

# **PREGUNTAS FRECUENTES (POSIBLES ERRORES)**

---

## PREGUNTAS FRECUENTES (POSIBLES ERRORES)

1. **ERROR:** Su sesión ha expirado por inactividad y necesita ser reiniciada.

### POSIBLES SOLUCIONES:

- Revisar la configuración de Internet Explorer comentada en el apartado [CONFIGURACIÓN](#)
- Puede que haya estado más de 30 minutos sin guardar en la aplicación, con lo cuál ha perdido la sesión y tiene que volver a entrar en la aplicación.
- Se haya perdido la conexión con Internet.

2. **ERROR:** Al intentar entrar en la aplicación, aparece una ventana en blanco y no aparece la aplicación.

### POSIBLES SOLUCIONES:

- Esto es debido a que su navegador ha bloqueado, la ventana que se abre donde se encuentra realmente la aplicación, para solucionarlo quitar bloqueador de ventanas emergentes

3. **ERROR:** NO se ven los botones inferiores (“Guardar”, “Enviar”, “Listado CAP”)

### POSIBLES SOLUCIONES:

- Poner la página en pantalla completa (F11) o cambiar la resolución, tal y como se explica en el [apartado de RECOMENDACIONES](#).
- Utilizar al barra de desplazamiento más externa, moverla hacia abajo y aparecerán los botones

4. **ERROR:** Se rellena el socio local pero cuando se pincha sobre guardar, no lo hace.

### POSIBLES SOLUCIONES:

- Después de rellenar los datos del Socio local, hay que pinchar sobre el botón “Aceptar”, y aparecerá en una lista, luego ya se puede guardar.

5. **ERROR:** Se pincha sobre botón Enviar y no hace nada.

### POSIBLES SOLUCIONES:

- Puede que haya habido algún error, al rellenar los datos. Hasta que no se haya rellenado todo no se puede enviar.

- También puede ser debido a que la solicitud esté “Anulada” o “Enviada”. En este caso no se puede enviar el proyecto, con lo cuál no se puede usar el botón.

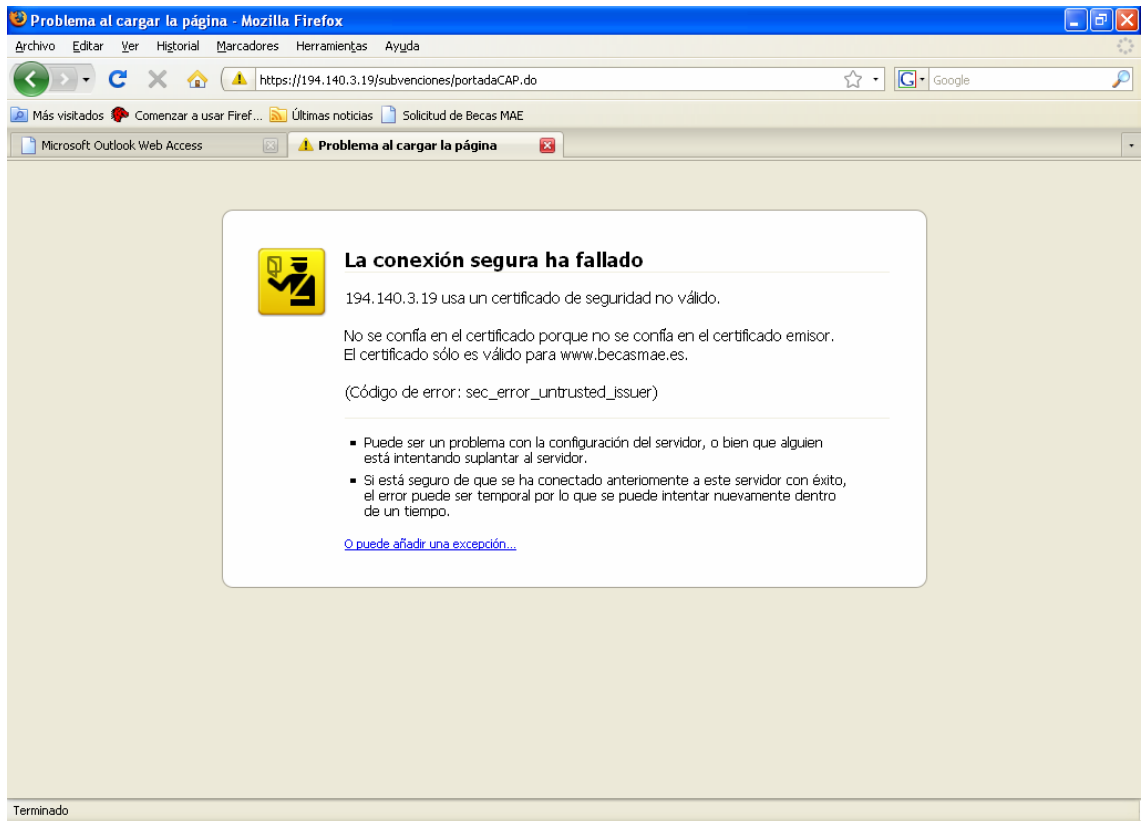
6. **ERROR:** Se pincha sobre botón Guardar y no hace nada.

