

Servicio Corporativo de Acceso Remoto a Aplicaciones (SARAC) - MAC

Guía de uso básico



Control de Versiones

Revisión	Fecha	Autor
1.0	Marzo 2020	Pablo Rubiano Sosa – Soporte al Área de Sistemas
1.1	Marzo 2020	Pedro Cano Vázquez – Soporte al Área de Servicios al Usuario y Gestión TIC
1.2	Marzo 2021	Pedro Cano Vázquez – Soporte al Área de Servicios al Usuario y Gestión TIC
1.3	Noviembre 2023	Juan Fco. Reina Álvarez - Soporte al Área de Servicios al Usuario y Administración Electrónica Interior

Tabla de Contenidos

1	OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
2	REQUISITOS NECESARIOS	5
3	INSTRUCCIONES DE ACCESO	6
4	ERRORES CONOCIDOS	9
4.1	AL ENTRAR AL PORTAL APARECE EL MENSAJE “ELIGÍÓ NO CONFIAR...”	9
4.2	NO SE ABRE AUTOMÁTICAMENTE EL PORTAL	10
4.3	SE ACCEDE CORRECTAMENTE, PERO NO SE VE NINGUNA APLICACIÓN	12
4.4	UNA APLICACIÓN ABIERTA NO PERMITE VER ALGUNAS SECCIONES O APARECE CORTADA O DESCUADRADA.....	13
4.5	SAFARI SE BLOQUEA AL INTENTAR ACCEDER A SARAC.....	14
4.6	AL HACER CLIC EN UN ICONO DE APLICACIÓN, EN LUGAR DE ABRIRSE LA APLICACIÓN, SE DESCARGA UN FICHERO .ICA.....	15
4.7	CUALQUIER OTRO ERROR NO IDENTIFICADO.....	16
4.8	LA CONEXIÓN DE LA APLICACIÓN NO SE MUESTRA, APARECE EN NEGRO.....	17

1 Objetivo del documento

Describir el proceso de acceso y utilización del Servicio Corporativo de Acceso Remoto a Aplicaciones (SARAC). Este servicio permite acceder a un conjunto de aplicaciones corporativas del SAS desde cualquier ubicación externa sin necesidad de VPN, cumpliendo unos determinados requisitos técnicos y de seguridad del equipo que estés utilizando.

2 Requisitos necesarios

Para la utilización de SARAC, es necesario cumplir una serie de requisitos, recogidos a continuación:

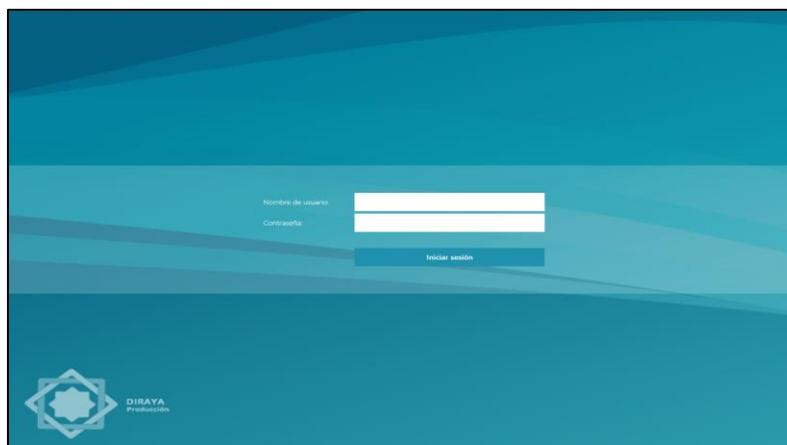
- **Conexión a internet**
- **Navegador web.** Se recomienda la utilización de Safari, Google Chrome o Firefox.
- **Certificado Digital Personal emitido por la FNMT.** Si no dispones de certificado puede conseguirlo en el siguiente enlace: <https://www.sede.fnmt.gob.es/certificados/persona-fisica>
- **Software de acceso a aplicaciones corporativas (Citrix Receiver).** Disponible en el siguiente enlace: <https://www.citrix.com/es-es/downloads/workspace-app/mac/workspace-app-for-mac-latest.html>

3 Instrucciones de acceso

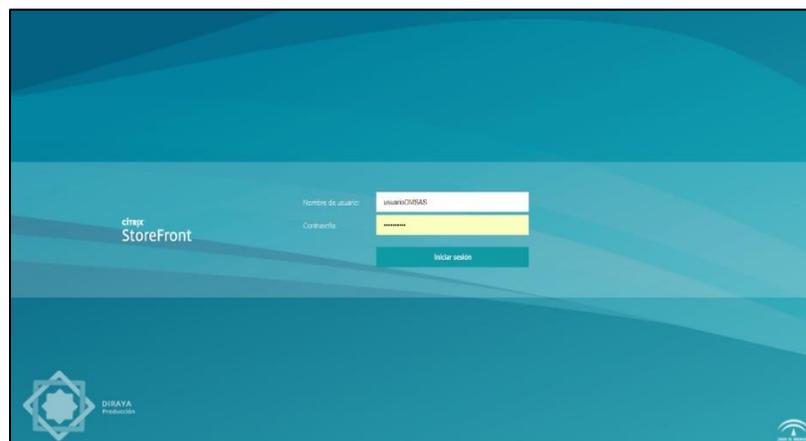
Nota: Si tiene problemas, puede contactar con ayudaDIGITAL en el 900 857 857 o a través del "area personal de [ayudaDIGITAL](#)". Ambos canales están disponibles todos los días a cualquier hora.

