

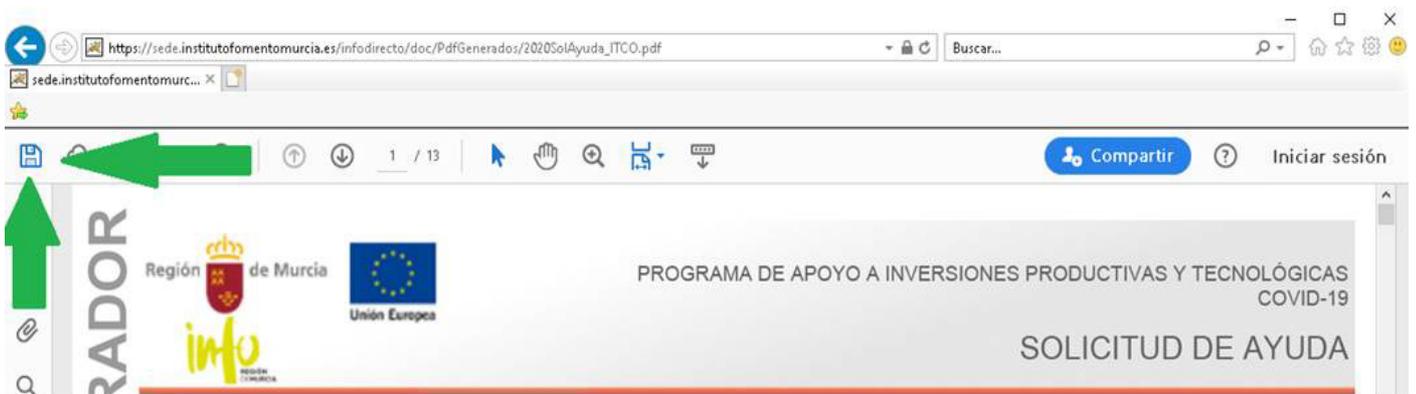
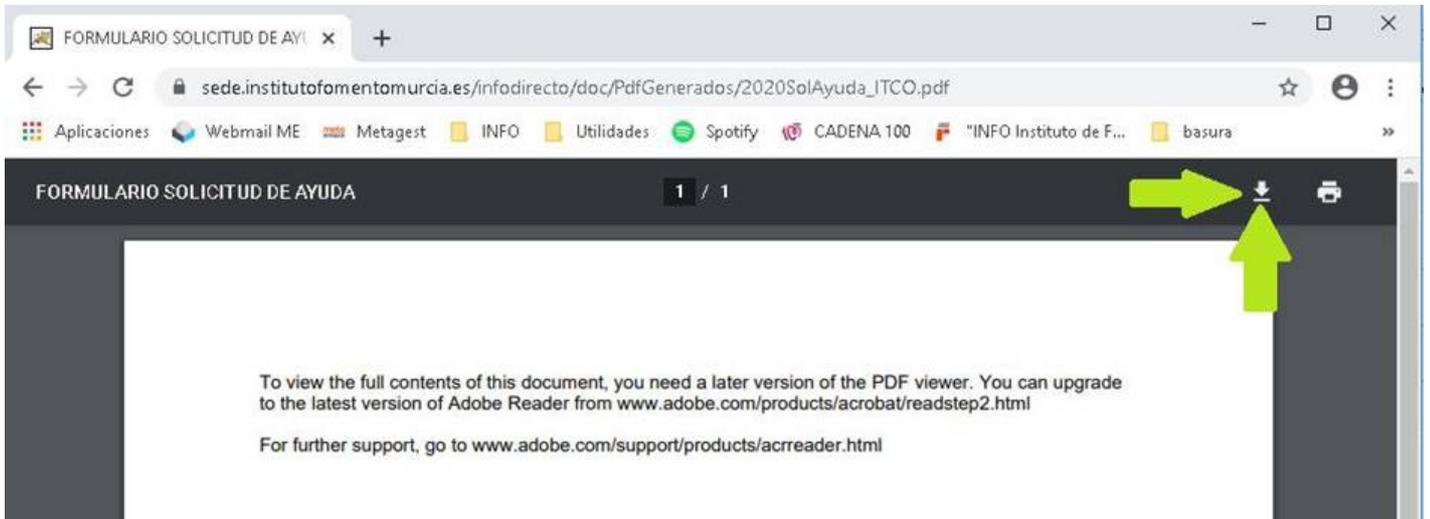
# PREGUNTAS FRECUENTES

