

SOLUCIONES A ERRORES EN EL ENVÍO DE OFERTAS Y NOTIFICACIONES

1. Introducción

Si al enviar el sobre electrónico el sistema devuelve un error y no se transmite la huella electrónica ni el archivo *sobre_electronico.paxe*, consulte este manual para resolver la incidencia.

Errores más habituales

- Al enviar el sobre electrónico aparece el mensaje:
“No ha sido posible establecer comunicación con el servidor”
- Al abrir una comunicación enviada se muestra el error:
“Se produjo un error al establecer la comunicación”

2. Verificación del certificado electrónico

Recuerde que **solo es posible realizar el envío de sobres electrónicos**, así como la **apertura y contestación de notificaciones**, mediante el **certificado electrónico de las personas autorizadas** en el portal de licitación.

Asegúrese de que:

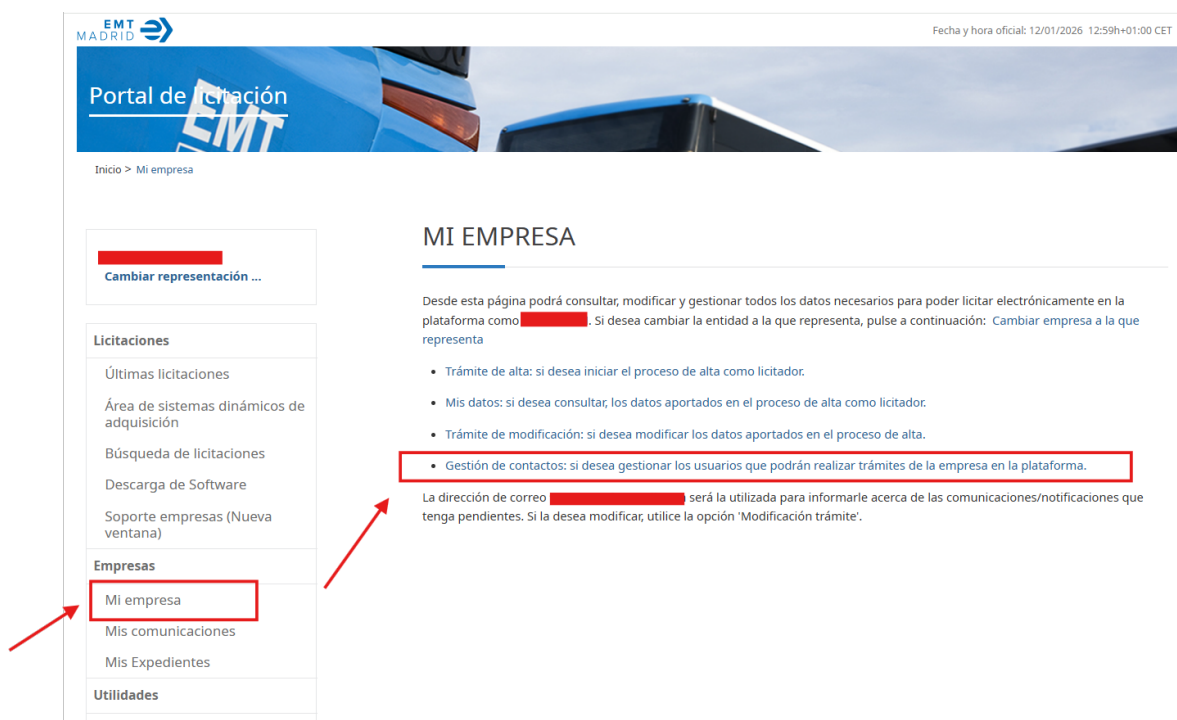
- El certificado es válido, verifique que el certificado es válido mediante la plataforma de validación <https://valide.redsara.es/>
- La persona está autorizada en el portal licitación.
- La empresa y los contactos están correctamente registrados.