**POSIBLES SOLUCIONES:**

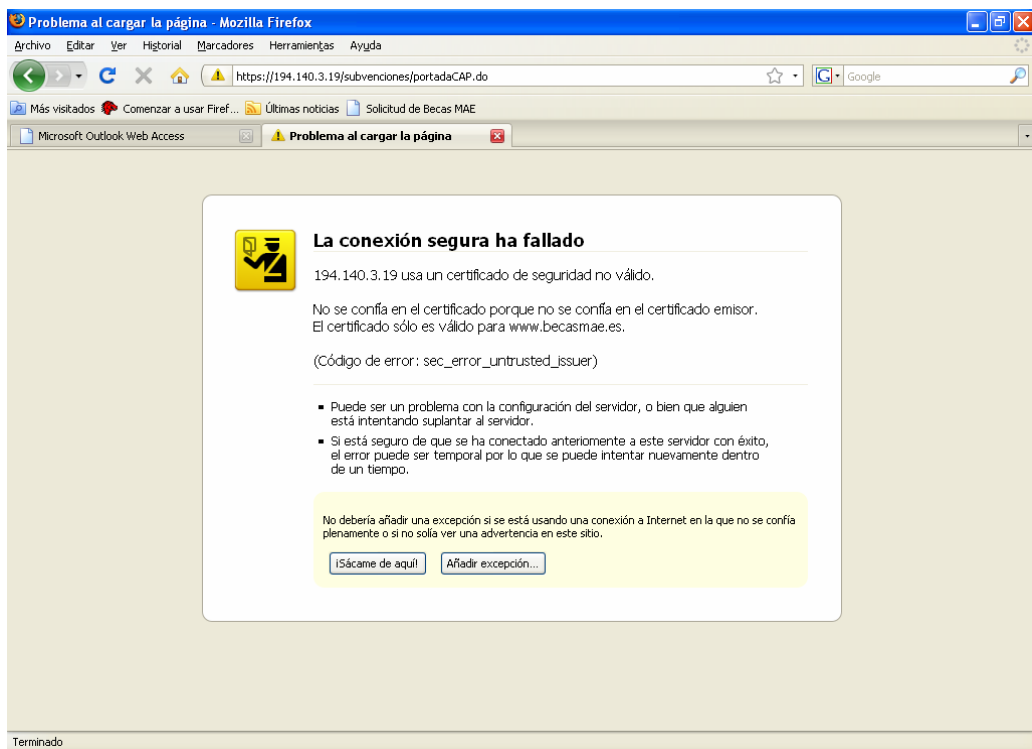
- Puede ser debido a que la solicitud esté “Anulada” o “Enviada”. En este caso no se pueden hacer modificaciones sobre la CAP, con lo cuál no se puede usar el botón.
7. **ERROR:** Si utiliza el navegador FireFox versión 3, puede que al intentar acceder a la aplicación le salga el siguiente error:



