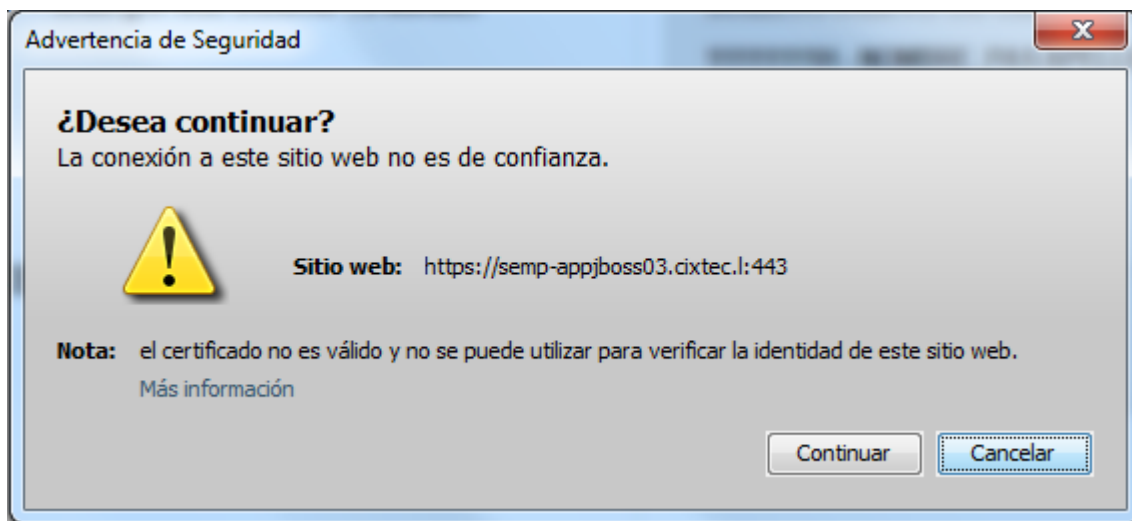


Ilustración 15: Validación de seguridad a un sitio web que no es de confianza

Aparecerá, a continuación, un pop-up en el que se pedirá el certificado con el que se ha accedido al pago.

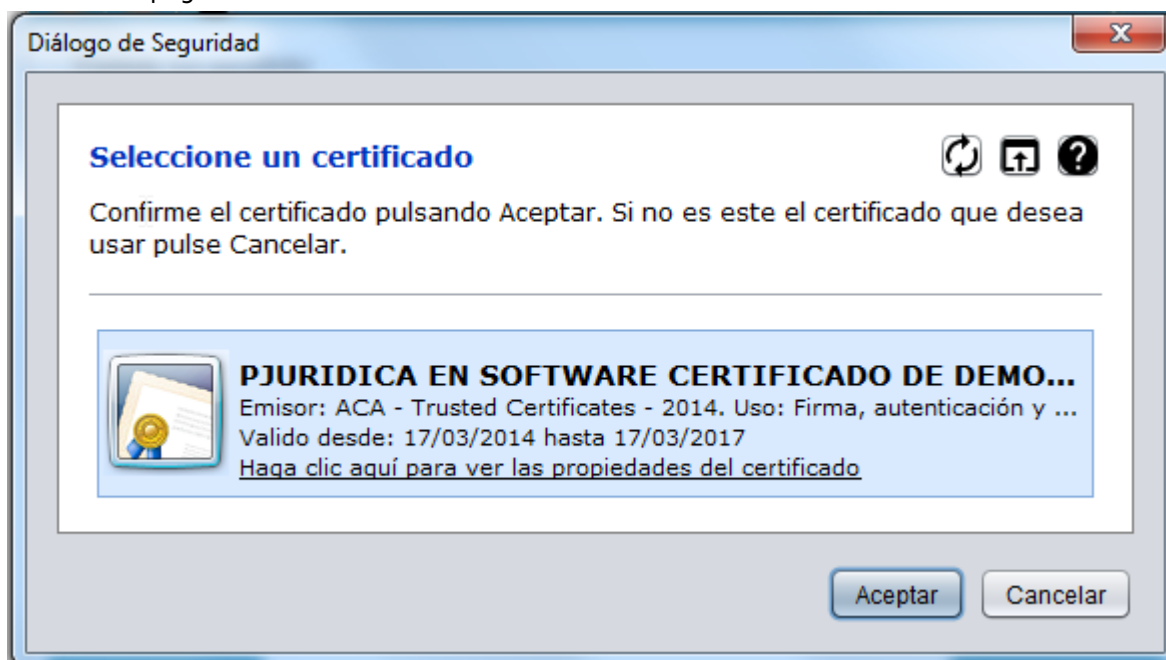



Ilustración 16: Selección del certificado

Al seleccionar el certificado y pulsar el Botón 'Aceptar', el pago se realiza directamente y se le mostrará la pantalla de confirmación del pago junto con un justificante del mismo.

### Pagamento realizado

Pagamento realizado correctamente, descargue o recibo do mesmo como comprobante.

 Prema para descargar o seu xustificante de pagamento

**Finalizar**

### DETALLE DA OPERACIÓN

IMPORTE **12,08 €**

MODELO DE INGRESO  
739 - **Taxas, Precios, Multas e Sancións Telemáticas ou con NRC**

