

## Objetivo del documento

El presente documento menciona algunas de las posibles respuestas que puede dar el sistema si no se cumple con alguno de los requisitos técnicos especificados en la “Guía para Solicitud y Consulta de Soporte Notarial Electrónico” o por alguna otra causa de configuración o incompatibilidad.

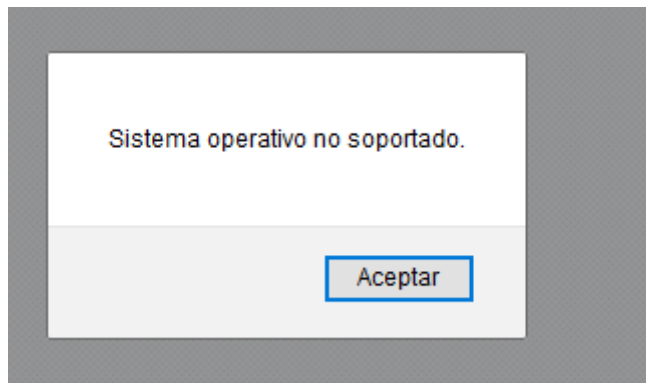
## Contenido

Guía de Posibles Incidentes .....	2
1. <b>Mozilla Firefox versión inferior a 69</b> .....	2
2. <b>Antivirus</b> .....	3
3. <b>PDF en blanco</b> .....	4
4. <b>Línea Roja en el ingreso de texto</b> .....	5
5. <b>Complemento de Firma Instalado pero Inhabilitado</b> .....	6
6. <b>Token Bloqueado</b> .....	7
7. <b>Token con Certificados Vencidos</b> .....	8
8. <b>Falta el Driver del Token</b> .....	9
9. <b>Números en el ingreso de texto</b> .....	10
10. <b>Validar firma de Caja Notarial en Acrobat Reader</b> .....	12

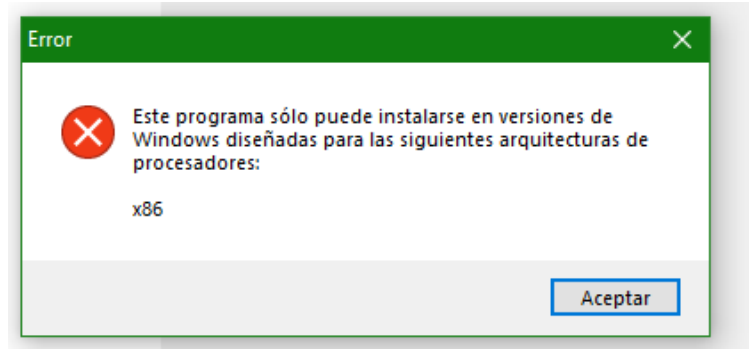
## Guía de Posibles Incidentes

### 1. Mozilla Firefox versión inferior a 69

Al seleccionar una SNE y hacer click en “Continuar Solicitud”, esta podría ser la respuesta del sistema:



Y esta podría ser la respuesta al intentar instalar el componente de Firma:



**Solución:** Actualizar la versión de Firefox.

### 2. Antivirus

El antivirus que tenga instalado (ejemplo: AVAST) podría causar problemas en la instalación del componente.

**Solución:** Para instalar el componente, desactivar el antivirus y reactivarlo luego de la instalación.

### 3. PDF en blanco


Al abrirse el PDF desde el explorador, el contenido del documento podría mostrarse en blanco.

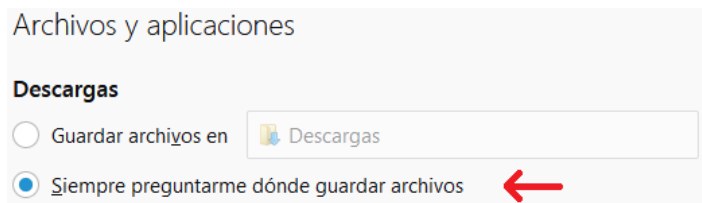
#### Solución:

Verificar la versión de Mozilla Firefox instalada (versión 69 en adelante).

Tener instalada la última versión disponible del Adobe Acrobat Reader.