2.1. Consulta personas autorizadas y registro nuevos autorizados:

1. Acceda a la siguiente dirección web e **identifíquese con el certificado electrónico con el que se registró la empresa:**
<https://contratacion.emtmadrid.es/licitacion/UltimosExpte.do>



2. Seleccione la opción “Mi Empresa” y, a continuación, “Gestión de contactos”.



Portal de Licitación

Inicio > Mi empresa

MI EMPRESA

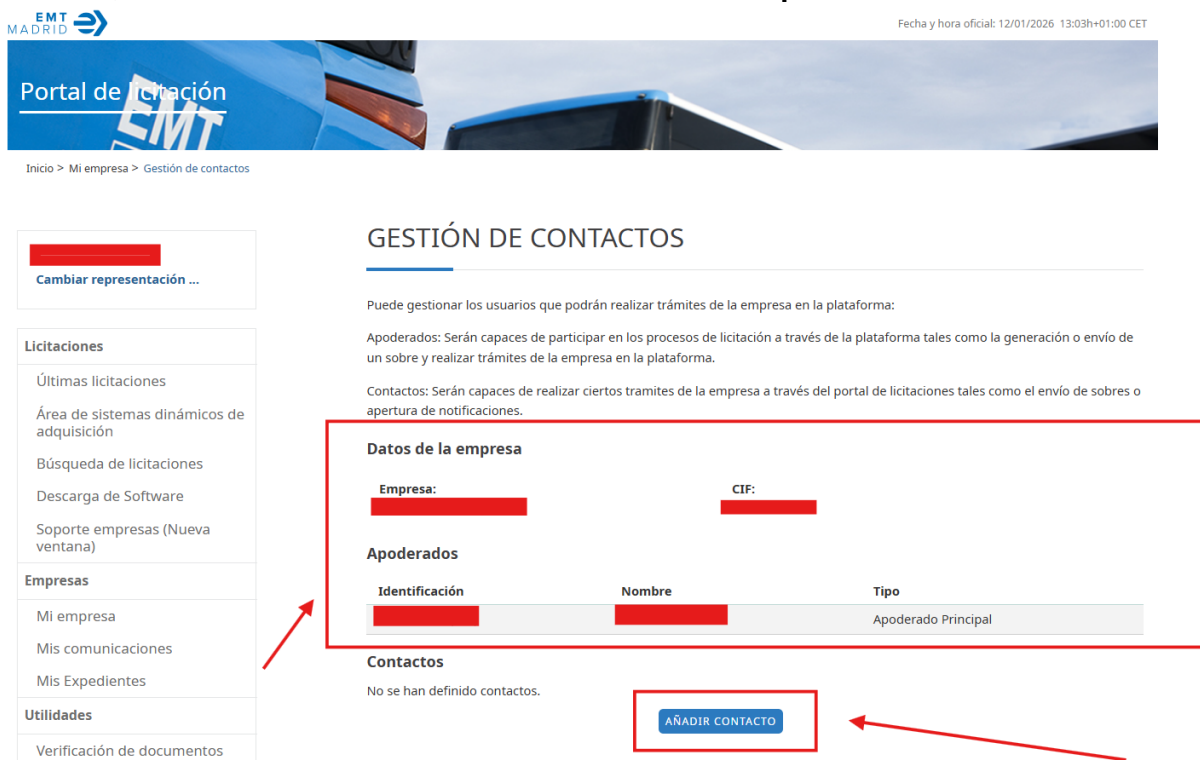
Desde esta página podrá consultar, modificar y gestionar todos los datos necesarios para poder licitar electrónicamente en la plataforma como [redacted]. Si desea cambiar la entidad a la que representa, pulse a continuación: [Cambiar empresa a la que representa](#)

- Trámite de alta: si desea iniciar el proceso de alta como licitador.
- Mis datos: si desea consultar, los datos aportados en el proceso de alta como licitador.
- Trámite de modificación: si desea modificar los datos aportados en el proceso de alta.
- **Gestión de contactos: si desea gestionar los usuarios que podrán realizar trámites de la empresa en la plataforma.**

La dirección de correo [redacted] será la utilizada para informarle acerca de las comunicaciones/notificaciones que tenga pendientes. Si la desea modificar, utilice la opción 'Modificación trámite'.

3. En esta página se muestran los **datos de la empresa** y de las **personas apoderadas** indicadas durante el registro.

Asimismo, desde este apartado podrá **consultar, añadir o gestionar** las personas autorizadas para realizar trámites en nombre de la empresa a través del portal de licitación, tales como el **envío de sobres electrónicos** o la **apertura de notificaciones**.



