



PORTAFIRMAS - Incidencias tipo

Contenido

PORTAFIRMAS - Incidencias tipo	1
Introducción.....	2
Configuración recomendada.....	2
Incidencias más habituales	2
Aparece un mensaje a pantalla completa “No se puede mostrar esta página”	2
Portafirmas no funciona.....	2
Portafirmas error Object doesn't support properties	2
Error Java.....	2
Portafirmas no funciona en Chrome	2
No puedo firmar electrónicamente	2
No me deja seleccionar documentos para ponerlos a la firma	2
No puedo entrar a Portafirmas.....	3
Usuario desconocido	3
Error al firmar porque el tiempo transcurrido es superior a 2 minutos	3
Al firmar aparece sólo el primer apellido en la copia auténtica	3
Instrucciones de uso del funcionamiento de Portafirmas	3
Impresión .PDF (la copia auténtica no sale) / Lo he firmado y no aparece la firma....	3
¿Cómo funcionan los revisores?.....	3
Flujos de firma 1 - Me han dicho que tengo algo pendiente a la firma y cuando he ido a firmar no había nada	4
Flujos de firma 2 – El flujo de firma no está ordenado	4
Tamaño de documentos superior a 5 MB	4
Uso del portafirmas por parte de firmantes externos (personal no perteneciente a la CARM)	4
Problemas de correo con remisión de copia auténtica desde portafirmas	5

Fecha actualización documento: 07 de marzo de 2017



Introducción

El presente documento resume las principales incidencias relacionadas con la aplicación Portafirmas y cómo resolverlas.

Configuración recomendada

Portafirmas debe utilizarse desde Internet Explorer, con JVM actualizado (8.73 u 8.91).

Para evitar mensajes poco amistosos al usuario:

- Añadir en el panel de configuración de Java (Panel de control - Java) como sitios de confianza <https://portafirmas.carm.es> y <http://portafirmas.carm.es>
- Si aun así salen varios mensajes sobre el applet, marcar la casilla de diálogo para que no se repitan y pulsar Aceptar.

Incidencias más habituales

Aparece un mensaje a pantalla completa “No se puede mostrar esta página”

El problema normalmente está en que al intentar autenticarse no tiene un certificado digital en el equipo. Si el certificado está en tarjeta, quizá está mal metida en el tarjetero. Para poder volver a conectarse y que vuelva a solicitarle el certificado, previamente es necesario cerrar todas las ventanas del navegador que estén abiertas (incluso si tienen alguna con el correo, por ejemplo).

Portafirmas no funciona

El problema normalmente está en la configuración del equipo del usuario. Es posible que esté utilizando Chrome o tenga instalada una versión incorrecta de la máquina virtual Java.

Portafirmas error Object doesn't support properties

El problema normalmente está en la configuración del equipo del usuario, principalmente en la máquina virtual Java que utiliza.

Error Java

El problema normalmente está en la configuración del equipo del usuario.

Portafirmas no funciona en Chrome

En Chrome no se puede utilizar Java ya que está deshabilitado.

No puedo firmar electrónicamente

Problemas en la configuración del equipo del usuario y/o que no le esté leyendo correctamente el certificado o éste se encuentre caducado.

No me deja seleccionar documentos para ponerlos a la firma



Para poder subir documentos al portafirmas es necesario que esté instalado un componente Flash Player. Muchos usuarios no lo tienen instalado y cuando pulsan para su instalación no tienen permisos suficientes para completarlo. Este problema lo resuelve el Service Desk.

No puedo entrar a Portafirmas

Existen varias posibilidades:

- Que el lector de tarjetas no funcione.
- Que no haya introducido el certificado en el mismo.
- Que no sea un empleado público de la CARM.

Usuario desconocido

Normalmente, cuando se ponen a la firma documentos y se introduce la dirección de correo del destinatario es necesario darle a continuación al botón “Seleccionar”, y en ese momento aparece el nombre completo del usuario debajo de la dirección de correo electrónica. Si se omite este paso, siempre dirá que el usuario es desconocido.

Raras veces es posible que alguien esté intentando mandar algún usuario que no sea empleado de la CARM y por eso dé error. En este caso, se deberá escalar la incidencia al grupo eA.

Error al firmar porque el tiempo transcurrido es superior a 2 minutos

Es un problema de configuración del equipo del usuario, que debe ser sincronizado con el servicio NTP de la CARM.