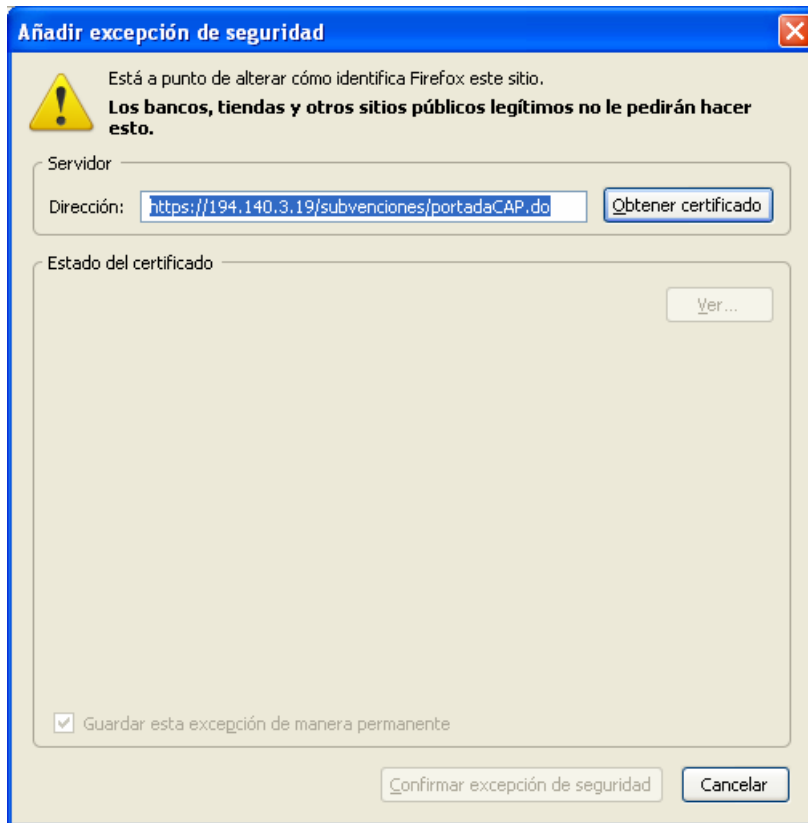
Al pulsar “Aceptar” verá la siguiente pantalla:



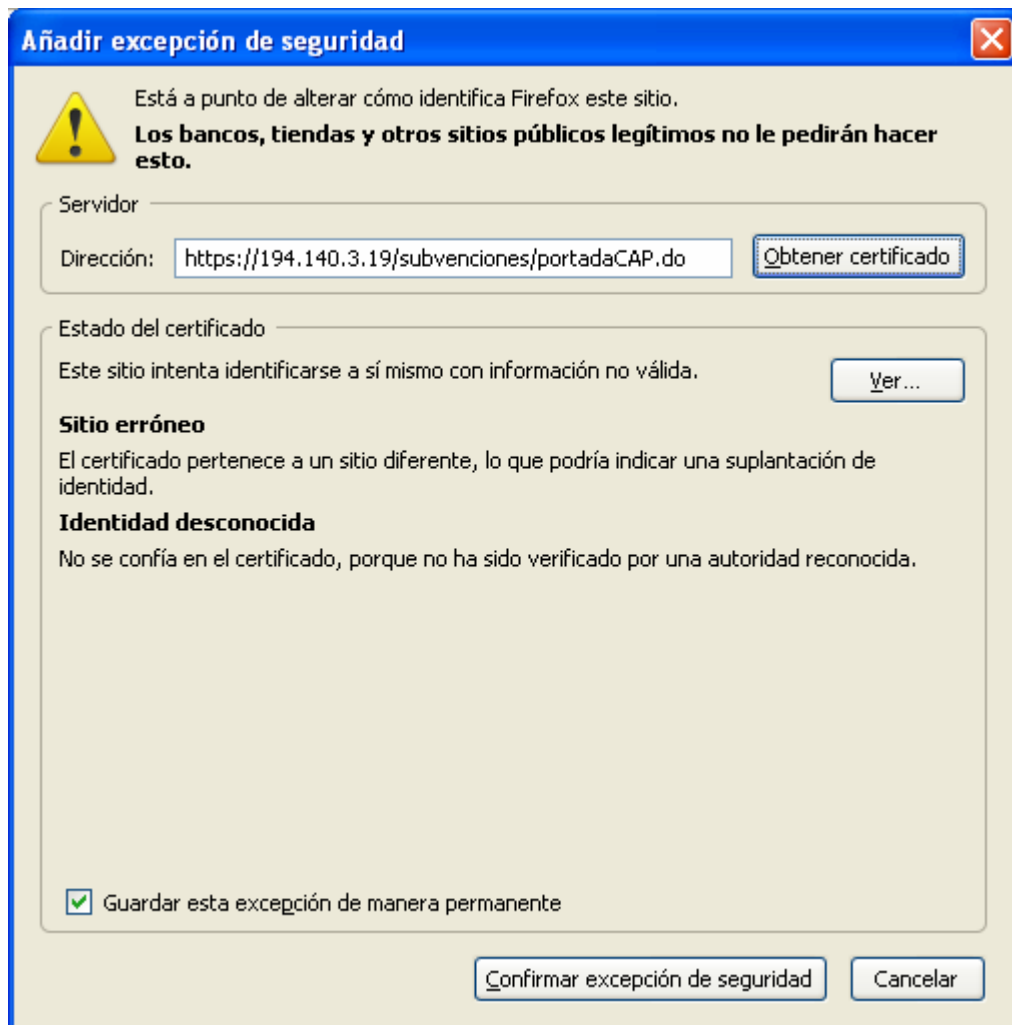
Para solucionar esto tiene que pinchar sobre el enlace en azul “Añadir una excepción”. Y aparecerá la siguiente pantalla en la que hay que pulsar el botón “Añadir Excepción”.



A continuación verá la pantalla y pulsará el botón “Obtener Certificado”.