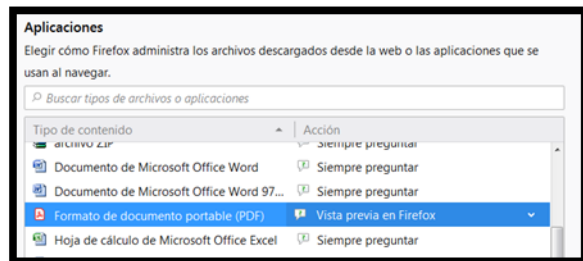
Seguir los siguientes pasos de configuración en el navegador:

1. Ir a la esquina superior derecha del navegador y dar click en 
2. Luego ir a **Opciones > General > Archivos y aplicaciones.**
- 3.



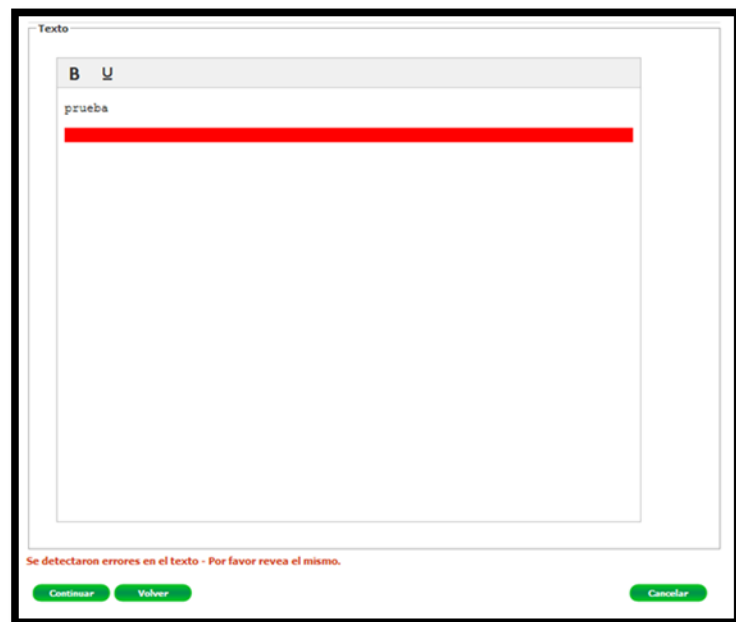
Seleccionar **“Siempre preguntarme dónde guardar archivos”**

4. En **“Aplicaciones”** buscar **“Formato de documento portable (PDF)”** y al lado dar click para seleccionar **“Vista previa en Firefox”**.



### 4. Línea Roja en el ingreso de texto

En la sección de ingreso de texto, si se ingresa algún Enter y luego se hace click en Continuar, podría ocurrir que el sistema indique que hay un error en el texto y que muestre una línea roja en la posición del Enter, como se ve en la imagen a continuación.




Si luego se borra ese Enter y se da click en Continuar, desaparecería el error y se podría pasar a la siguiente pantalla. Pero si luego se vuelve desde la pantalla de Firma a la pantalla de ingreso de texto y en la de texto se hace click en Volver para ir a la sección de imágenes, nuevamente se mostraría el error.

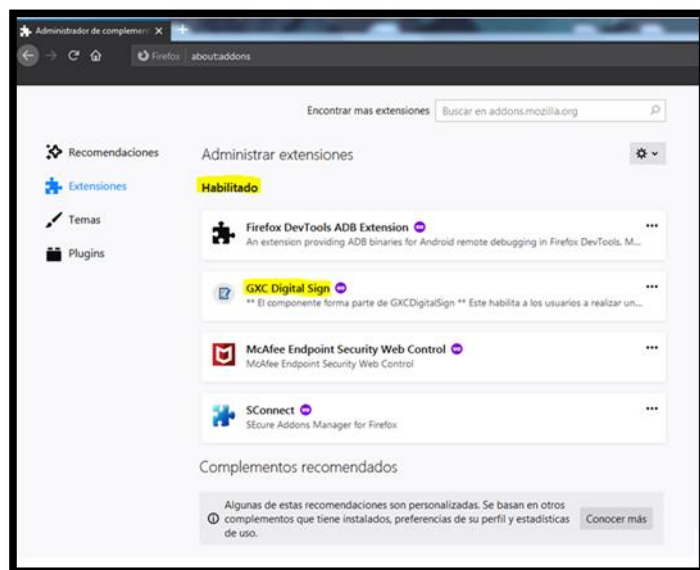
**Solución:** Verificar versión del sistema operativo y del navegador Firefox.