SUXEITO PASIVO OU OBRIGADO AO PAGO  
11111111H - **NOMBRE\_PAS APELLIDO1\_PAS APELLIDO2\_PAS**

Nº DE OPERACIÓN  
739000498300

Nº DE XUSTIFICANTE  
739000498300

 XUNTA DE GALICIA

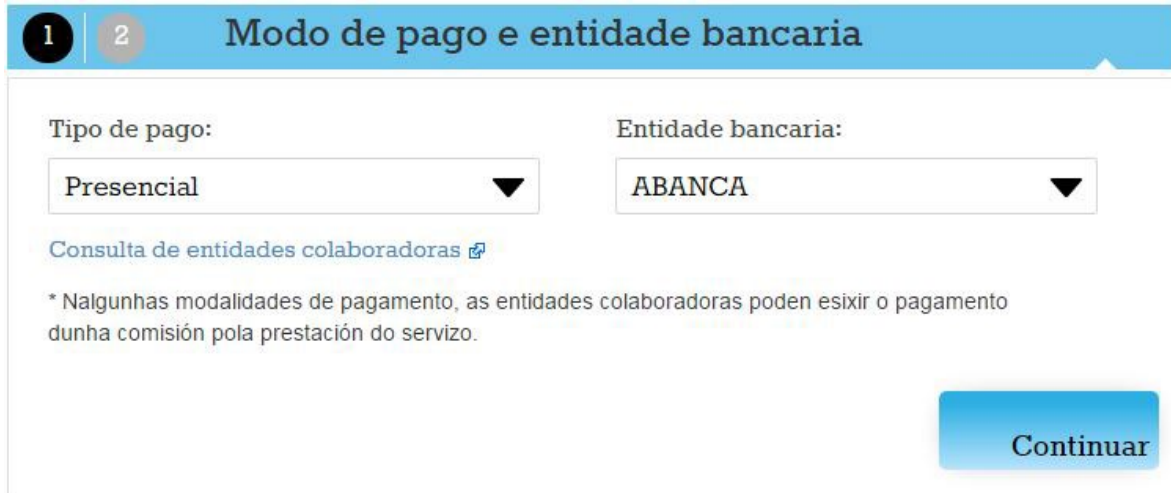
© Información mantida e publicada pola Consellería de Facenda  
Aviso legal | Atenderémolo/a

 FONDO EUROPEO DE DESENVOLVEMENTO REGIONAL  
"Unha maneira de facer Europa"  
UNION EUROPEA

Ilustración 17: Pantalla del pago realizado correctamente

### 3. ¿CÓMO REALIZAR EL PAGO PRESENCIAL?

Para efectuar un pago presencial el sistema simplemente le solicitará la entidad bancaria sobre la cual va a efectuar el pago.



**1** **2** **Modo de pago e entidade bancaria**

Tipo de pago:  ▼

Entidade bancaria:  ▼

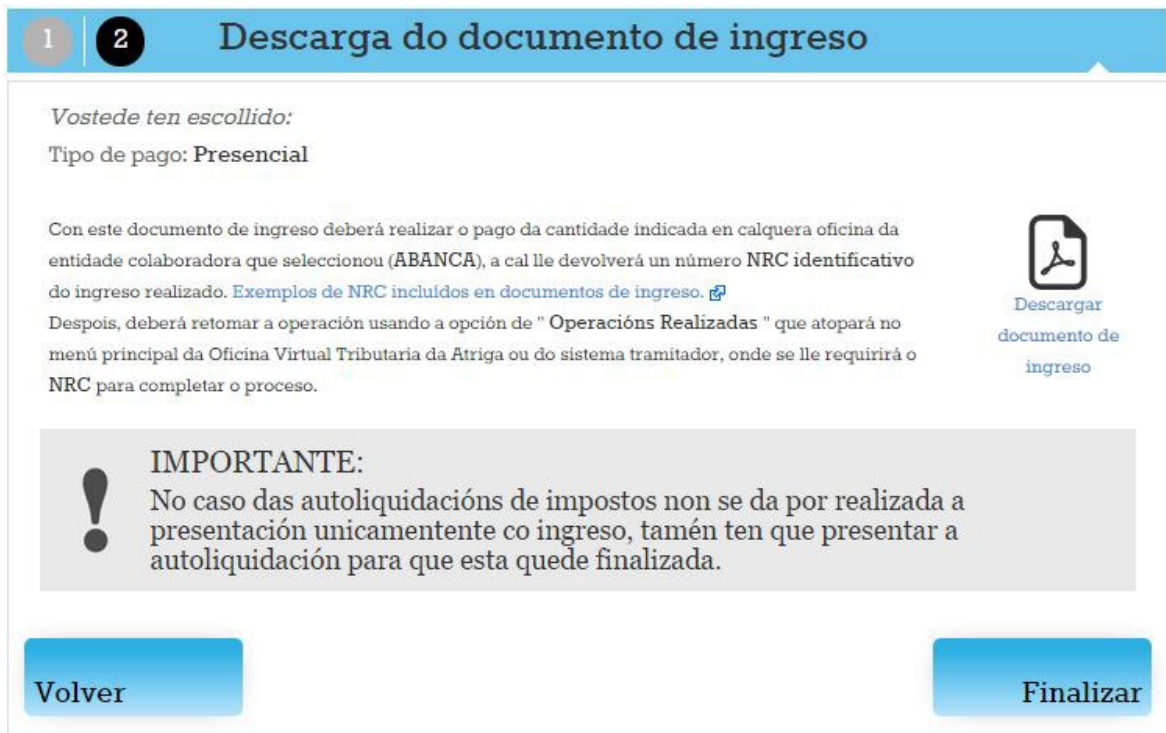
[Consulta de entidades colaboradoras](#)

\* Nalgunhas modalidades de pagamento, as entidades colaboradoras poden esixir o pagamento dunha comisión pola prestación do servizo.

**Continuar**

Ilustración 18: Pantalla de selección del modo de pago y entidad bancaria – Entidad Bancaria

Al pulsar 'Continuar' el sistema le muestra una pantalla con las instrucciones a seguir para finalizar el pago y le permite descargar el documento de ingreso.




**1** **2** **Descarga do documento de ingreso**

Vostede ten escollido:  
Tipo de pago: **Presencial**

Con este documento de ingreso deberá realizar o pago da cantidade indicada en calquera oficina da entidade colaboradora que seleccionou (**ABANCA**), a cal lle devolverá un número NRC identificativo do ingreso realizado. [Exemplos de NRC incluídos en documentos de ingreso](#).

Despois, deberá retomar a operación usando a opción de " Operacións Realizadas " que atopará no menú principal da Oficina Virtual Tributaria da Atriga ou do sistema tramitador, onde se lle requirirá o NRC para completar o proceso.