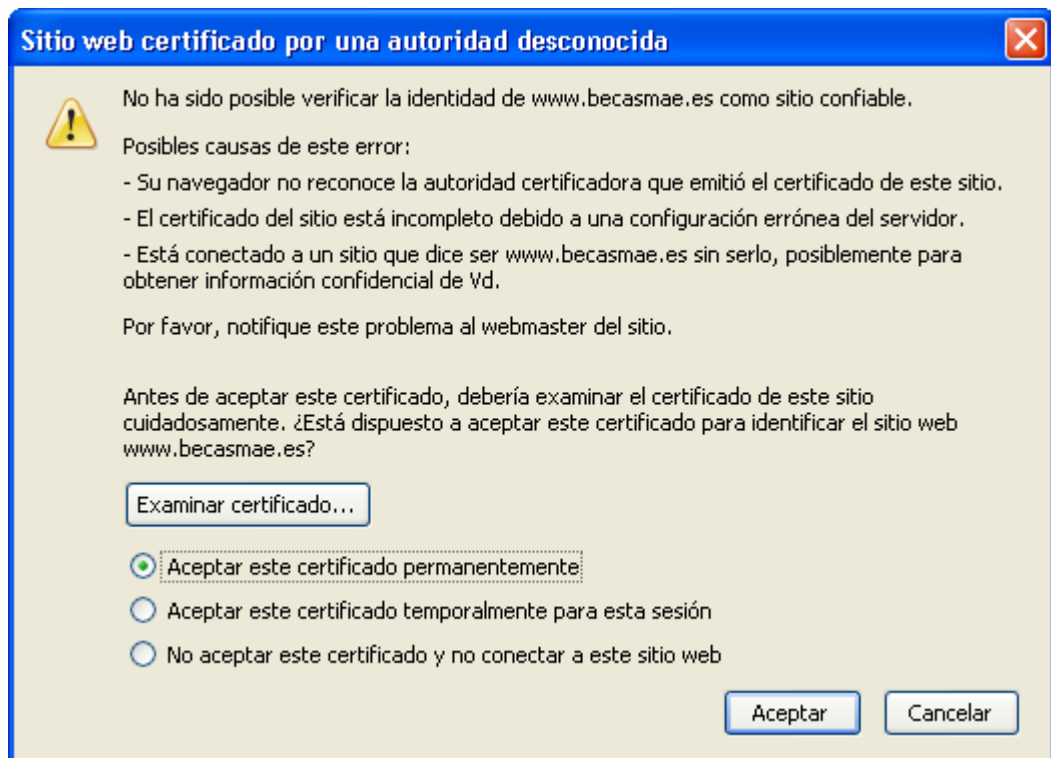


Por último vemos la pantalla siguiente, en la que hay que marcar la opción “Guardar esta excepción de manera permanente” y luego pulsar el botón “Confirmar excepción de seguridad”.



Después de hacer todo lo anterior, cuando vuelva a intentar entrar en la aplicación podrá hacerlo sin problemas.

8. **ERROR:** Si utiliza el navegador FireFox versión 2, puede que al intentar acceder a la aplicación le salga el siguiente error:



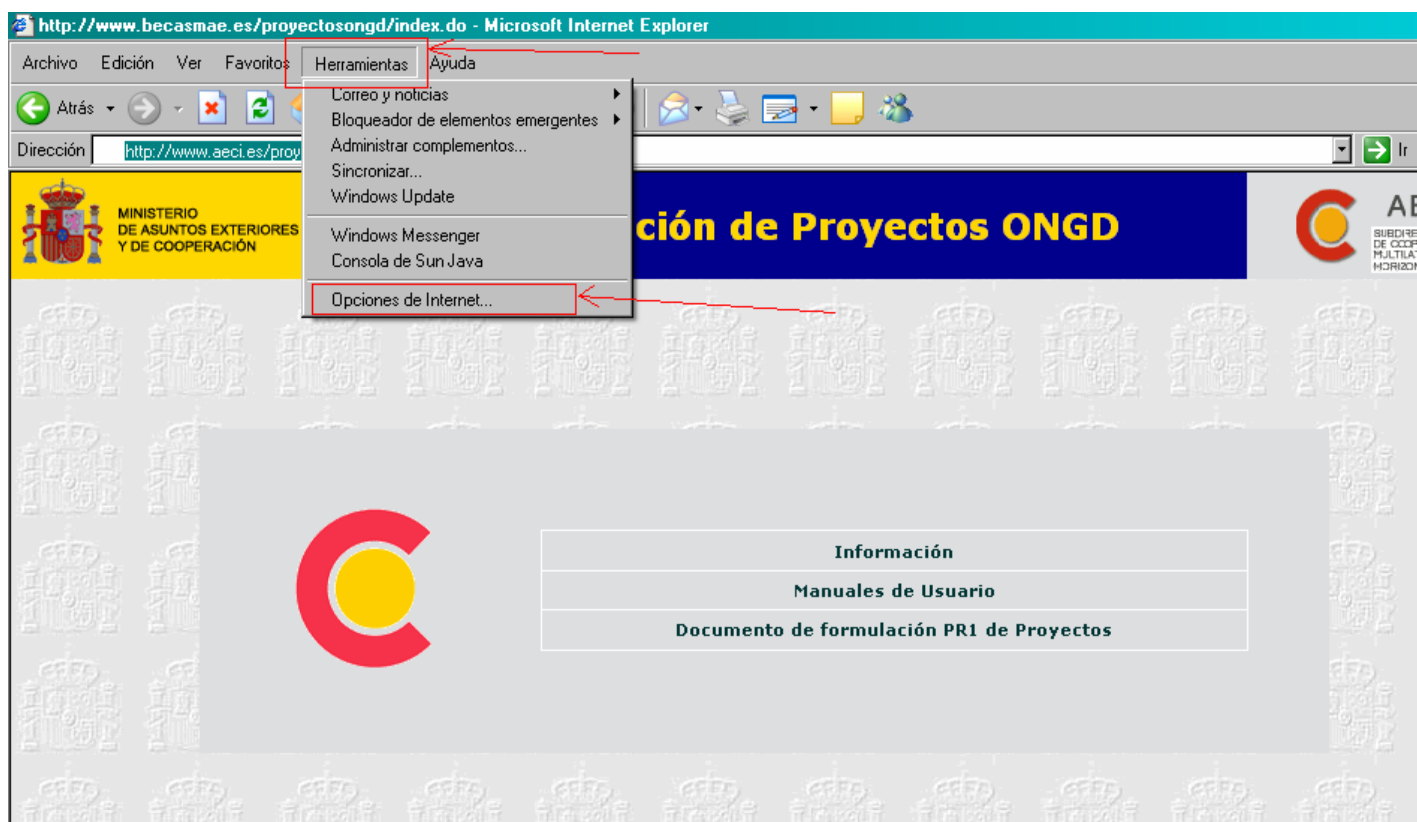
En este caso seleccione la opción “Aceptar este certificado permanentemente” y pulse el botón “Aceptar”, y ya podrá acceder normalmente en la aplicación.