## CUMPLIMENTACIÓN Y FIRMA FORMULARIOS ELECTRÓNICOS DE AYUDAS

### INDICE

<b>AL DESCARGAR EL FORMULARIO DE AYUDA DE LA SEDE ELECTRÓNICA INFO ME SALE UNA PAGINA EN BLANCO CON UN TEXTO EN INGLES .....</b>	<b>2</b>
<b>UNA VEZ GUARDADO EN UNA CARPETA DEL ORDENADOR, CÓMO ABRIR EL FORMULARIO.....</b>	<b>2</b>
<b>UNA VEZ RELLENO EL FORMULARIO NO ME SALE LA FIRMA PARA FIRMARLO. ....</b>	<b>3</b>
<b>AL PINCHAR EN &lt;PRESENTAR EN EL REGISTRO ELECTRÓNICO&gt; ME SALE ESTE ERROR</b>	<b>4</b>
<b>CONFIGURAR NAVEGADOR CHROME PARA GUARDAR DIRECTAMENTE PDF'S EN CARPETA DE DESCARGAS DEL ORDENADOR .....</b>	<b>7</b>
<b>CONFIGURAR NAVEGADOR MOZILLA PARA ABRIR DIRECTAMENTE PDF'S CON ADOBE ACROBAT READER DC .....</b>	<b>7</b>
<b>PARA MAS INFORMACIÓN, IR A SEDE ELECTRÓNICA INFO.....</b>	<b>9</b>

## **AL DESCARGAR EL FORMULARIO DE AYUDA DE LA SEDE ELECTRÓNICA INFO ME SALE UNA PAGINA EN BLANCO CON UN TEXTO EN INGLES**



MOTIVO: Está abriendo el formulario desde el navegador que no está configurado para abrir automáticamente formularios PDF de Adobe.

COMO DESCARGARLO: Pinchando en donde indican las flechas: Icono de Descargar o Guardar.

IMPORTANTE: *Guardarlo en una carpeta del ordenador.*

## **UNA VEZ GUARDADO EN UNA CARPETA DEL ORDENADOR, CÓMO ABRIR EL FORMULARIO**

PASOS A SEGUIR: Abra dicha carpeta en el ordenador y seleccionado el fichero pdf,



pinche botón derecho <Abrir con> <Acrobat Reader DC>. Si no aparece, es porque no está instalado en el ordenador, o hay instalado una versión que no es Reader. Las versiones de Adobe Acrobat Profesional no garantizan el cumplimiento correcto del formulario.

Para instalar la versión Reader de forma gratuita descargue la herramienta desde <https://get.adobe.com/es/reader/>