Portal de Licitación

Inicio > Mi empresa > Gestión de contactos

GESTIÓN DE CONTACTOS

Puede gestionar los usuarios que podrán realizar trámites de la empresa en la plataforma:

Apoderados: Serán capaces de participar en los procesos de licitación a través de la plataforma tales como la generación o envío de un sobre y realizar trámites de la empresa en la plataforma.

Contactos: Serán capaces de realizar ciertos trámites de la empresa a través del portal de licitaciones tales como el envío de sobres o apertura de notificaciones.

Datos de la empresa

Empresa: [redacted] CIF: [redacted]

Apoderados

Identificación	Nombre	Tipo
[redacted]	[redacted]	Apoderado Principal

Contactos

No se han definido contactos.

[AÑADIR CONTACTO](#)

3. Verificación de la versión de Java

Asegúrese de tener instalada la **última versión de Java**, disponible en el siguiente enlace:

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

Si no dispone de una versión actualizada:

1. Desinstale la versión antigua de Java.
2. Instale la versión más reciente.

⚠ La actualización del sistema operativo no garantiza la actualización de Java ni de sus certificados de seguridad.

4. Instalación de los certificados de conexión

Si tras revisar los puntos anteriores el error persiste, deberá **instalar los certificados de conexión correctos** en su equipo.

4.1 Descarga de los certificados

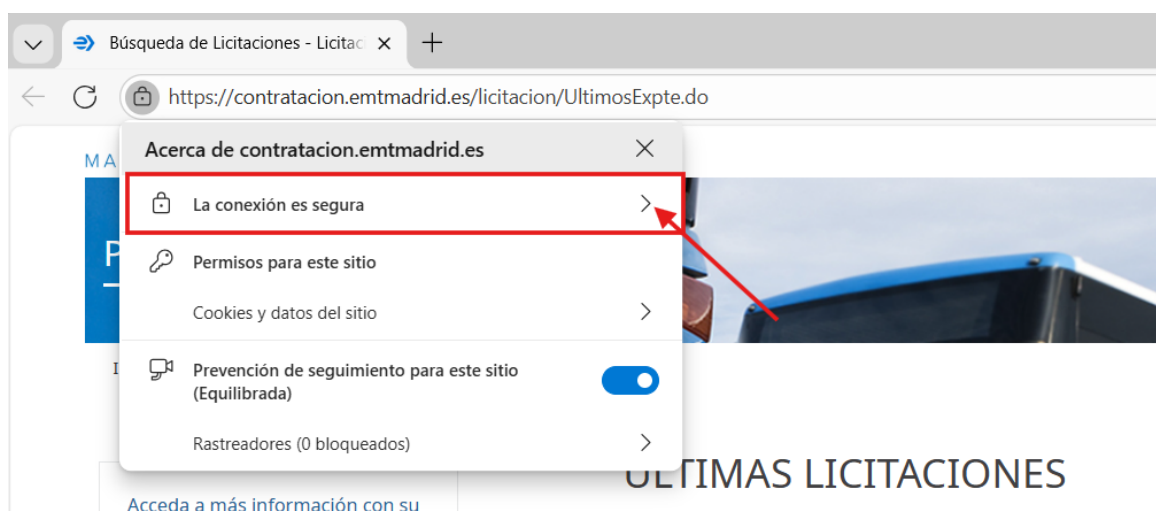
Acceda a la siguiente dirección web:

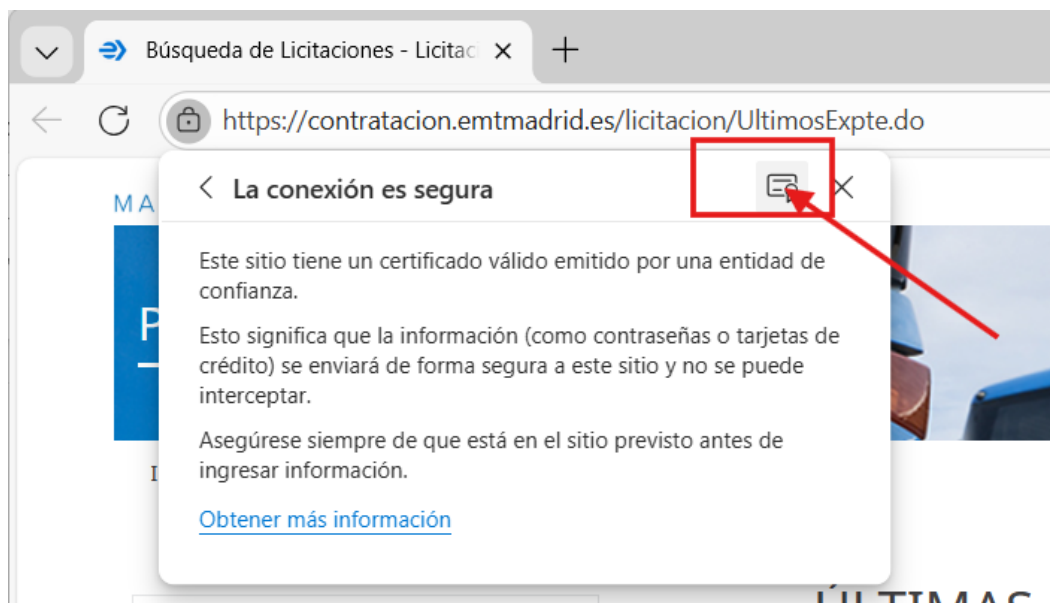
<https://contratacion.emtmadrid.es/licitacion/UltimosExpte.do>