 **Descargar**  
documento de  
ingreso

**! IMPORTANTE:**  
No caso das autoliquidacións de impostos non se da por realizada a presentación unicamente co ingreso, tamén ten que presentar a autoliquidación para que esta quede finalizada.

**Volver** **Finalizar**

Ilustración 19: Pantalla informativa sobre el pago presencial y Descarga del documento de ingreso

Con el documento de ingreso debe acudir a la entidad bancaria y efectuar el pago presencialmente. Una vez realizado el pago solo debe volver a la aplicación donde ha comenzado el pago para confirmarlo.

La aplicación le devolverá a la plataforma de pago, pero mostrándole un nuevo formulario donde debe introducir los datos mecanizados en el documento de ingreso por la entidad bancaria. Estos datos son:

1. La fecha de ingreso
2. El NRC (para verificar que el pago se ha realizado correctamente).

### Introducción manual de NRC

Suxeito pasivo ou obrigado ao pago:

1111111H - NOMBRE\_PAS APELLIDO1\_PAS APELLIDO2\_PAS ▼

Entidade bancaria:

2080 - ABANCA ▼

Data de ingreso: ⓘ

NRC: ⓘ

[Descargar documento de ingreso](#)

[Volver](#) [Validar NRC](#)

Ilustración 20: Introducción del NRC en un pago presencial

Una vez cubierto el formulario pulse 'Validar NRC' para dar el pago por finalizado, si los datos indicados son correctos el pago finalizará correctamente mostrándole la pantalla de confirmación.



Axencia Tributaria de Galicia

## PLATAFORMA DE PAGO

54962013V - NOMBRE COLEGIADO COLEGIADO DEMO - NIF 54962013V  
[Xeito - Descripción de Xeito.](#)

### Pagamento realizado

Pagamento realizado correctamente.

[Finalizar](#)

### DETALLE DA OPERACIÓN

IMPORTE **12,08 €**

MODELO DE INGRESO  
739 - Taxas, Precios, Multas e Sancións Telemáticas ou con NRC

SUXEITO PASIVO OU OBRIGADO AO PAGO  
1111111H - NOMBRE\_PAS APELLIDO1\_PAS APELLIDO2\_PAS

Nº DE OPERACIÓN  
7390087544420

Nº DE XUSTIFICANTE  
7390087544420



© Información mantida e publicada en internet pola Consellería de Facenda  
Aviso legal | Atendémolle



UNIÓN EUROPEA  
FONDO EUROPEO DE  
DESENVOLVEMENTO  
REGIONAL  
"Creando oportunidades para Galicia"

Ilustración 21: Pantalla del pago realizado correctamente

## 4. ASISTENTE WEB

El Asistente Web es una página con la capacidad de poder probar todos los requisitos necesarios para la ejecución correcta de un pago. Para poder realizar las pruebas necesarias debe presionarse el apartado de *'Requerimientos técnicos'* (el cual quedará resaltado), y en el sub-apartado: *'Requerimientos técnicos específicos para la realización de pagos telemáticos con firma electrónica'*, debe pulsarse en el enlace de la siguiente frase:

Puede comprobar si su sistema cumple con los requisitos técnicos para la firma en el [asistente de ayuda para la configuración de los entornos de usuario](#).

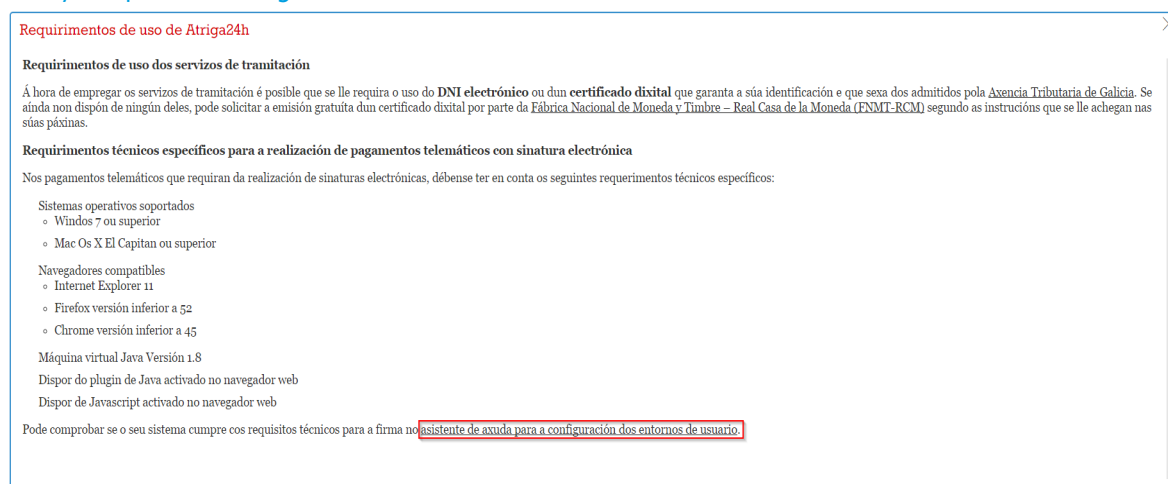


Ilustración 22: Acceso al asistente web desde el portal (Requisitos Web)

Para poder realizar firmas con certificado son necesarios los siguientes requisitos:

### 4.1. Métodos de firma

El acceso a los pagos mediante certificado necesitara realizar una firma para verificarse, para esto, es necesario la utilización del siguiente método de firma:

- **Autofirma:** Para realizar firmas en los demás navegadores o en navegadores que puedan ejecutar el MiniApplet, no poseen Java o está desactivado. Para poder utilizar este método de firma es necesario que el navegador tenga Javascript activado y que el componente Autofirma esté correctamente instalado en el equipo. Para obtenerlo, se podrá descargar desde el portal: <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

A continuación, se muestra paso a paso la prueba de firma en el Asistente Web:

#### 4.1.1. Autofirma

Nada más acceder a la pantalla del Asistente web, si se accede desde un navegador que no es compatible con Java, si no se posee o se encuentra desactivado, se mostrará una validación de que no se encuentra activo y será necesario utilizar el componente de Autofirma. El componente de Autofirma puede descargarse desde el portal: <https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>.