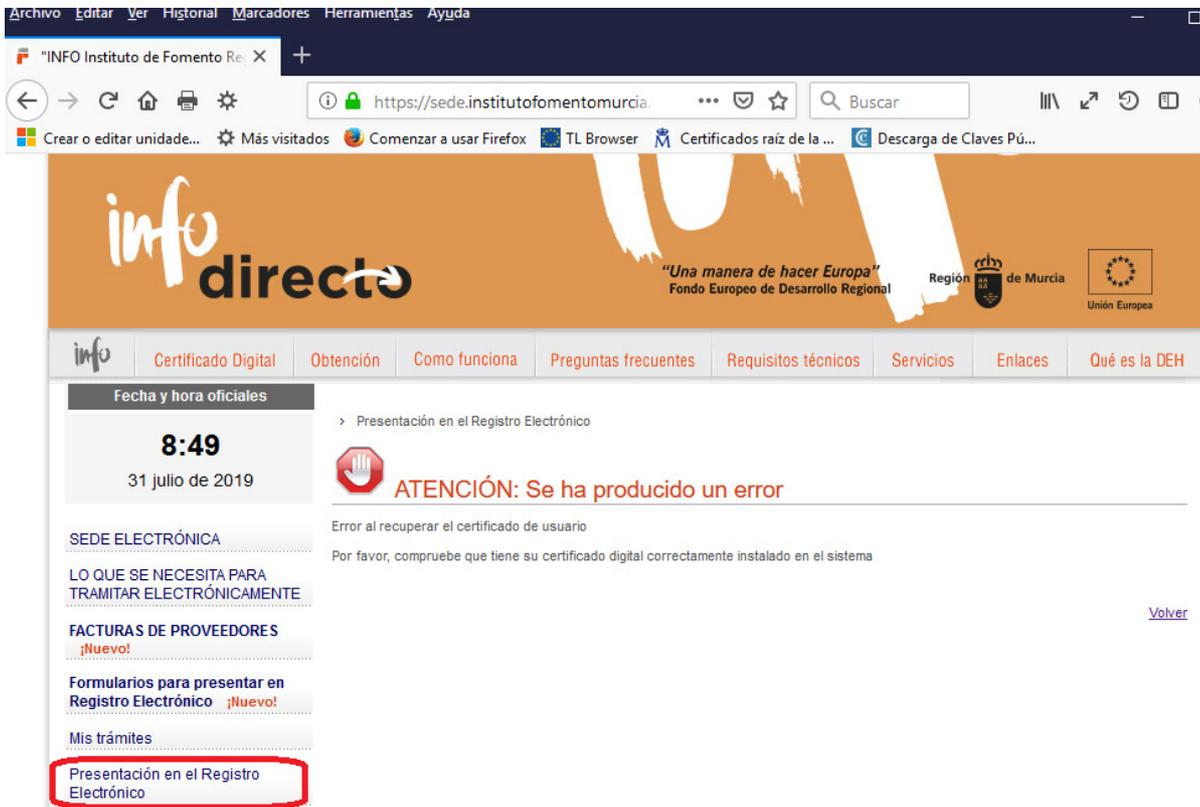
***UNA VEZ RELLENO EL FORMULARIO NO ME SALE LA FIRMA PARA FIRMARLO.***

MOTIVO: El certificado no está instalado en el ordenador.

Para ello, ir a Edge o Chrome e instalarlo directamente.