Al firmar aparece sólo el primer apellido en la copia auténtica

El problema es que está utilizando para realizar la firma un certificado obsoleto (carmcasub). Se le debe recomendar al usuario que utilice el certificado de CAMERFIRMA de empleado público. Si no dispone de él, debe solicitar que lo incluyan en su tarjeta TIDCARM a su Servicio de Régimen Interior.

Instrucciones de uso del funcionamiento de Portafirmas

En la página web del portafirmas, en la parte inferior derecha se encuentra disponible un manual de usuario y varios videotutoriales del funcionamiento de la aplicación.

Impresión .PDF (la copia auténtica no sale) / Lo he firmado y no aparece la firma

El problema está en el tipo de documento .PDF que ha subido a la firma. Cuando no se generan copias auténticas el problema está en que ese documento .PDF no está “cerrado”. Lo que recomendamos es que mande a imprimir a una impresora PDF dicho documento y lo vuelva enviar a la firma.

¿Cómo funcionan los revisores?

Se recomienda consultar el manual de usuario y los videotutoriales que se encuentran en la página web del portafirmas, en la parte inferior derecha.



En resumen, deben entrar en Portafirmas-> Herramientas -> Preferencias -> Pestaña "Revisores".

Si quiere que todo lo que le envíen los usuarios lo revise una persona:

1. Debe escoger del cuadro de "Solicitantes NO revisados" la opción "USUARIOS" y darle al botón "Añadir", con lo que dicha persona aparecerá en el cuadro de "Solicitantes Seleccionados".
2. A continuación debe poner la dirección de correo electrónico para la persona que quiere que sea su revisora (de todo lo que le envíen los usuarios usando la aplicación portafirmas) y darle al botón "Seleccionar" y habrá hecho su enlace.
3. No se olvide de "Guardar" al acabar de crear sus revisores.

Resumiendo, "Solicitantes no revisados" hace referencia al grupo de aplicaciones informáticas que pueden enviarle información como firmante, incluido el grupo "USUARIOS" que son todos aquellos funcionarios que pueden enviarle vía aplicación web documentos a la firma. Y cuando se hace la selección para poner un revisor y se pasa a Solicitantes Seleccionados, lo que se indica es "Todo lo que manda la aplicación X lo revisa, la persona Y".

Flujos de firma 1 - Me han dicho que tengo algo pendiente a la firma y cuando he ido a firmar no había nada

El problema está en que se ha creado un flujo de firma, con un paso de firma con varios posibles firmantes. Si es así, con que uno de los que están en dicho paso de firma realice la firma es suficiente y le desaparece al resto de firmantes.

Normalmente, la gente se equivoca y no crea el flujo correctamente, ya que lo que quieren es un flujo con 2 firmantes, pero no crean el segundo paso de firma. Para resolver esto, remitirlos al manual y a los videotutoriales.

Flujos de firma 2 – El flujo de firma no está ordenado

El problema está en que no se ha marcado la casilla "Flujo de firma ordenado".

Tamaño de documentos superior a 5 MB

Actualmente, la aplicación portafirmas sólo admite ficheros de 5 MB. Mientras tanto, puede dividir su documento en varios de tamaño menor al máximo permitido o consultar con la Inspección General de Servicios (a través del correo PAECARM-IGS@LISTAS.CARM.ES) si, en el caso del documento que quiere firmar, es posible el uso de una herramienta alternativa de firma electrónica, como VALIDE (valide.redsara.es).

Uso del portafirmas por parte de firmantes externos (personal no perteneciente a la CARM)

Se propone el siguiente texto de respuesta:



Dirección General de Patrimonio
e Informática

Actualmente la aplicación Portafirmas no contempla el uso por parte de firmantes ajenos a la Administración Regional. No obstante, dicha necesidad ya ha sido detectada y está previsto implantar el proceso de firma electrónica con firmantes externos en Portafirmas en el marco de las tareas del Plan de Administración Electrónica de la CARM (PAECARM).

Para obtener información sobre cualquier cuestión jurídico-procedimental relativa a la administración electrónica, como por ejemplo cómo proceder en este caso mientras que la herramienta no permita la firma externa, dirija sus consultas vía e-mail a PAECARM-IGS@LISTAS.CARM.ES.

Saludos.

[Problemas de correo con remisión de copia auténtica desde portafirmas](#)

Actualmente, cuando se remiten las copias auténticas desde la aplicación Portafirmas, no se hace comprobación de que las direcciones de correo electrónico existan, tal y como hace Outlook. Es el usuario quien debe realizar previamente la comprobación y asegurarse de que pone adecuadamente las direcciones de correo.