## 5. Complemento de Firma Instalado pero Inhabilitado

Podría ocurrir que el componente esté instalado en el PC pero por algún motivo esté deshabilitado en el navegador.

Solución: Verificar que el componente está instalado. Seguir los siguientes pasos:

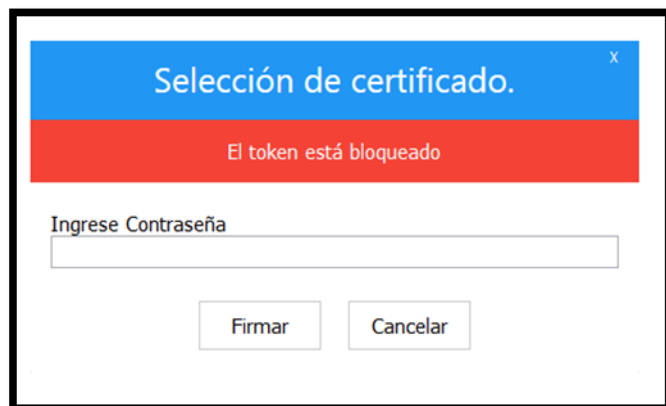
1. Ir a la esquina superior derecha del navegador y dar click en 
2. Luego ir a **Complementos**.
3. Validar que en la lista de complementos habilitados se lista el componente de Firma:



4. En caso de que el componente no esté habilitado, volver a correr la instalación.

### 6. Token Bloqueado

Si se supera el límite máximo de intentos consecutivos de Firma con contraseña incorrecta, el token quedará bloqueado y esta será la respuesta al intentar firmar:



**Solución:** Comunicarse con el proveedor del token para el desbloqueo.

### 7. Token con Certificados Vencidos

Por el momento, el token no debe contener certificados vencidos.

**Solución:** Al renovar la Firma se deberá eliminar la firma vencida y solo dejar la nueva vigente.

### 8. Falta el Driver del Token

Si no estuviera instalado el driver del token o del lector de la cédula ó algún certificado digital de firma electrónica avanzada, el sistema pedirá que se ingrese el “driver del token”.

Entidades emisoras de certificados digitales para token: Abitab o Correo Uruguayo.

Entidades emisoras de certificados digitales para cédula: AGESIC o Ministerio del Interior.

#### Solución:

- Por el driver, consultar con el vendedor del token o lector, acerca de la instalación del driver. Con la compra del dispositivo puede venir incluido un CD para instalar el driver. Otras veces el driver se descarga desde la web del vendedor.
- Por los certificados, consultar con las entidades emisoras.