# CONFIGURACIÓN

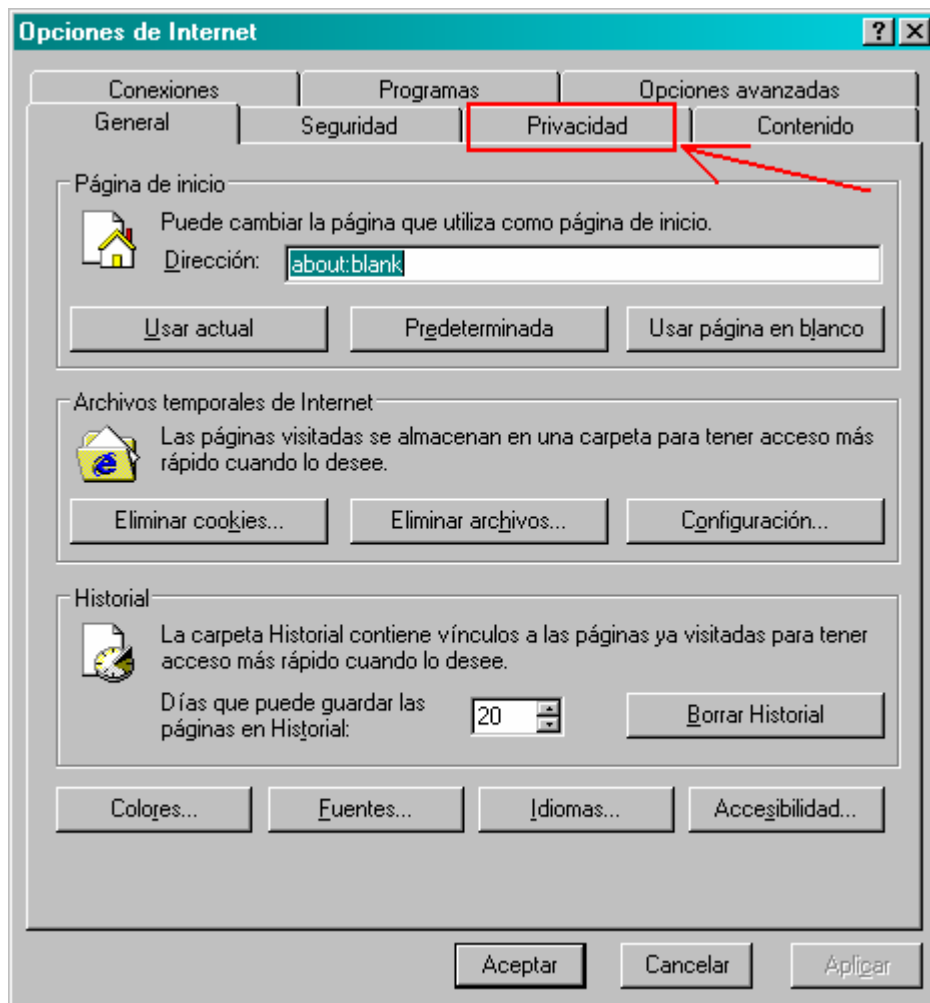
**Nota:** Se recomienda utilizar Internet Explorer como navegador de Internet