Se podrá realizar una firma de prueba para verificar la correcta ejecución de un pago. Para ello debe pulsarse 'Firmar'.



Ilustración 23: Java no activo - Asistente Web

Al pulsar 'Firmar', se ejecutará el componente de Autofirma.



Ilustración 24: Carga del componente Autofirma

El Applet Java, preguntará si es este el certificado que firmará la operación.

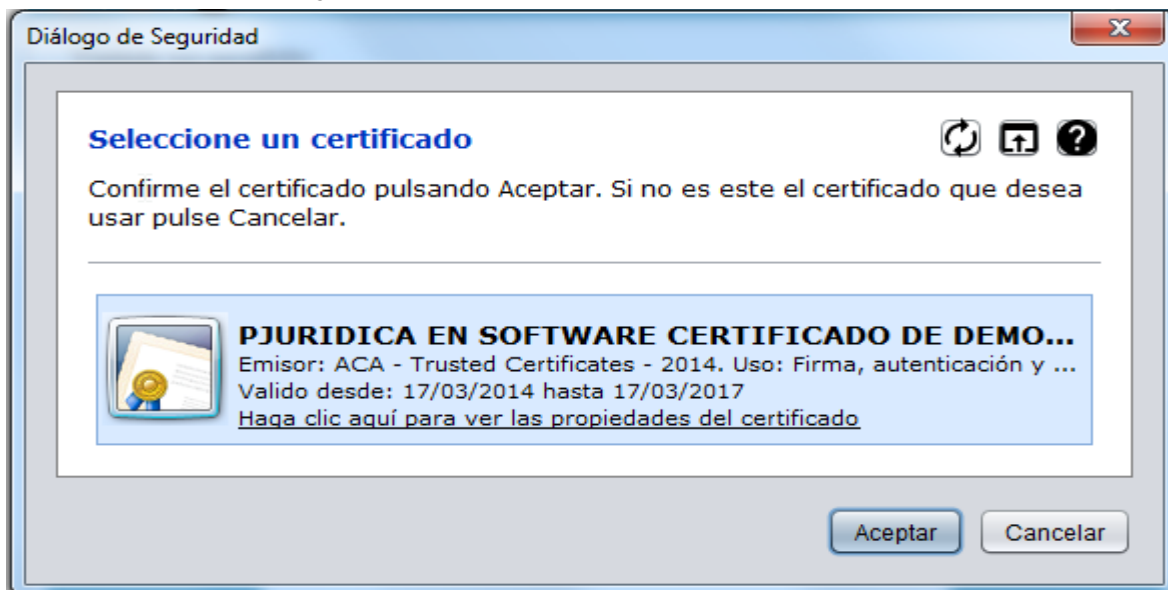


Ilustración 25: Selección del certificado

Al pulsar el Botón 'Aceptar', se realizará la prueba de firma y se le mostrará la validación de que el resultado es correcto.



Ilustración 26: Resultado correcto en una firma de prueba – Asistente Web

#### 4.1.2. Posibles resultados en la página del Asistente web

Es posible que surjan errores en la validación si no se poseen los componentes necesarios instalados, activos, configurados o si surgen errores en el proceso de firma. A continuación, se muestran esos errores.

- **El usuario ha cancelado la operación:** Ocurre si se pulsa cancelar o si se cierra la pestaña para seleccionar el certificado para validar la firma
- **No se posee un certificado válido para la prueba de firma:** Se produce si el certificado no posee los requisitos necesarios para validar la firma.
- **La prueba de firma no es correcta:** Surge al ocurrir un error inesperado. Para solucionarlo es necesario comprobar la configuración de los requisitos necesarios para ejecutar la prueba de firma. Puede ser que el componente Autofirma no esté correctamente instalado en el equipo. Otra posible explicación sería si el navegador no carga correctamente la página y el proceso de firma no pudiese obtener los recursos necesarios para completarse, en este caso, recargando la página, se solucionaría el error.

## 5. PROBLEMAS MÁS FRECUENTES

### 5.1. Si surgen problemas para realizar un pago presencial y se dispone de un NRC facilitado por la entidad bancaria

Si por cualquier motivo surgen problemas al efectuar el pago telemático y dispone de un NRC válido facilitado por la entidad bancaria puede indicarlo accediendo desde el enlace 'Verificar Pago Mediante NRC'.



**Verificación de los datos del pago**

Usted ha seleccionado:  
 Tipo de pago: Telemático      Modo: Cargo en cuenta

[Verificar Pago Mediante NRC](#)

■ Entidad bancaria:      ■ Forma de ingreso:  
 2080 - ABANCA      007 - Cargo en cuenta (Tasas)

■ Número de cuenta:  
 2100-0418-\*\*-\*\*\*\*\*1332

■ Titular de la cuenta:  
 A99999989 - ENTIDAD 1 PRUEBAS

■ Segundo titular de la cuenta:  
 00000000T - PRUEBASP APELLIDO1PF APELLIDO2PF

**Anterior**      **Ingresar**

Ilustración 27: Pantalla de verificación de los datos del pago

Se accederá al siguiente formulario:



**Introducción manual de NRC**

Suxeito pasivo ou obrigado ao pago:  
 IIIIIIIH - NOMBRE\_PAS APELLIDO1\_PAS APELLIDO2\_PAS

Entidade bancaria:  
 2080 - ABANCA

Data de ingreso:       NRC:   
 dd/mm/aaaa      7390087544420

**Volver**      **Validar NRC**

 Descargar documento de ingreso

Ilustración 28: Introducción del NRC en un pago presencial

Donde el sistema puede comprobar la validez del NRC y dar por finalizado el pago en el sistema.

## 5.2. Error en la consulta de la operación

En caso de producirse un error en el momento de realizar la operación, se mostrará un mensaje indicativo, ofreciendo la posibilidad de comprobar el estado de la misma. En caso de que la operación haya sido pagada satisfactoriamente, se accederá a la pantalla de confirmación del pago. En caso de persistir el error, la operación se bloqueará y se deberá consultar al Centro de Atención a Usuarios sobre su estado.