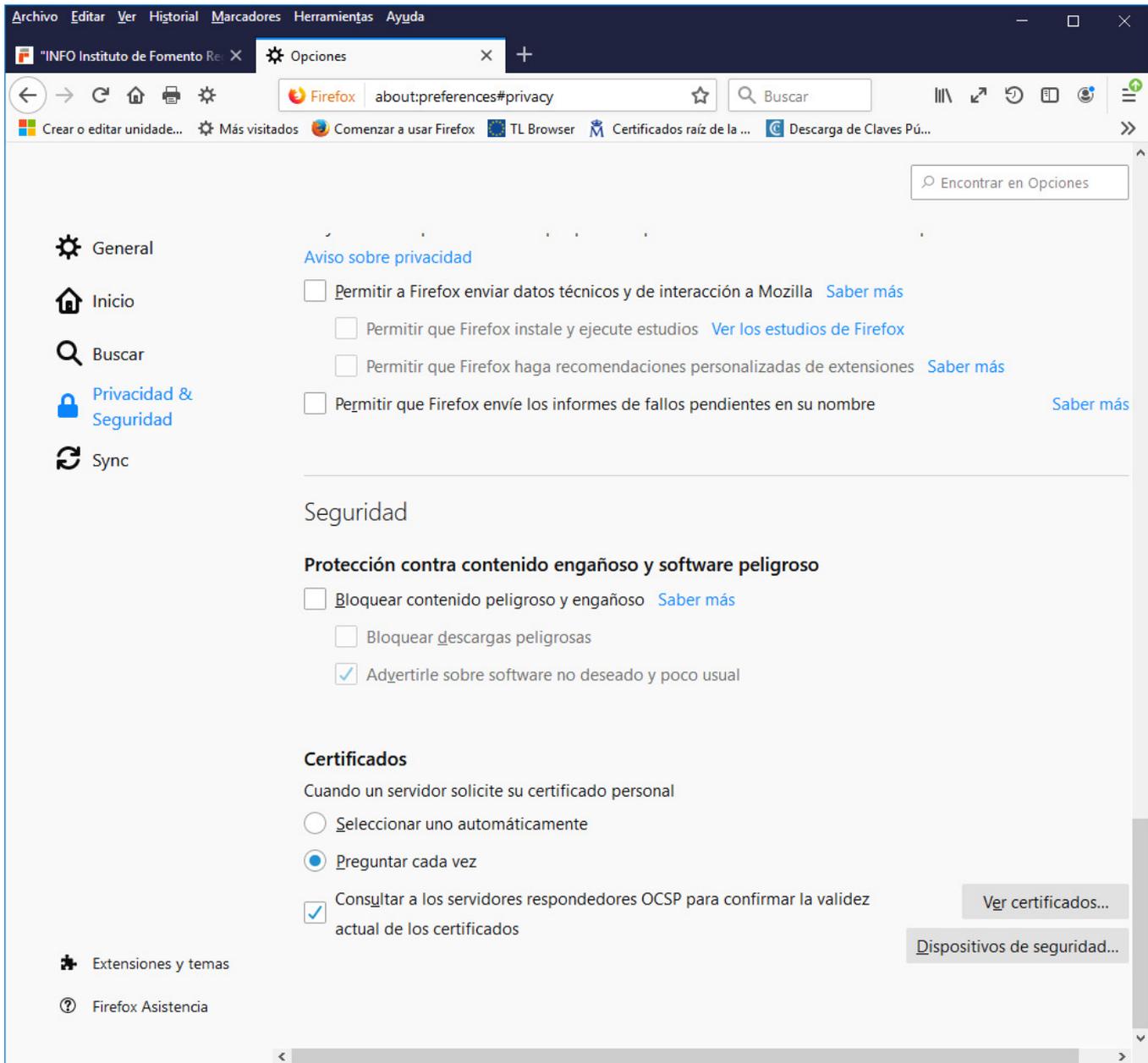
Mozilla Firefox utiliza un almacén propio de certificados digitales. Si su certificado está en este navegador, ninguna aplicación instalada en el ordenador (incluida Acrobat Reader), reconocerá dicho almacén de certificados.

## AL PINCHAR EN <PRESENTAR EN EL REGISTRO ELECTRÓNICO> ME SALE ESTE ERROR



MOTIVO: El certificado no está instalado en el ordenador en navegador con el que está accediendo.

- Si el navegador es Chrome:
  - Ir a <Configuración> <Configuración avanzada> <Gestionar certificados> y comprobar que en la pestaña <Personal> está el certificado instalado
- Si el navegador es Mozilla Firefox:
  - Ir a <Herramientas> <Opciones> <privacidad y Seguridad> <Certificados> y dar al botón certificados



En la pestaña <Sus certificados>

×
Administrador de certificados

Sus certificados
Personas
Servidores
Autoridades

Tiene certificados de estas organizaciones que le identifican

Nombre del certificado	Dispositivo de seg...	N...	C
<span style="font-size: 1.1em;">▼ ACCV</span>			
13000322Z MANUELA BLANCO (R: 001000000)	Disp. software de seg...	2C:F...	lur
<span style="font-size: 1.1em;">▼ DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA</span>			
Ficticio Activo, Ciudadano (AUTENTICACIÓN)	Disp. software de seg...	52:0...	vie
<span style="font-size: 1.1em;">▼ FNMT-RCM</span>			
JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL – DNI 00000000T	Disp. software de seg...	09:3...	jue
EIDAS CERTIFICADO PRUEBAS - 99999999R	Disp. software de seg...	09:0...	do
00000000T PRUEBASPf APELLIDO1PF (R: A9999...	Disp. software de seg...	3F:5...	sáb

Ver...
Hacer copia...
Hacer copia de todo...
Importar...
Eliminar...