1. Pulse sobre el **icono del candado** situado a la izquierda de la barra de direcciones.

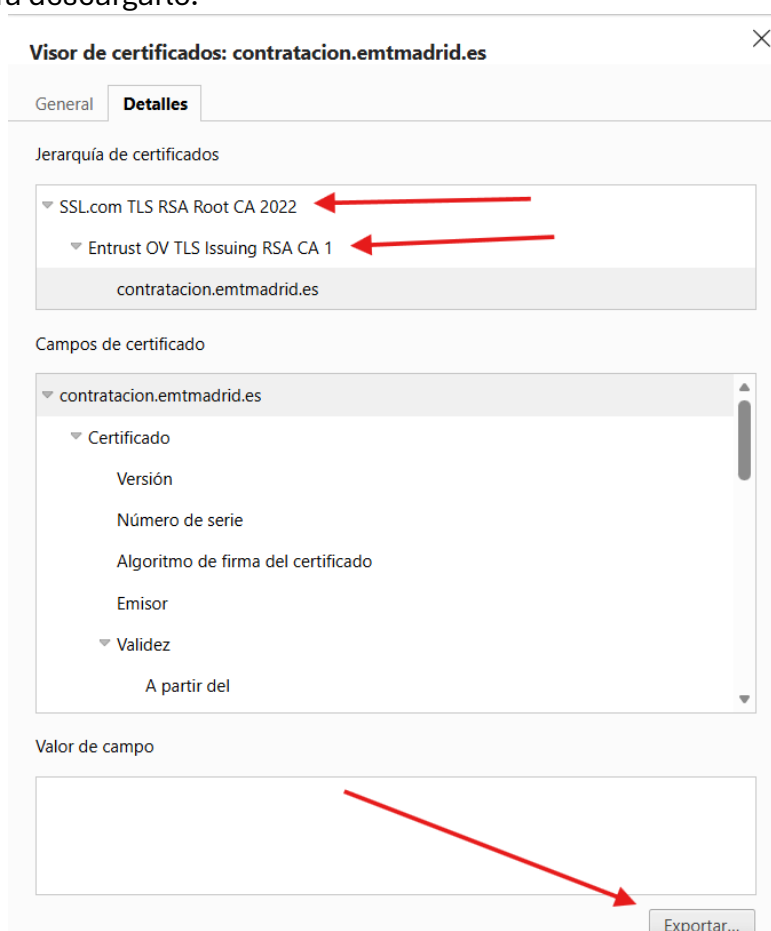


2. Seleccione **“La conexión es segura”**.





3. Acceda a la pestaña **Detalles**, seleccione el **primer certificado** y pulse en **Exportar** para descargarlo.



4. Repita el proceso con el **segundo certificado**

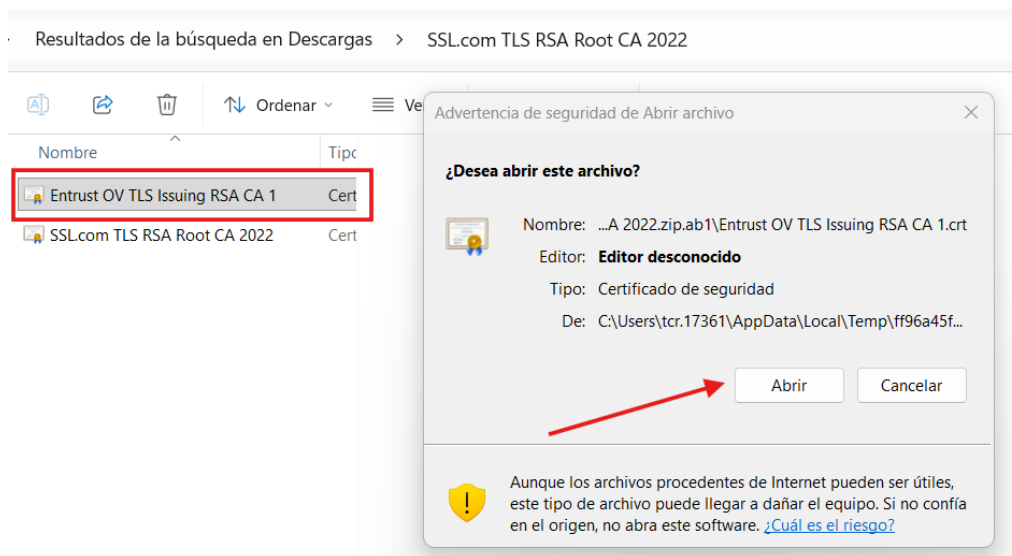
4.2 Instalación de los certificados en Windows

Una vez descargados ambos certificados, deberá instalar **los dos certificados en los dos almacenes de Windows:**

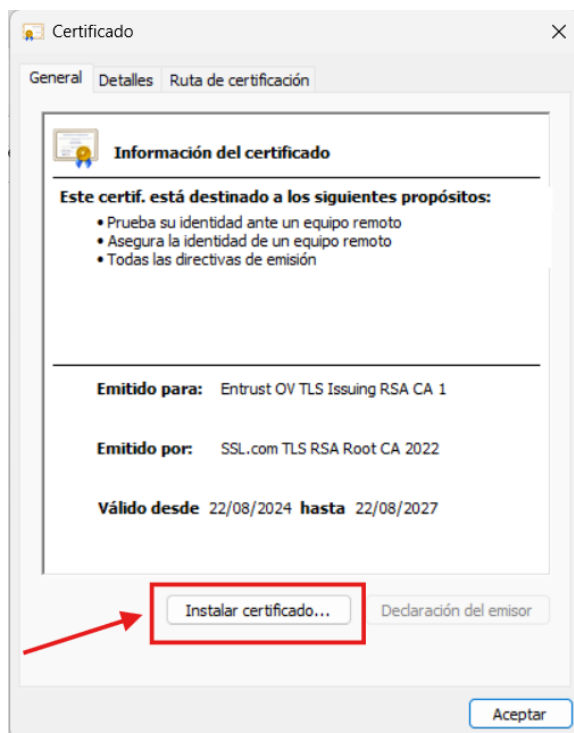
- **Usuario actual y Equipo local.**

Instalación en “Usuario actual”

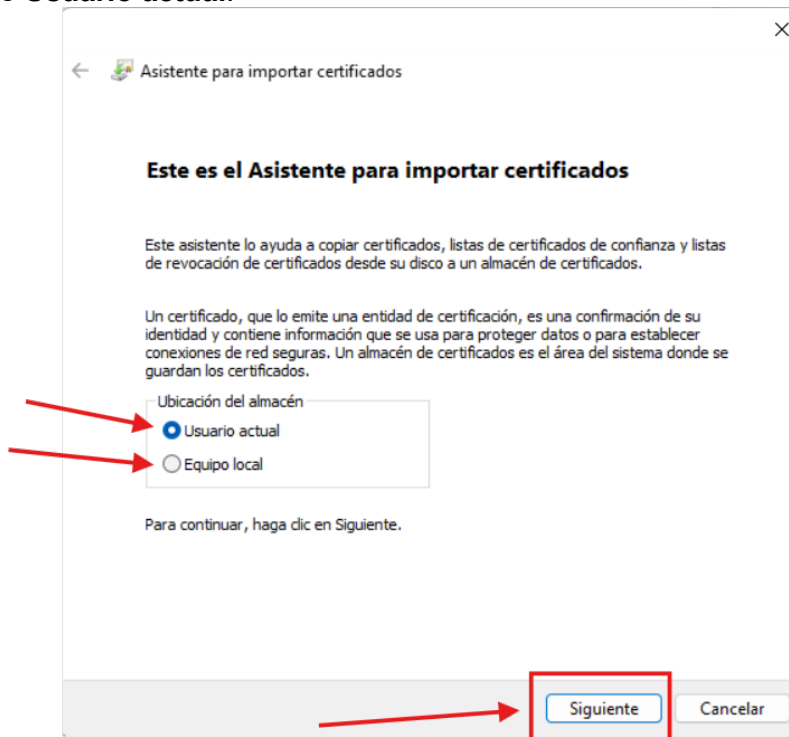
1º Haga doble clic sobre uno de los certificados descargados y pulse abrir