1
2
3

Verificación dos datos do pago

Produciuse un erro na consulta da operación, non se pode comprobar se a operación foi efectuada, X  
volva a intentalo.

*Vostede ten escollido:*

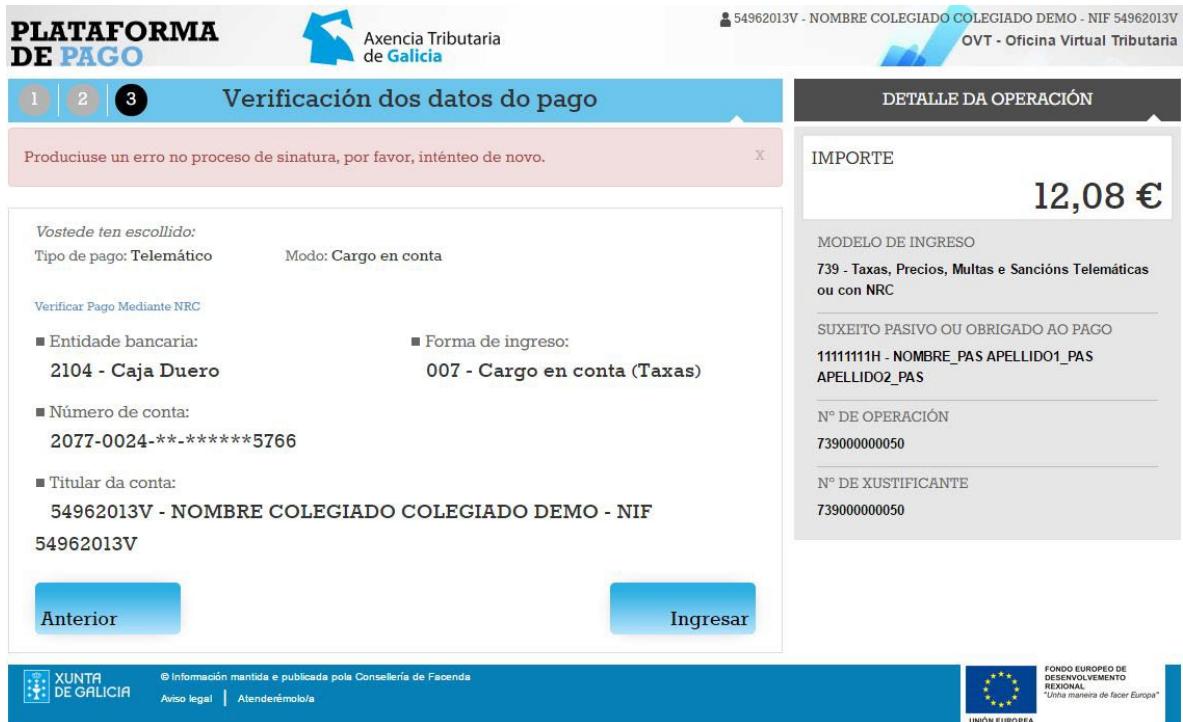
Tipo de pago: **Telemático**      Modo: **Tarxeta**


Verificar Pago Mediante NRC

<p>■ Entidade bancaria: <b>3085 - Caja Rural de Zamora</b></p> <p>■ Número de tarxeta: <b>****-****-****-4965</b></p> <p>■ CVV: <span style="font-size: 0.8em;">?</span> <input style="width: 40px; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="000"/></p> <p>■ Titular da tarxeta: <b>11111111H - NOMBRE_PAS APELLIDO1_PAS APELLIDO2_PAS</b></p>	<p>■ Forma de ingreso: <b>017 - Pago con tarxeta (Taxas)</b></p> <p>■ Data de caducidade: <b>10/22</b></p>
---	--

Comprobar estado

Ilustración 29: Pantalla de verificación de los datos del pago en una operación bloqueada



**PLATAFORMA DE PAGO**  Axencia Tributaria de Galicia 54962013V - NOMBRE COLEGIADO COLEGIADO DEMO - NIF 54962013V  
OVT - Oficina Virtual Tributaria

**1 2 3 Verificación dos datos do pago** **DETALLE DA OPERACIÓN**

Produceuse un erro no proceso de sinatura, por favor, inténteo de novo. X

*Vostede ten escollido:*  
 Tipo de pago: Telemático      Modo: Cargo en conta

Verificar Pago Mediante NRC

■ Entidade bancaria: 2104 - Caja Duero      ■ Forma de ingreso: 007 - Cargo en conta (Taxas)

■ Número de conta: 2077-0024-\*\*-\*\*\*\*\*5766

■ Titular da conta: 54962013V - NOMBRE COLEGIADO COLEGIADO DEMO - NIF 54962013V

Anterior Ingresar



**IMPORTE** **12,08 €**

MODELO DE INGRESO  
739 - Taxas, Precios, Multas e Sancións Telemáticas ou con NRC

SUXEITO PASIVO OU OBRIGADO AO PAGO  
11111111H - NOMBRE\_PAS APELLIDO1\_PAS APELLIDO2\_PAS

Nº DE OPERACIÓN  
739000000050

Nº DE XUSTIFICANTE  
739000000050


 © Información mantida e publicada pola Consellería de Facenda  
 Aviso legal | Atenderémolo/a
 

**FONDO EUROPEO DE  
DESENVOLVEMENTO  
REGIONAL**  
 "Unha maneira de facer Europa"

*Ilustración 30: Alerta de un error en la firma*

Debe comprobarse si el navegador tiene activado el uso de Java y applets. Se puede encontrar más información en la página de resolución de problemas de Java: [https://www.java.com/es/download/help/browser\\_activate\\_plugin.xml](https://www.java.com/es/download/help/browser_activate_plugin.xml)

### 5.3. Problemas a la hora de acceder desde el portal de la OVT

Cuando se está navegando en el portal de la Oficina Virtual Tributaria (<https://ovt.atriga.gal/>), al acceder a algún servicio que requiere efectuar un pago, se accede directamente a la plataforma de pagos desde este portal. En este caso, la plataforma de pagos se muestra dentro del portal lo que, en función de la configuración de seguridad del navegador web empleado, puede bloquear esta acción.