A continuación, se muestra el proceso necesario para acceder al servicio SARAC:

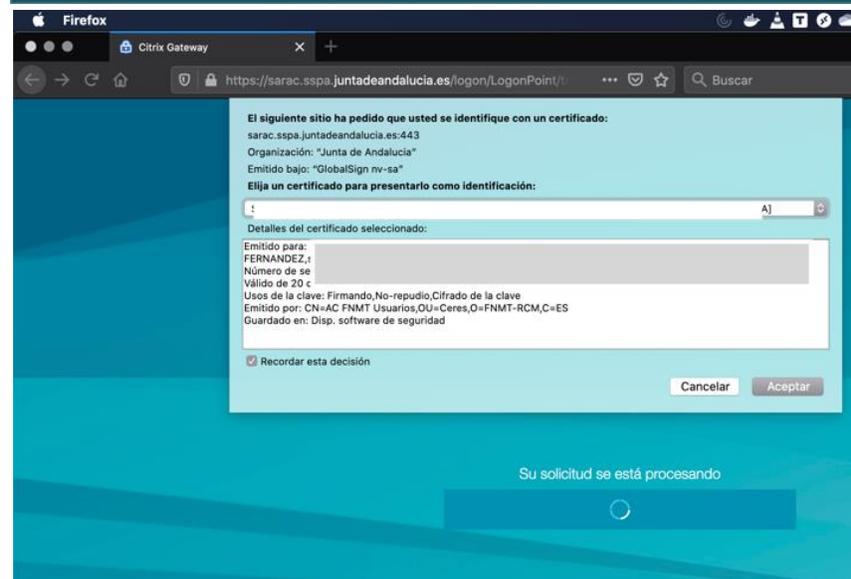
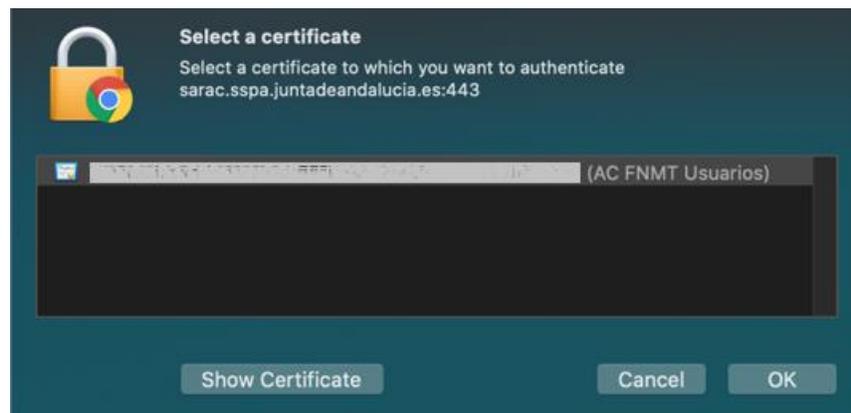
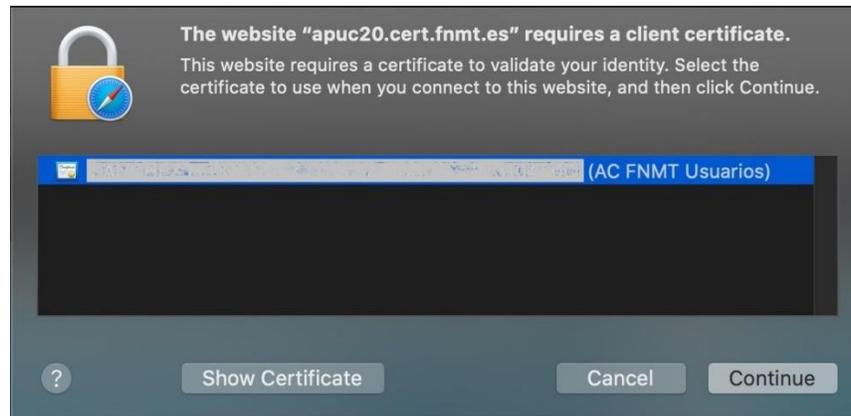
1. Comprobar que se cumplen todos los requisitos del apartado 0.
2. Acceder desde el navegador web a la siguiente dirección:
<https://sarac.sspa.juntadeandalucia.es/>