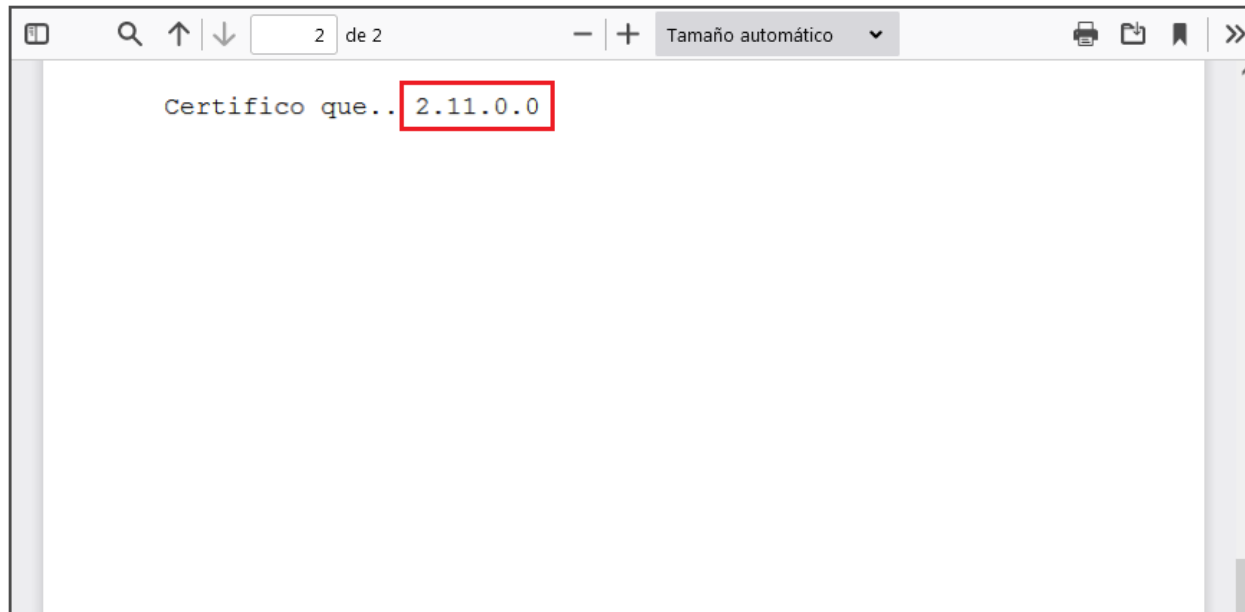
## 9. Números en el ingreso de texto

Al ingresar texto o en el momento de firmar aparece una serie de números, que al borrarlos vuelven aparecer.

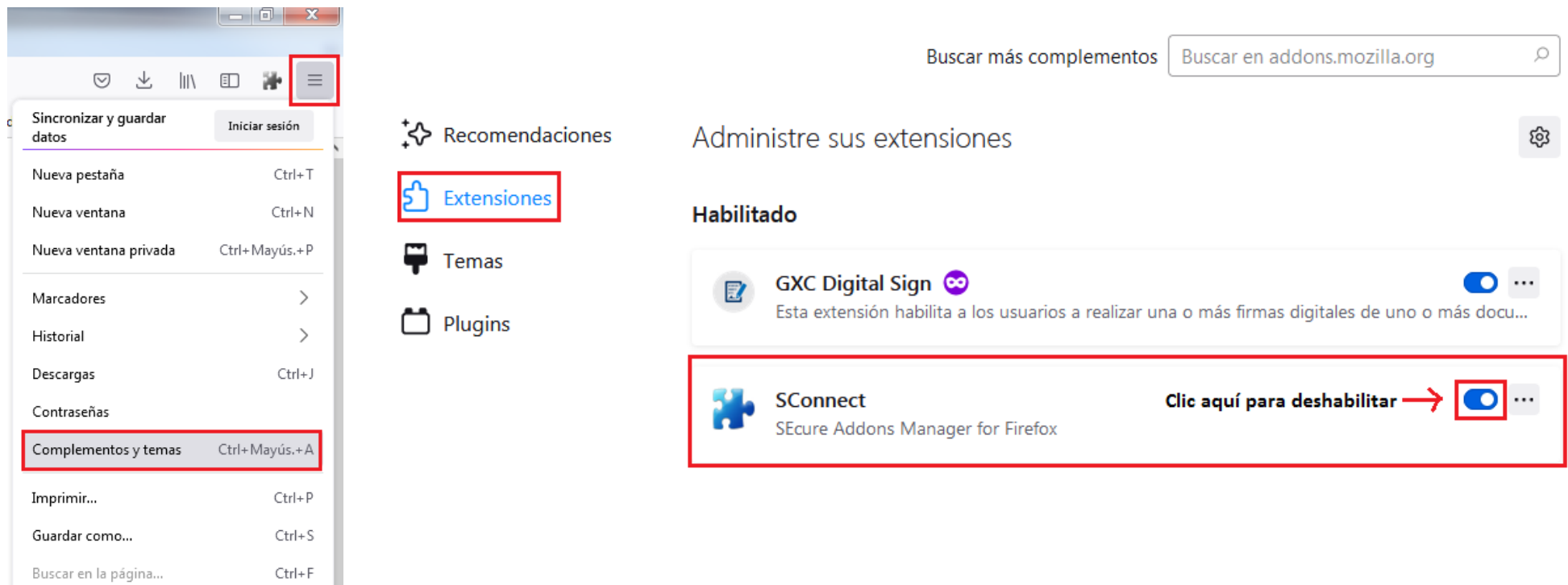
ma

Firma de la escribana

Firmar



Solución: En Mozilla Firefox ir a **Menú de aplicaciones > Complementos y temas > Extensiones**  
Buscar el complemento **SConnect** y deshabilitarlo.