Este error se manifiesta de dos formas:

1. Mostrando una página en blanco

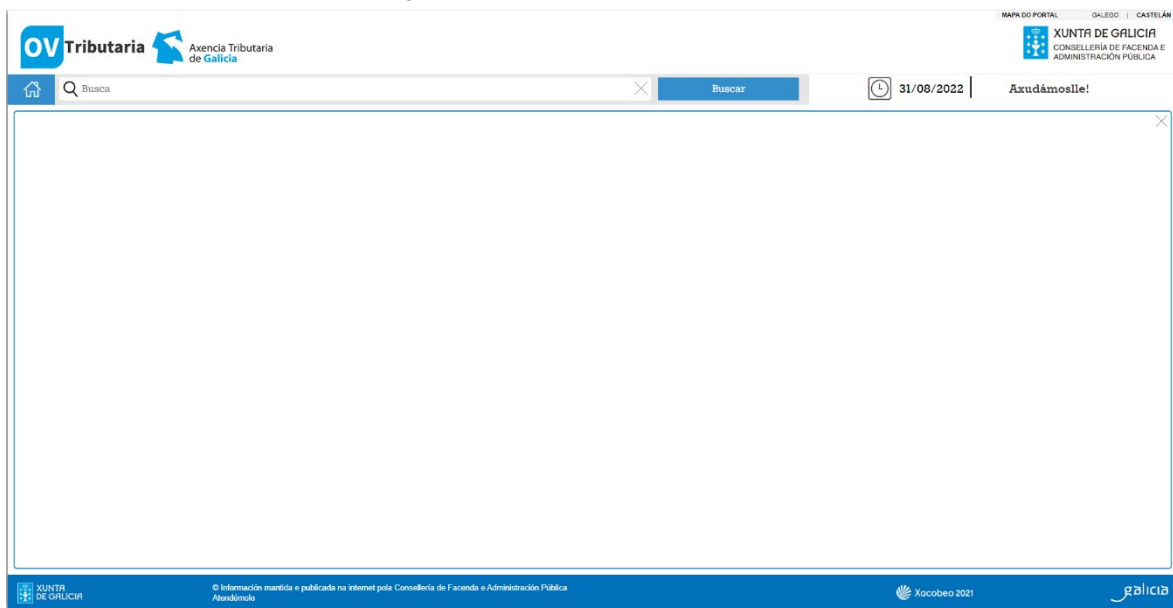


Ilustración 31: Error acceso – Página en blanco

2. Mostrando una página de error relativa al uso de certificados

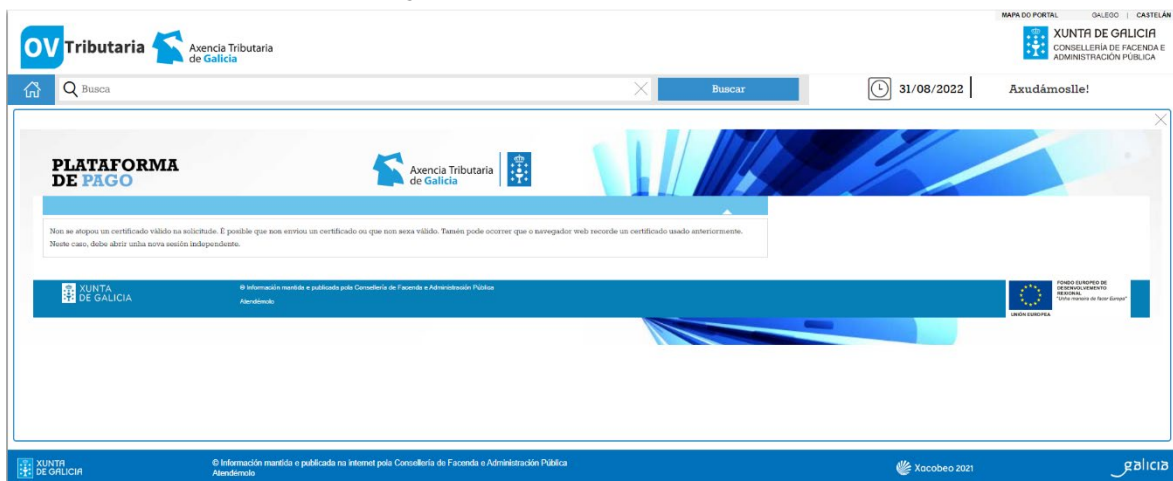


Ilustración 32: Error acceso – Página de error

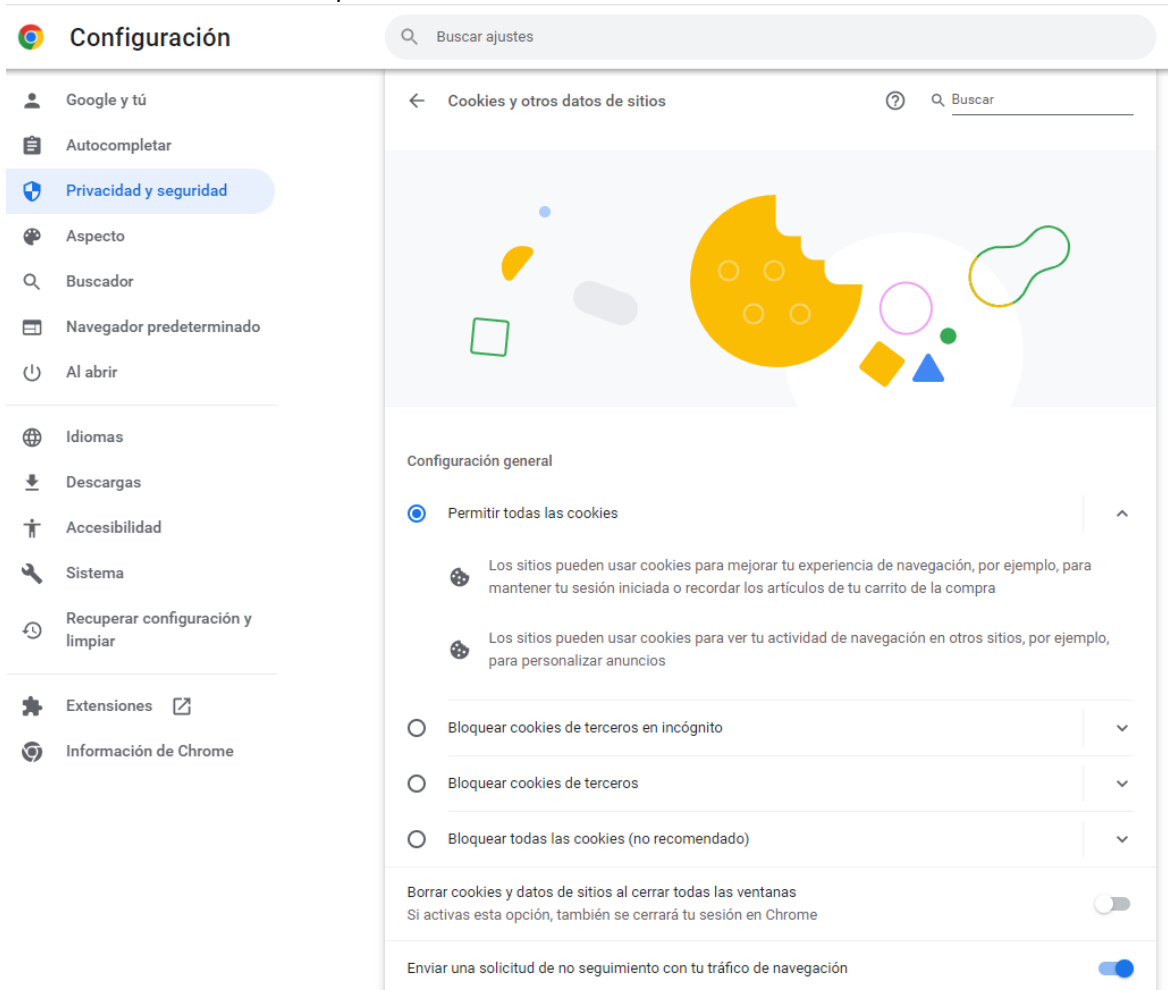
El origen de este problema se encuentra en las restricciones de seguridad impuestas por los navegadores web sobre el uso de cookies<sup>1</sup> de terceros. Dentro de la Oficina Virtual Tributaria (sitio principal) se inserta la plataforma de pagos (sitio de terceros), con lo que según la configuración del navegador web es posible que se bloqueen las cookies de ésta.

Para solucionar este error se deben habilitar, temporalmente, las cookies de terceros en el navegador web. El procedimiento a seguir dependerá, por tanto, del navegador empleado:

<sup>1</sup> Una Cookie es un conjunto de información que los sitios web almacenan en los equipos de los usuarios, bien para permitir su acceso (obligatorias), o bien con fines estadísticos o comerciales (opcionales). En lo referente al detalle del error presentado siempre se hará referencia a cookies obligatorias.




- **Google Chrome:**