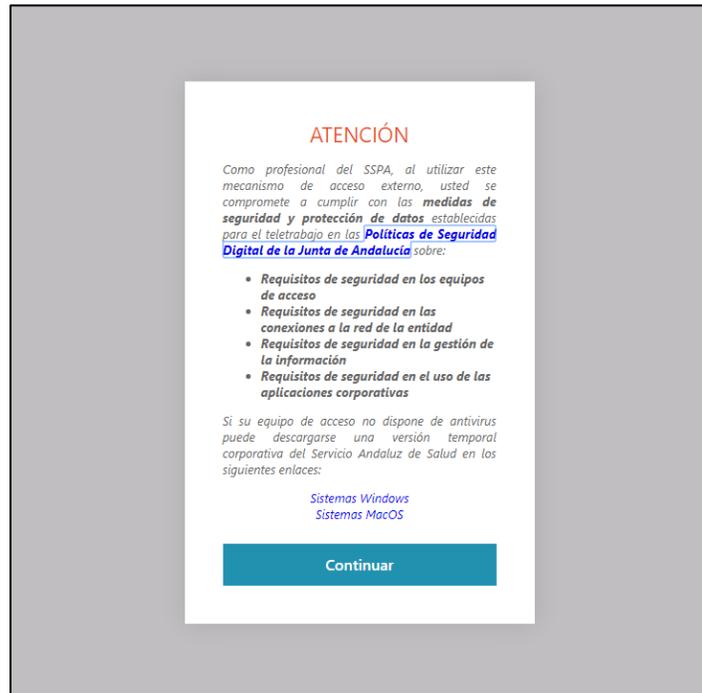
3. Introducir credenciales DMSAS y pulsar "Iniciar sesión"



4. Seleccionar el certificado con el que se desea acceder. Si se dispone de varios certificados, se deberá escoger el perteneciente al usuario con el que se desee iniciar sesión. En función del navegador utilizado, la ventana aparecerá de una forma diferente:

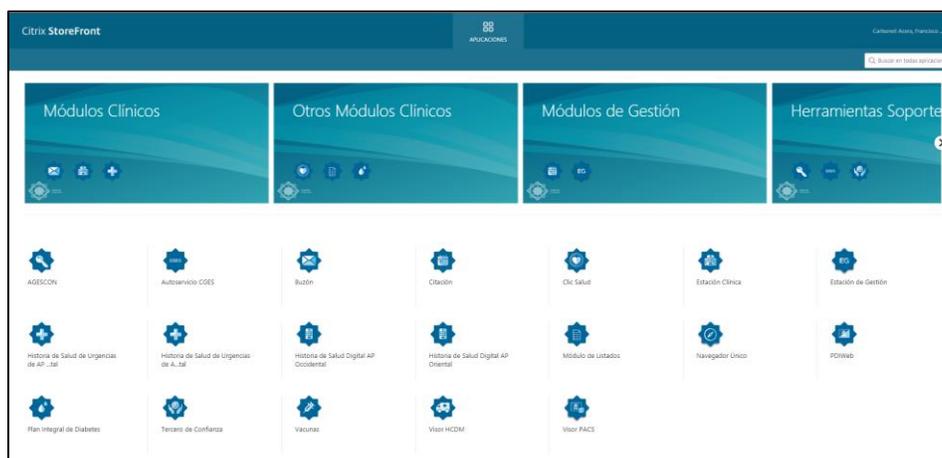


5. Aparecerá un mensaje de seguridad con las condiciones de uso del servicio. Leer las condiciones y, si se aceptan, pulsar “Continuar”:



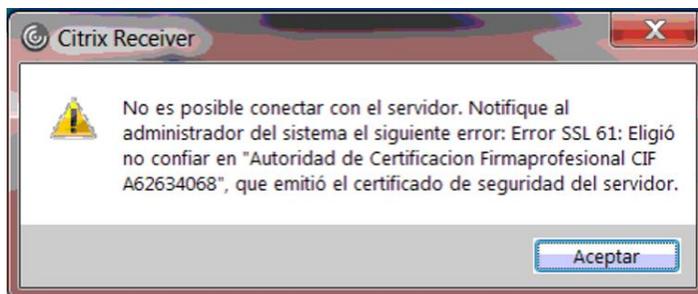
En ese mensaje, además, y en caso de necesitarlo, se ofrece la opción de instalar una versión temporal de Antivirus que permita securizar el equipo antes de realizar la conexión al portal corporativo.

6. Aparecerá el Portal de Acceso Externo, desde el que se podrá acceder a las distintas aplicaciones del usuario con el que se ha iniciado sesión. Si no se abre automáticamente el Portal de Acceso Externo, consultar el apartado 4.2 de la sección de “Errores conocidos”.