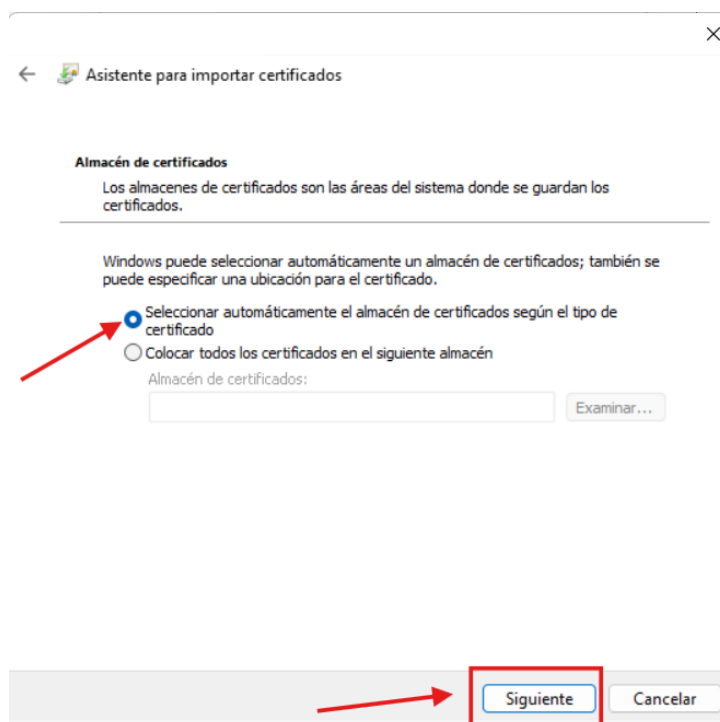
2º Pulse en **Instalar certificado.**



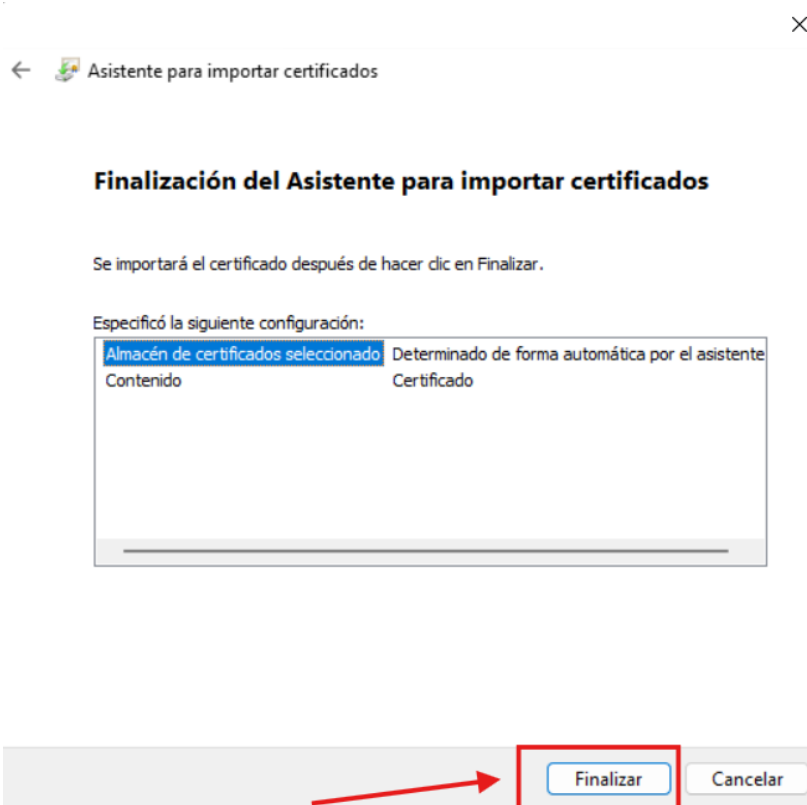
3º Seleccione **Usuario actual**.