1. Abrir el navegador
2. Acceder al menú de "Configuración"
3. Acceder a la sección de "Privacidad y Seguridad"
4. Acceder a la opción de "Cookies y otros datos de sitios"
5. Marcar la opción de "Permitir todas las cookies"



- **Mozilla Firefox:**

1. Abrir el navegador
2. Acceder al menú de "Ajustes"
3. Acceder a la sección de "Privacidad & Seguridad"
4. Seleccionar el modo "Personalizado"
5. Desmarcar la opción de "Cookies"

 General Inicio Buscar Privacidad &  
Seguridad Sincronización Más de Mozilla

## Privacidad del navegador

## Protección contra el rastreo mejorada



Los rastreadores le siguen en línea para recopilar información sobre sus hábitos e intereses de navegación. Firefox bloquea muchos de estos rastreadores y otros scripts maliciosos.

[Saber más](#)[Administrar excepciones...](#) **Estándar**

Equilibrado para protección y rendimiento. Las páginas se cargarán normalmente.

 **Estricto**

Mayor protección, pero puede provocar que fallen algunos sitios o contenidos.

 **Personalizado**

Elija qué rastreadores y scripts quiere bloquear.

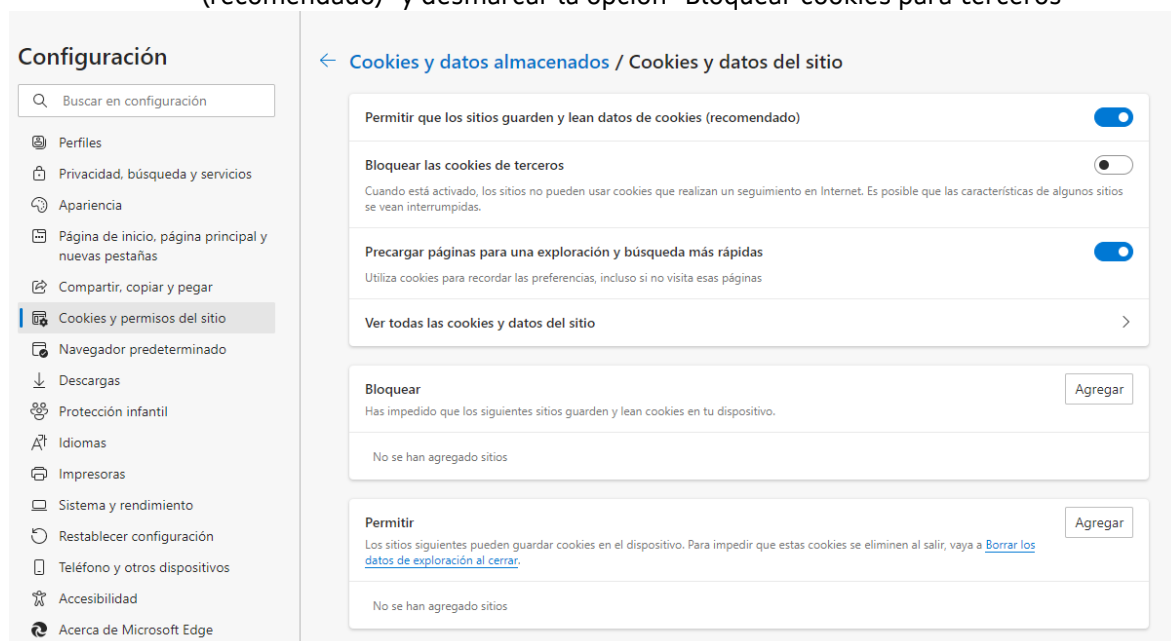
 Cookies Contenido de rastreo Criptominaeros Fingerprinters

ⓘ Tiene que recargar las pestañas para que los cambios surtan efecto.