The screenshot shows the Mozilla Firefox interface. On the left, the application menu is open, with 'Complementos y temas' highlighted. In the center, the 'Extensiones' option is selected. On the right, the 'Administre sus extensiones' page is shown, with the 'SConnect' extension highlighted. The extension is currently enabled, and the text 'Clic aquí para deshabilitar' with an arrow points to the toggle switch, which is also highlighted.

Buscar más complementos

Administre sus extensiones

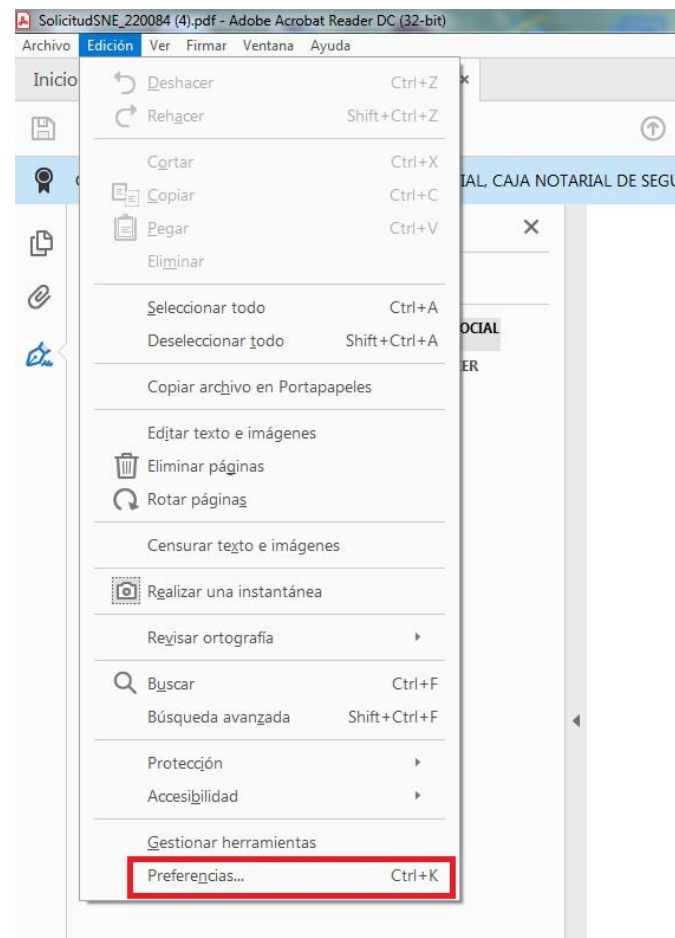
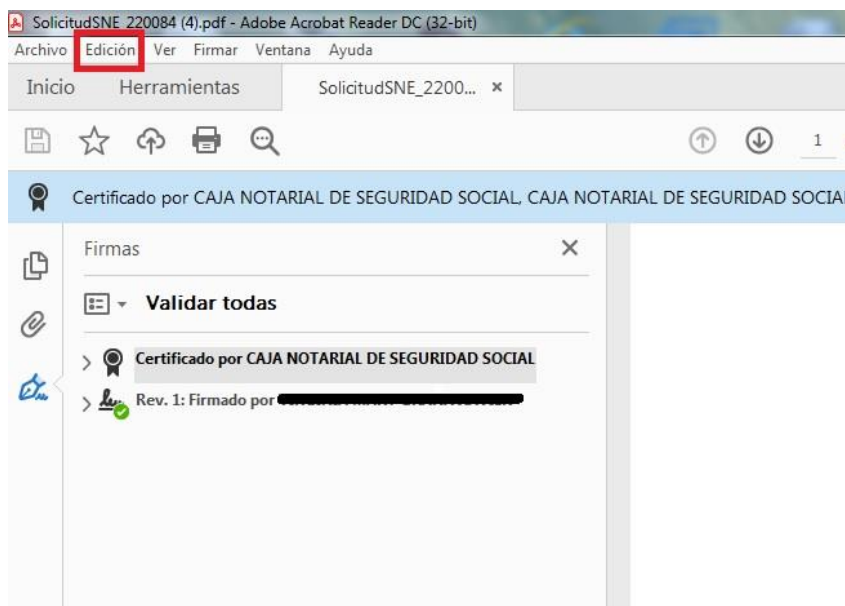
Habilitado