4º Elija la opción “**Seleccionar automáticamente el almacén de certificados según el tipo de certificado**”.



5º Pulse en **Finalizar**.



Instalación en “Equipo local”

Repita los mismos pasos con el **mismo certificado**, pero en el paso 4 seleccione **Equipo local**.

⚠ Importante:

- Repita **todo el proceso** con el **segundo certificado**.
- Ambos certificados deben estar instalados **tanto en “Usuario actual” como en “Equipo local”**.

5. Contacto con el soporte de PLYCA Empresas

Si después de seguir todas las instrucciones continúa teniendo problemas de conexión, contacte con el soporte de **PLYCA Empresas** a través del siguiente enlace:

<https://www.nexus-it.es/plyca/soporte-empresas/formulario-de-contacto-empresas/>

Horario de atención

El horario de atención a los licitadores es **de lunes a viernes hasta las 18:00 horas**.

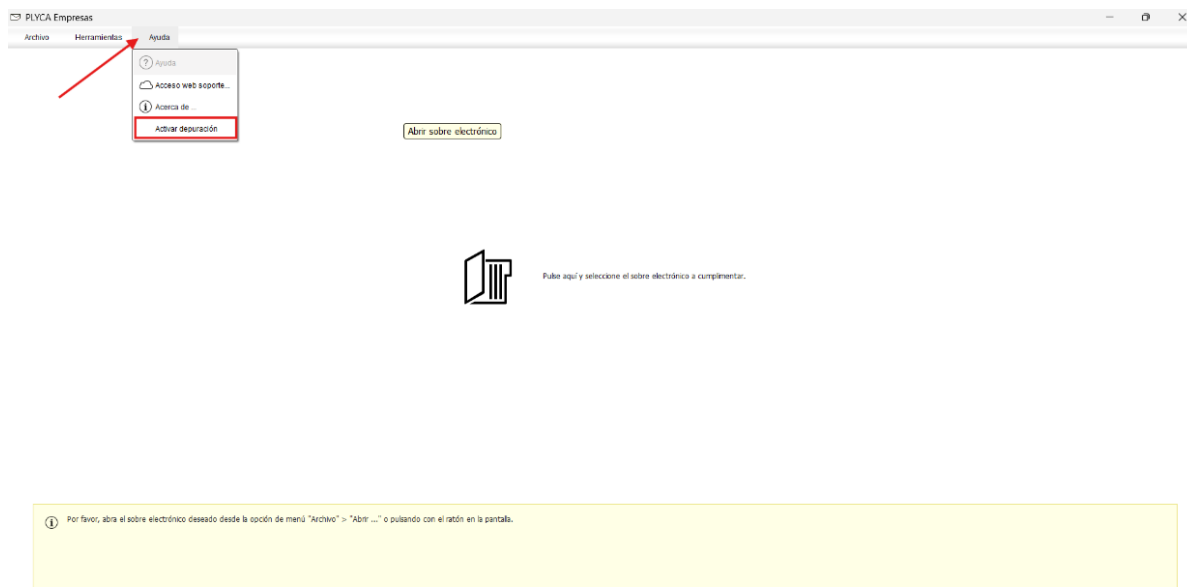
⚠ Se recomienda presentar las ofertas con suficiente antelación para poder resolver posibles incidencias.