[Recargar todas las pestañas](#) Extensiones y temas Asistencia de Firefox

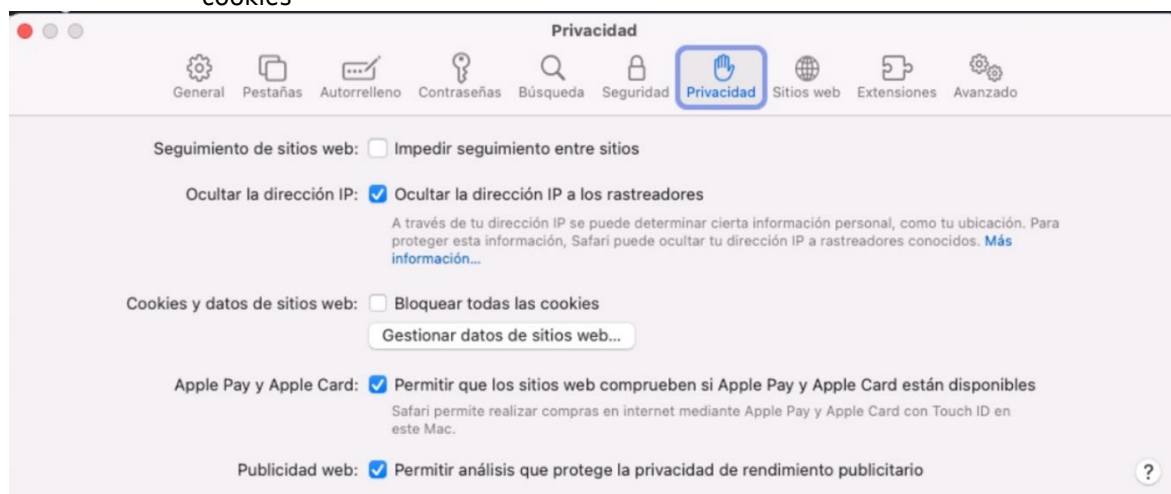
- **Microsoft Edge:**

1. Abrir el navegador
2. Acceder al menú de "Configuración"
3. Acceder a la sección de "Cookies y permisos del sitio"
4. Pulsar sobre la opción "Administra y elimina cookies y datos del sitio"
5. Marcar la opción "Permitir que los sitios guarden y lean datos de cookies (recomendado)" y desmarcar la opción "Bloquear cookies para terceros"



- **Apple Safari:**

1. Abrir el navegador
2. Acceder al menú de "Preferencias"
3. Acceder al apartado "Privacidad"
4. Desmarcar las opciones "Impedir seguimiento entre sitios" y "Bloquear todas las cookies"



Estos cambios se podrán revertir una vez concluido el pago.

## 6. ANEXO

### 6.1. ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1: Pantalla de selección del modo de pago y entidad bancaria – Tipo de pago.....	5
Ilustración 2: Pantalla de selección del modo de pago – Modo de pago .....	6
Ilustración 3: Pantalla de verificación de los datos del pago.....	6
Ilustración 4: Pop-up de aviso de redirección al TPV Virtual.....	6
Ilustración 5: Pantalla de pago TPV Virtual.....	7
Ilustración 6: Pantalla espera confirmación pago.....	7
Ilustración 7: Pantalla del pago realizado correctamente.....	8
Ilustración 8: Pantalla de selección del modo de pago y entidad bancaria – Modo de pago .....	8
Ilustración 9: Pantalla de selección del modo de pago y entidad bancaria - Entidad Bancaria.....	9
Ilustración 10: Pantalla de introducción de los datos de la cuenta bancaria.....	9
Ilustración 11: Pantalla de verificación de los datos del pago.....	10
Ilustración 12: Pop-up informativo a la realización de la firma electrónica.....	10
Ilustración 13: Pop-up con todos los datos del pago que se firmaran.....	11
Ilustración 14: Carga del componente Autofirma .....	11
Ilustración 15: Validación de seguridad a un sitio web que no es de confianza .....	12
Ilustración 16: Selección del certificado.....	12
Ilustración 17: Pantalla del pago realizado correctamente .....	13
Ilustración 18: Pantalla de selección del modo de pago y entidad bancaria – Entidad Bancaria ..	14
Ilustración 19: Pantalla informativa sobre el pago presencial y Descarga del documento de ingreso .....	14
Ilustración 20: Introducción del NRC en un pago presencial.....	15
Ilustración 21: Pantalla del pago realizado correctamente .....	15
Ilustración 22: Acceso al asistente web desde el portal (Requisitos Web).....	16
Ilustración 23: Java no activo - Asistente Web .....	17
Ilustración 24: Carga del componente Autofirma.....	17
Ilustración 25: Selección del certificado.....	17
Ilustración 26: Resultado correcto en una firma de prueba – Asistente Web.....	18
Ilustración 27: Pantalla de verificación de los datos del pago.....	19
Ilustración 28: Introducción del NRC en un pago presencial.....	19
Ilustración 29: Pantalla de verificación de los datos del pago en una operación bloqueada .....	20
Ilustración 30: Alerta de un error en la firma .....	21
Ilustración 31: Error acceso – Página en blanco .....	22
Ilustración 32: Error acceso – Página de error .....	22