4 Errores conocidos

4.1 Al entrar al portal aparece el mensaje “Elegió no confiar...”



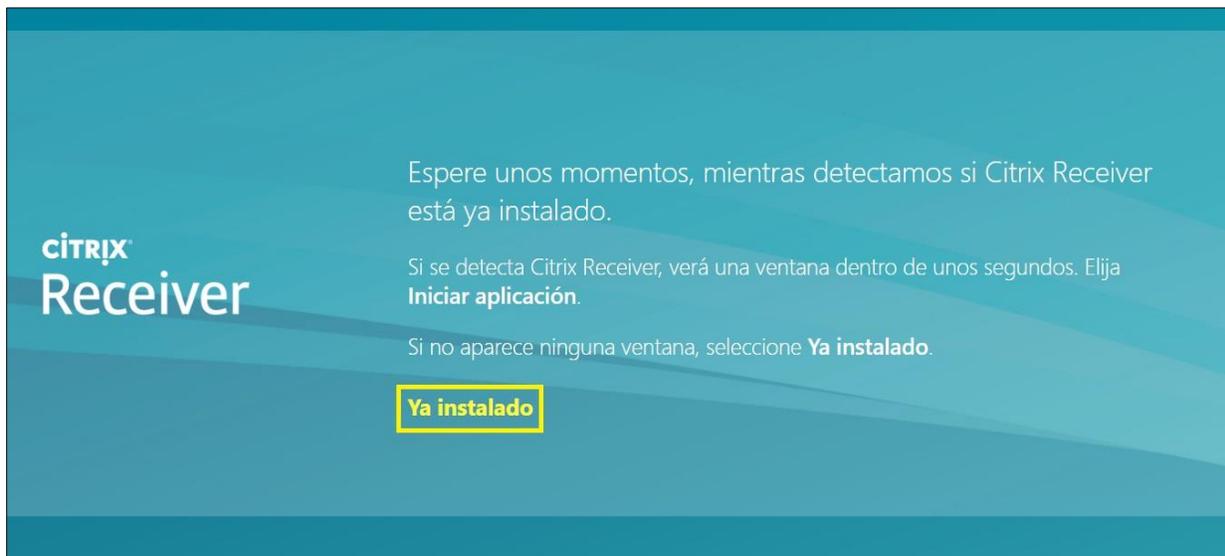
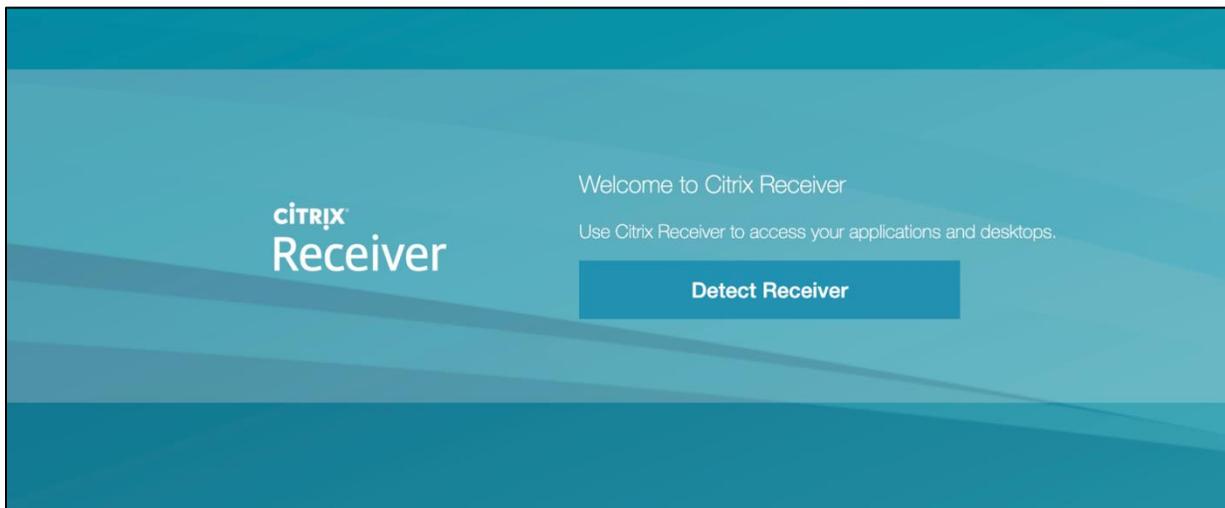
Posibles causas:

- El equipo no reconoce como confiable el certificado del servidor que publica el servicio SARAC.

Posibles soluciones:

- Registrar un certificado adicional (“AC Firmaprofesional-Secure Web 2022”) para poder conectar a SARAC. Para ello, es necesario seguir estos pasos:
 - 1- Descargar el certificado desde la ruta:
<https://crl.firmaprofesional.com/secureweb2022.crt>
 - 2- Una vez abierto el llavero 'Sistema', en el menú de arriba 'Archivo →Importar Ítems' busca el fichero descargado **secureweb2022.crt** y selecciónalo para importarlo. Si al importarlo te da *error Code 25294*, desbloquea el llavero del sistema y arrastra el certificado al llavero.
 - 3- En el llavero 'Certificados' aparecerá el certificado AC Firmaprofesional-Secure Web 2022. Ábrelo y selecciona la opción de 'Confiar→ Confiar siempre'
 - 4- Abrir de nuevo el navegador y acceder a SARAC.