Para un correcto funcionamiento de la aplicación, realizar los siguientes campos de configuración:

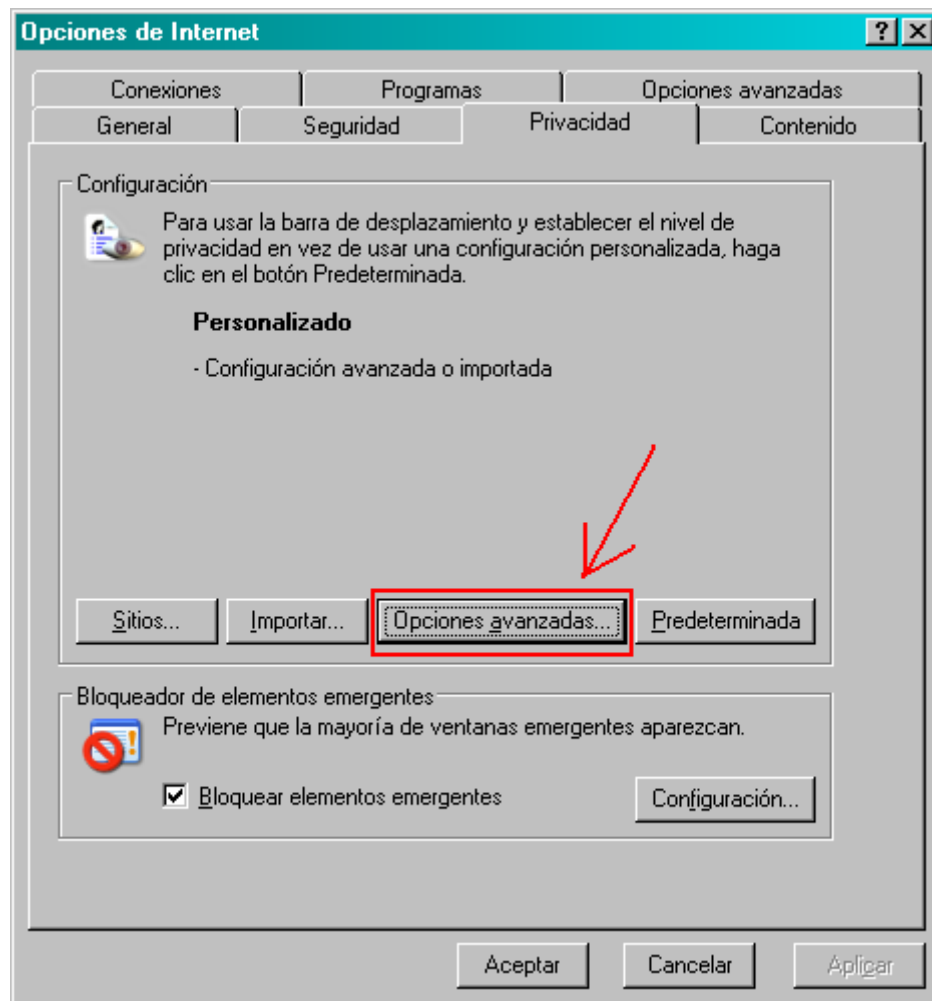
1. Abrir Internet.
2. Elegir de las opciones de menú superiores de la pantalla la opción “Herramientas”.