## **CONFIGURAR NAVEGADOR CHROME PARA GUARDAR DIRECTAMENTE PDF'S EN CARPETA DE DESCARGAS DEL ORDENADOR**

1.- Comportamiento del navegador al abrir un pdf:

*Ir a Configuración / Privacidad y seguridad / Configuración de sitios / Contenidos / Configuración Contenido adicional / Documentos PDF*

← Documentos PDF

A veces, los sitios publican archivos PDF, como documentos, contratos y formularios

Comportamiento predeterminado

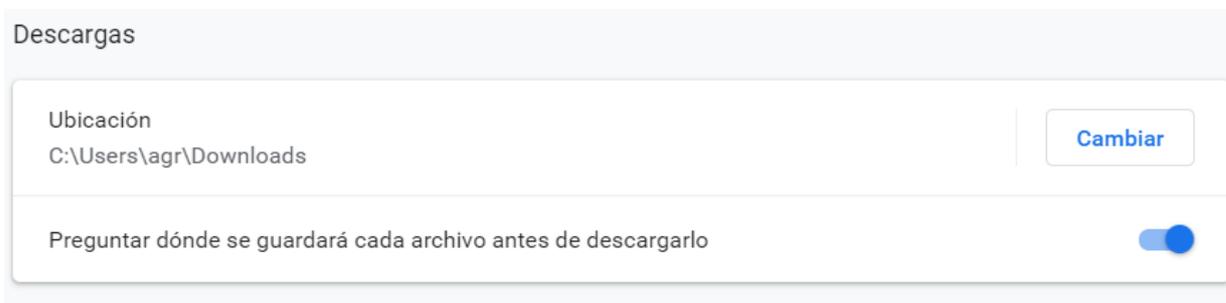
Los sitios usan esta opción cuando los visitas.

Descargar archivos PDF

Abrir archivos PDF en Chrome

2.- Comportamiento para preguntar siempre donde descargarlo:

*Ir a Configuración / Configuración avanzada / Descargas / Preguntar dónde se guardará cada archivo antes de descargarlo*



Descargas

Ubicación  
C:\Users\agr\Downloads Cambiar

Preguntar dónde se guardará cada archivo antes de descargarlo

## **CONFIGURAR NAVEGADOR MOZILLA PARA ABRIR DIRECTAMENTE PDF'S CON ADOBE ACROBAT READER DC**

*Ir a Opciones / General / Aplicaciones /*

*Si tiene puesto que para los documentos pdf se previsualice en Firefox, hay que cambiarlo*

### Aplicaciones

Elija cómo gestiona Firefox los archivos que usted descarga de la web o las aplicaciones que usa mientras navega.

🔍 pdf

Tipo de contenido	Acción
Portable Document Format (PDF)	Previsualizar en Firefox

Se debe cambiar a: Usar Acrobat Reader DC (Predeterminado)

### Aplicaciones

Elija cómo gestiona Firefox los archivos que usted descarga de la web o las aplicaciones que usa mientras navega.

🔍 pdf

Tipo de contenido	Acción
Portable Document Format (PDF)	Previsualizar en Firefox Previsualizar en Firefox Preguntar siempre Guardar archivo Usar Adobe Acrobat Reader DC (pred... Usar Adobe Acrobat Reader DC Usar otra... Detalles de la aplicación...

**PARA MAS INFORMACIÓN, IR A SEDE ELECTRÓNICA INFO**

- Información sobre certificados:  
<https://sede.institutofomentomurcia.es/infodirecto/jsps/index.jsp?contenido=/html/certificados.html>
- Información de como obtener un certificado digital:  
<https://sede.institutofomentomurcia.es/infodirecto/jsps/index.jsp?contenido=/html/certificados.html#d>
- Información sobre requisitos técnicos:  
<https://sede.institutofomentomurcia.es/infodirecto/jsps/index.jsp?contenido=/html/requisitos.html>