6. Envío de archivos de registro (logs)

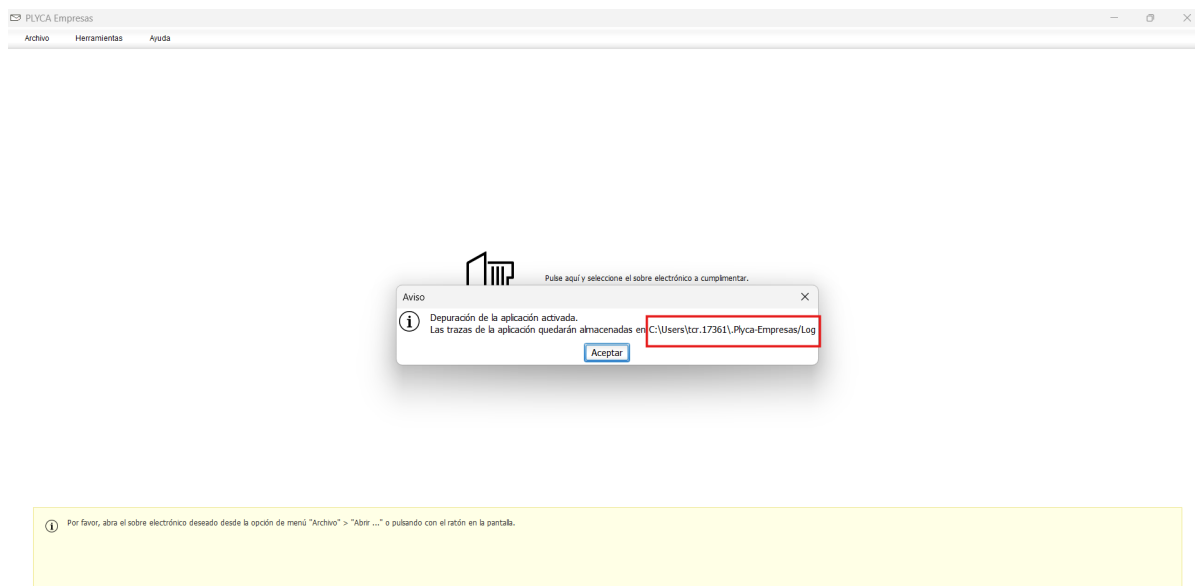
Asimismo, será necesario enviar los **archivos de registro (log)** de la aplicación **PLYCA-Empresas**.

Obtención de los logs

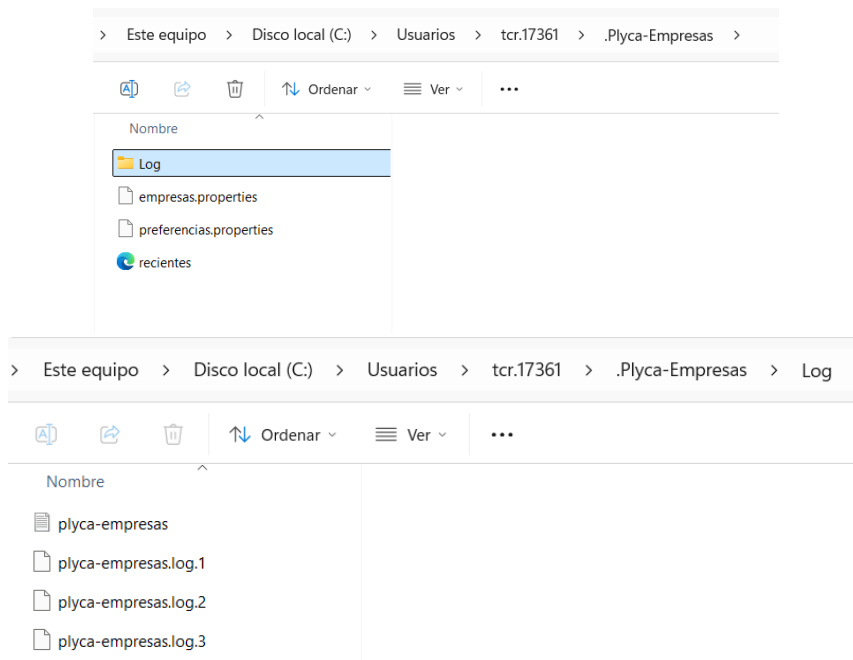
1. Abra la aplicación **PLYCA-Empresas**, active la opción de depuración desde el menú: **Ayuda** → **Activar depuración**.



2. Aparecerá una ventana informativa indicando que la depuración está activada y mostrando la **ruta donde se guardará el archivo log**.



3. Acceda a la ruta indicada, dentro de la carpeta **LOG**, encontrará los archivos que deberá enviar al soporte.



⚠ Todos estos pasos deben realizarse desde el mismo ordenador desde el que se intentó enviar el sobre electrónico y se produjo el error.