4.2 No se abre automáticamente el portal

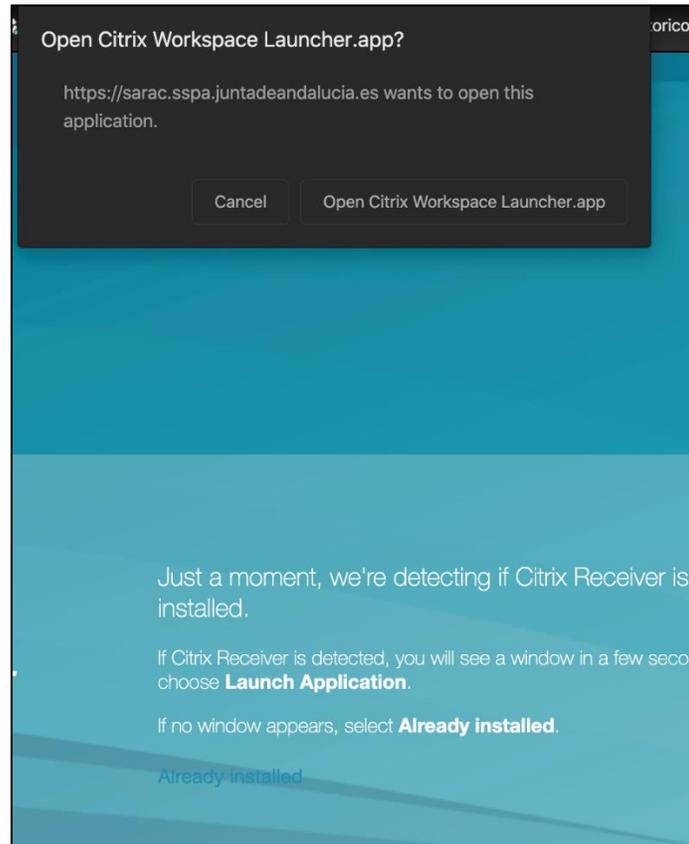


Posibles causas:

- El navegador no ha asociado Citrix a esta aplicación
- Existe un enlace con poca visibilidad que permite abrirlo manualmente.

Posibles soluciones:

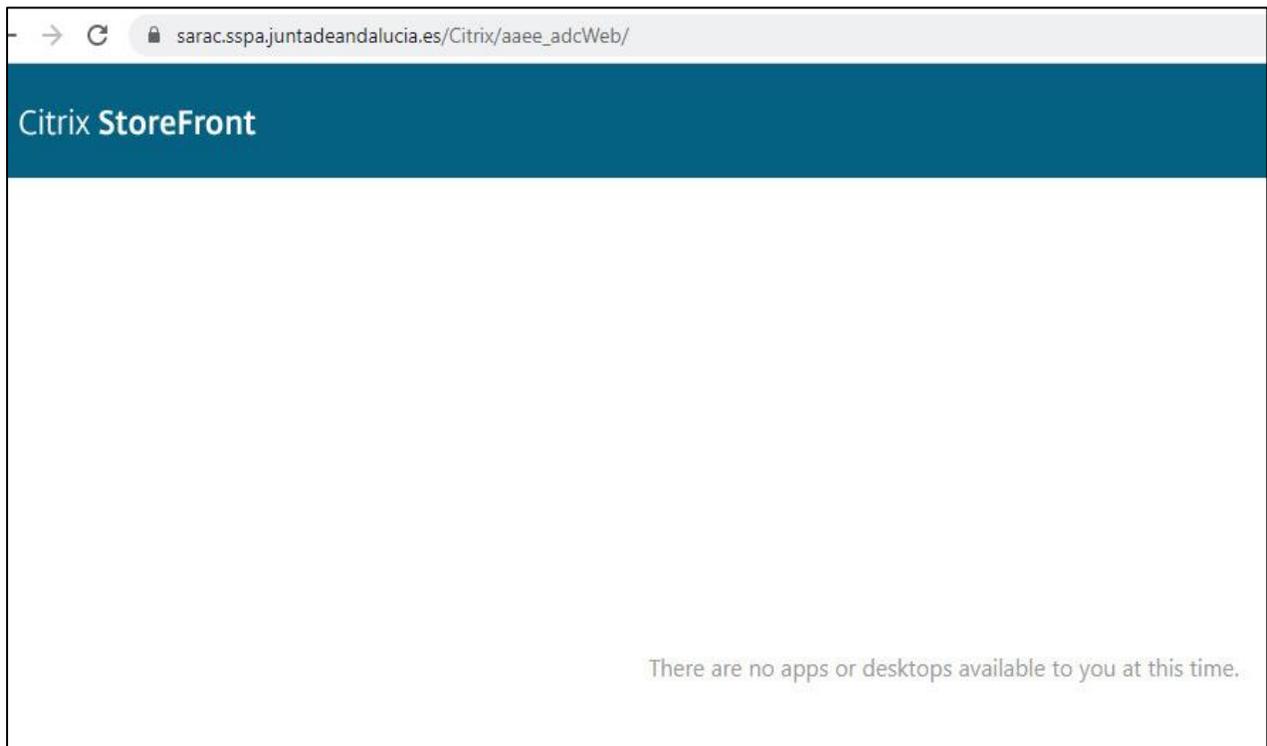
- Si la pantalla que aparece se corresponde con la primera mostrada al inicio de esta sección, hacer clic en “Detectar Receiver”. Aparecerá la siguiente ventana:



Hacer clic en “Abrir Citrix Workspace Launcher.app” para que Chrome asocie Citrix con estas aplicaciones. Debería aparecer la segunda pantalla mostrada al inicio de esta sección, donde deberá hacer clic en el enlace “Ya Instalado” (resaltado en amarillo en la captura).

- Si la pantalla que aparece se corresponde con la segunda mostrada al inicio de esta sección, hacer clic en el enlace “Ya Instalado” (resaltado en amarillo en la captura).

4.3 Se accede correctamente, pero no se ve ninguna aplicación



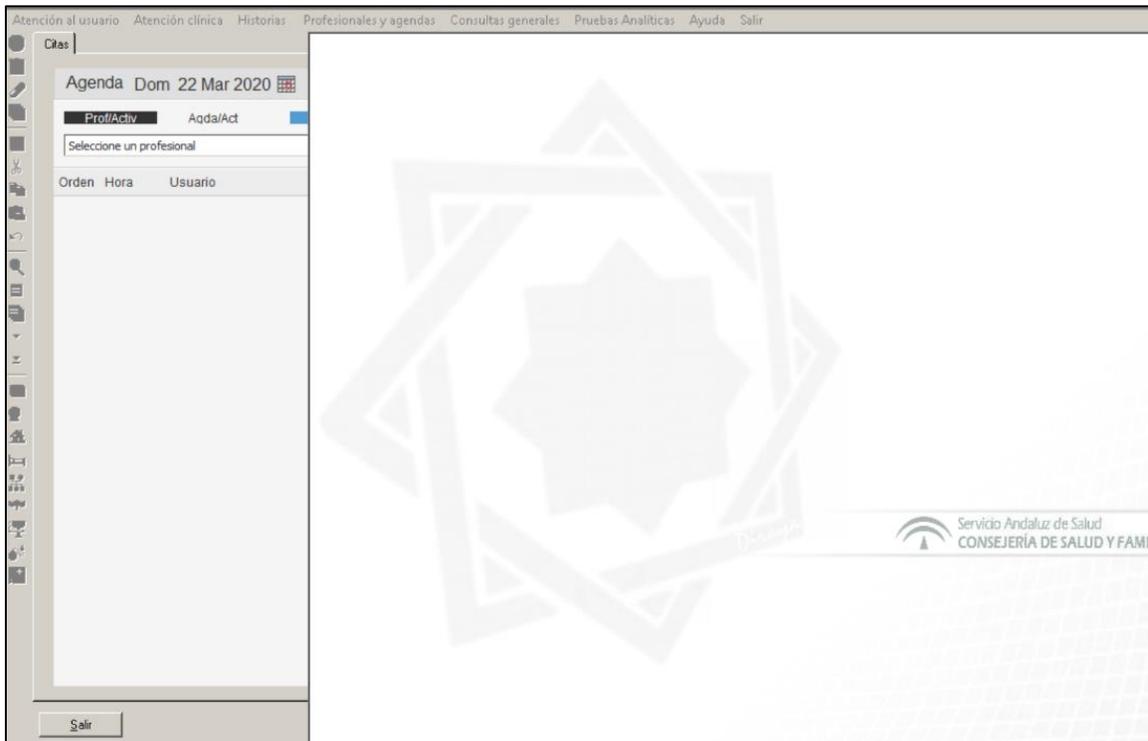
Posibles causas:

- El usuario con el que se ha accedido no está dado de alta en el Servicio Remoto.

Posibles soluciones:

- Solicitar el alta en el Servicio Remoto a través del "área personal de [ayudaDIGITAL](#)" o en el 900 857 857.