- GXC Digital Sign  Esta extensión habilita a los usuarios a realizar una o más firmas digitales de uno o más docu...
- SConnect**  **SEcure Addons Manager for Firefox** **Clic aquí para deshabilitar** →

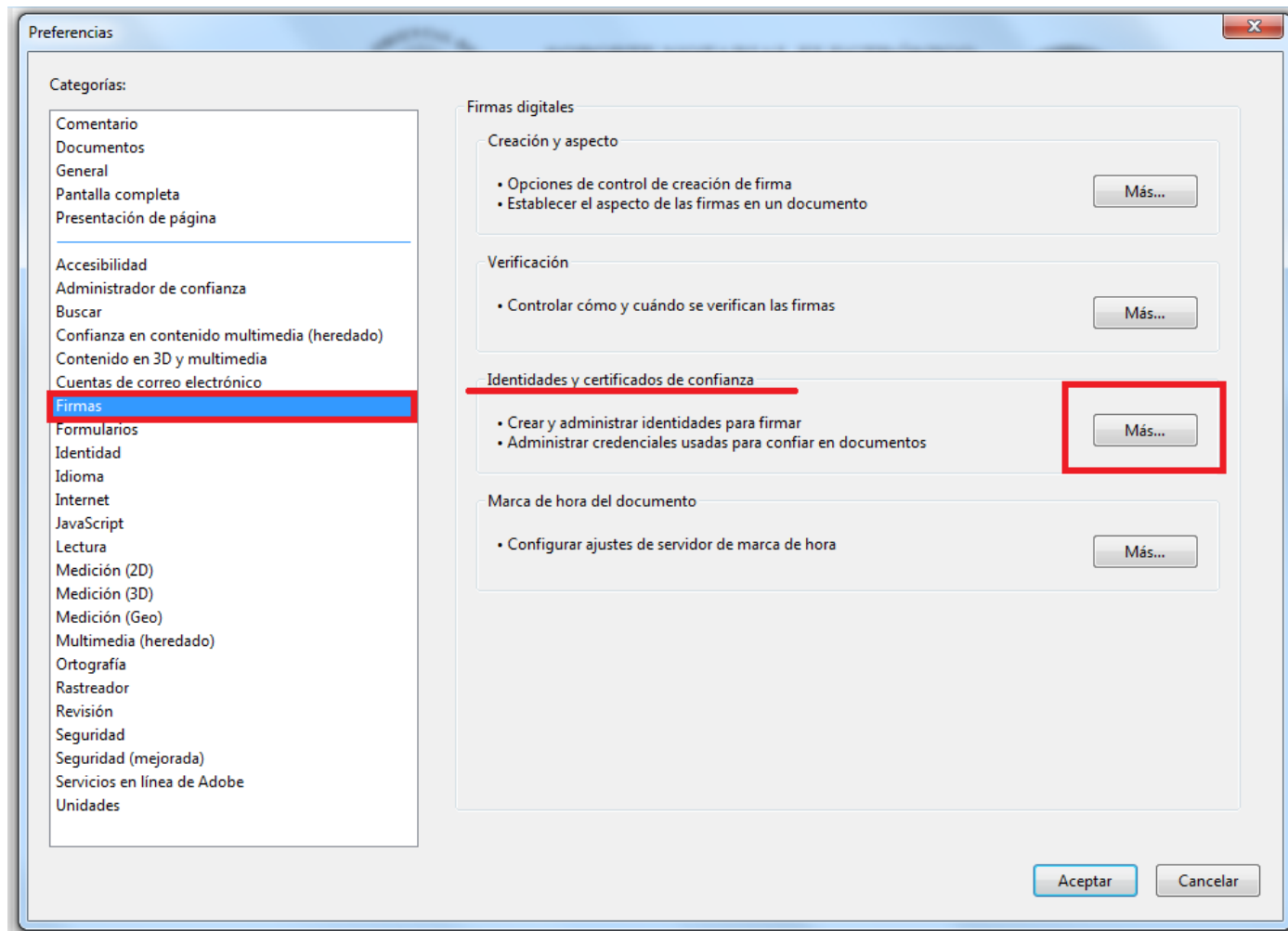
## 10. Validar firma de Caja Notarial en Acrobat Reader