4.4 Una aplicación abierta no permite ver algunas secciones o aparece cortada o descuadrada



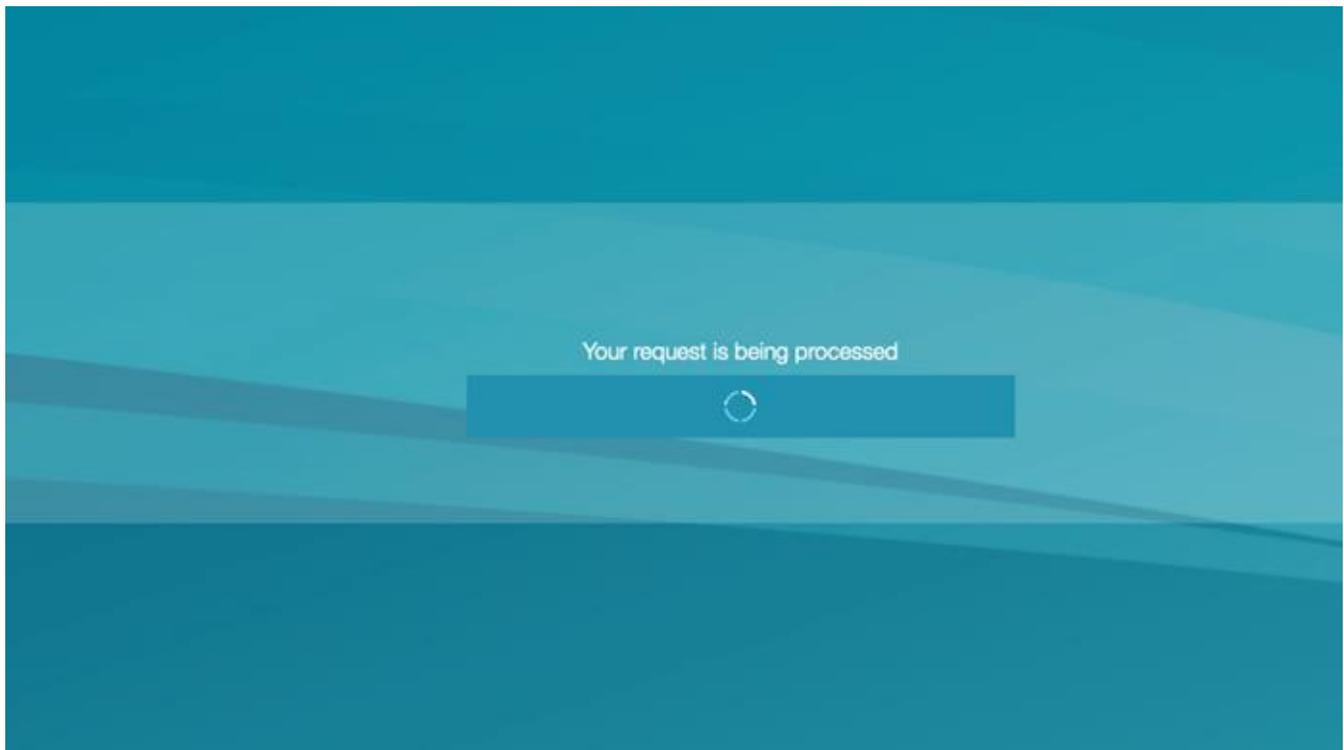
Posibles causas:

- La configuración gráfica del equipo no se corresponde con la necesidad definida para la aplicación abierta.

Posibles soluciones:

- En la configuración gráfica del equipo, es necesario ajustar la **Resolución de pantalla** a **1024 x 768** píxeles.

4.5 Safari se bloquea al intentar acceder a SARAC



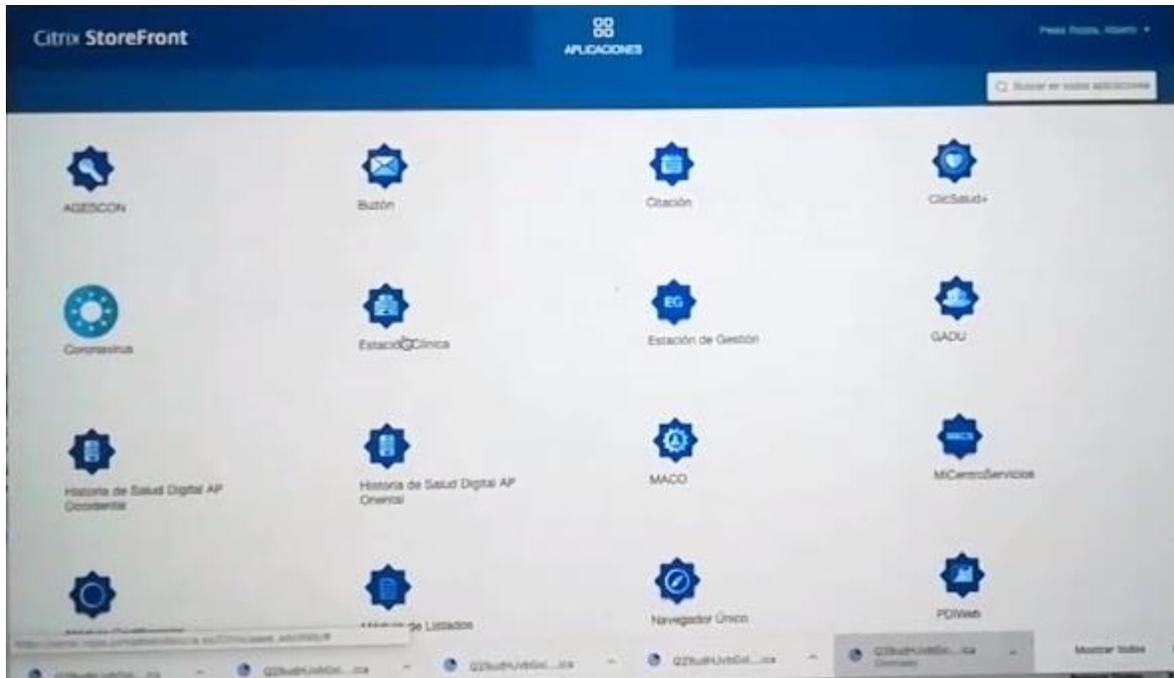
Posibles causas:

- Hay un problema con su certificado de usuario

Posibles soluciones:

- Desinstalar y volver a instalar el certificado de usuario emitido por la FNMT

4.6 Al hacer clic en un icono de aplicación, en lugar de abrirse la aplicación, se descarga un fichero .ICA



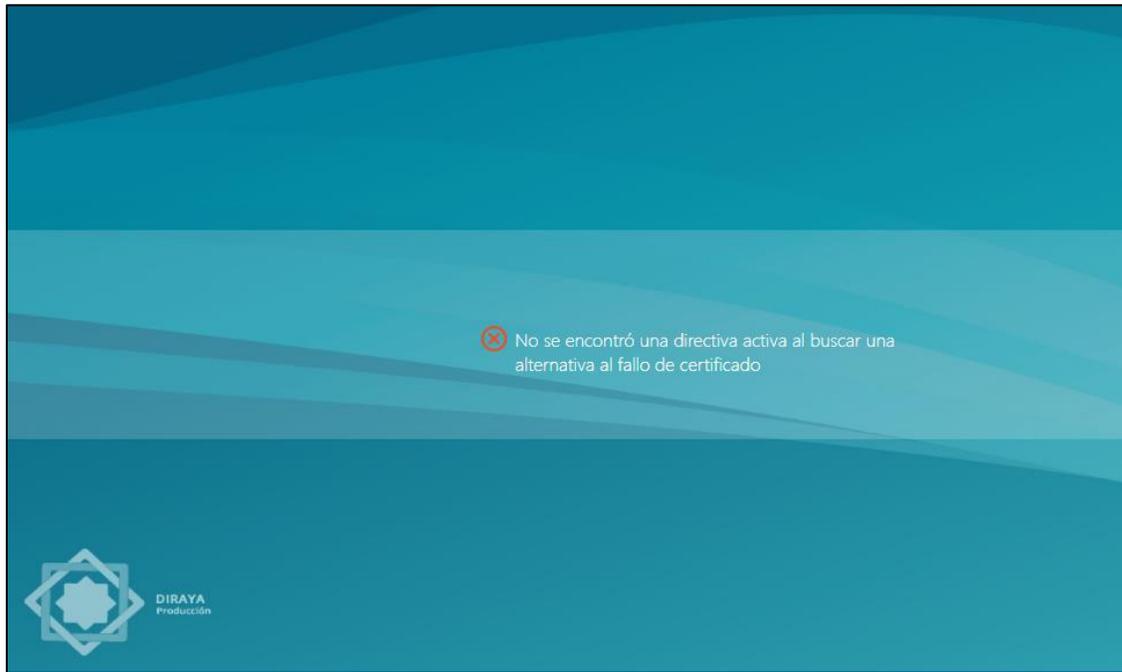
Posibles causas:

- Hay un problema al lanzar directamente el cliente Citrix

Posibles soluciones:

- Abrir el archivo .ICA que ha sido descargado para lanzar la aplicación manualmente

4.7 Cualquier otro error No Identificado



Posibles causas:

- No se cumplen los requerimientos necesarios.
- Posible problema de configuración del navegador.

Posibles soluciones:

- Revisar el cumplimiento de los requisitos del apartado 0:
 1. Certificado personal instalado
 2. Cliente Citrix Receiver Instalado
- Cerrar todas las ventanas abiertas del navegador actual y comenzar de nuevo el proceso.
- Probar con un segundo navegador.
- Probar la reinstalación desde cero del cliente Citrix Receiver, para ello:
 1. Desinstalar del equipo cualquier aplicación Citrix Existente
 2. Reiniciar el equipo
 3. Volver a instalar el Citrix Receiver siguiendo el enlace del apartado 2
- Si todo lo demás no ha resuelto el error, solicitar soporte a través del "área personal de [ayudaDIGITAL](#)" o en el 900 857 857.

4.8 La conexión de la aplicación no se muestra, aparece en negro

Este comportamiento lo provoca la versión Citrix 2308 ó 2309 de MacOS BigSur, Monterrey, Ventura y Sonoma, para subsanarlo [instala la versión 2306](#).