1- Abrimos el SNE (PDF)

2- Vamos a “Edición” > “Preferencias”

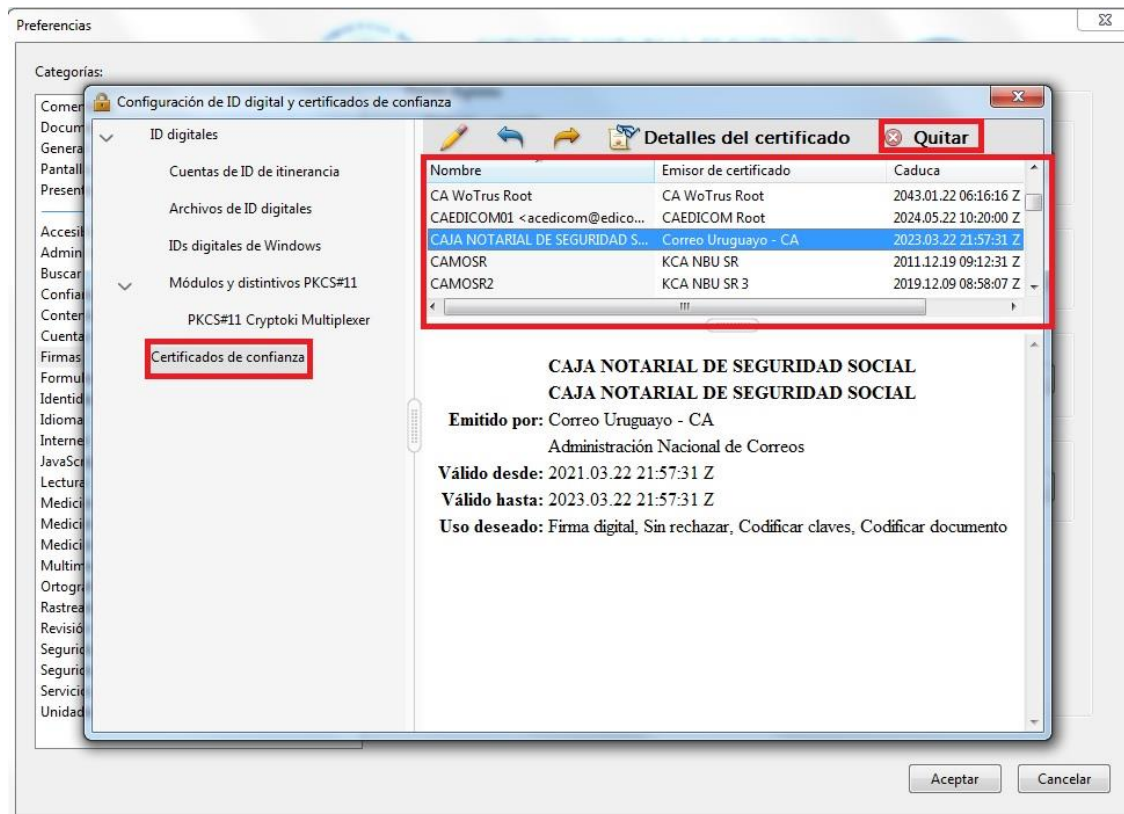


3- En “Categorías” buscamos “Firmas” y en “Identidad y certificados de confianza” hacemos clic en “Más”.



- 4- Luego vamos a **“Certificados de confianza”** y en la lista del lado derecho buscamos Caja Notarial. Seleccionamos y damos clic en **“Quitar”**.

Nos aparecerá una advertencia en el cual damos clic en **“Aceptar”**



Por último cerramos la ventana (Configuración de ID digital y certificados de confianza) y luego damos en **“Aceptar”** a la ventana anterior. Cerramos el SNE y lo volvemos abrir para validar nuevamente la firma de Caja Notarial.

**NOTA:** en caso de no funcionar con el paso anterior desinstalar el Acrobat Reader DC e instalarlo nuevamente con la última versión disponible.