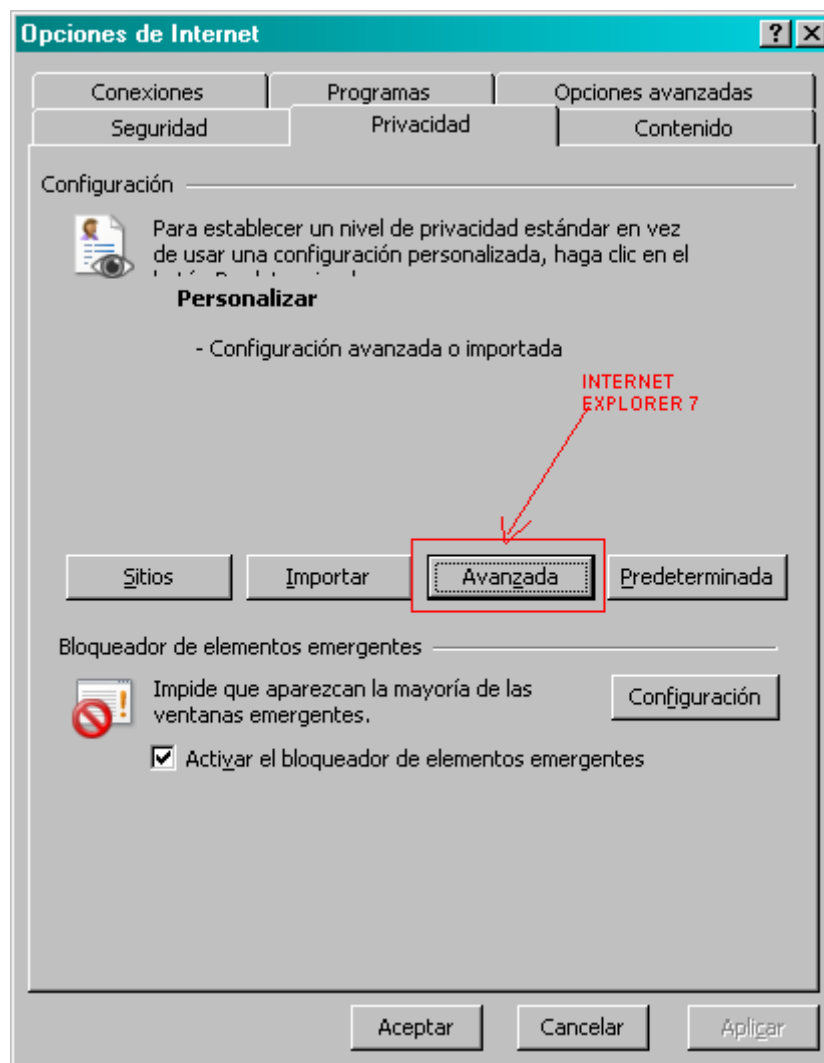


3. Se despliega una lista de opciones y se pincha sobre “**Opciones de Internet**”. Abriéndose una ventana.
4. Ahora tiene que pinchar sobre la pestaña de la parte superior “**Privacidad**”.

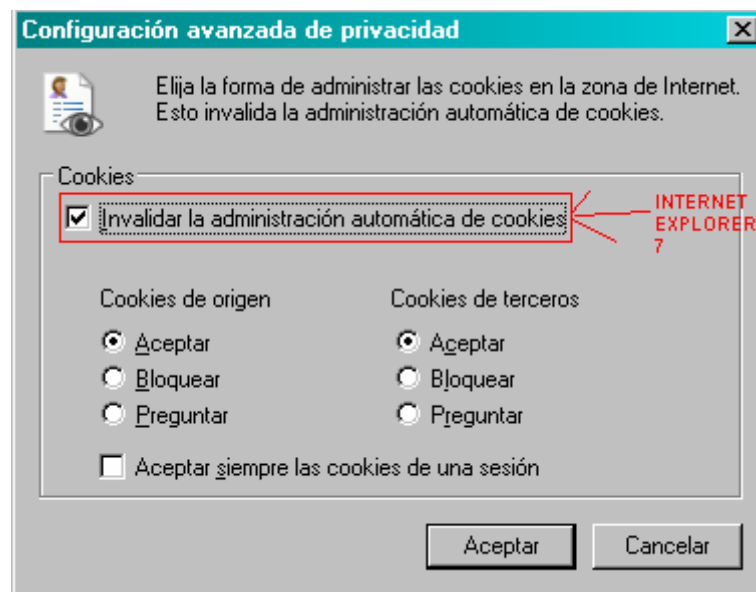
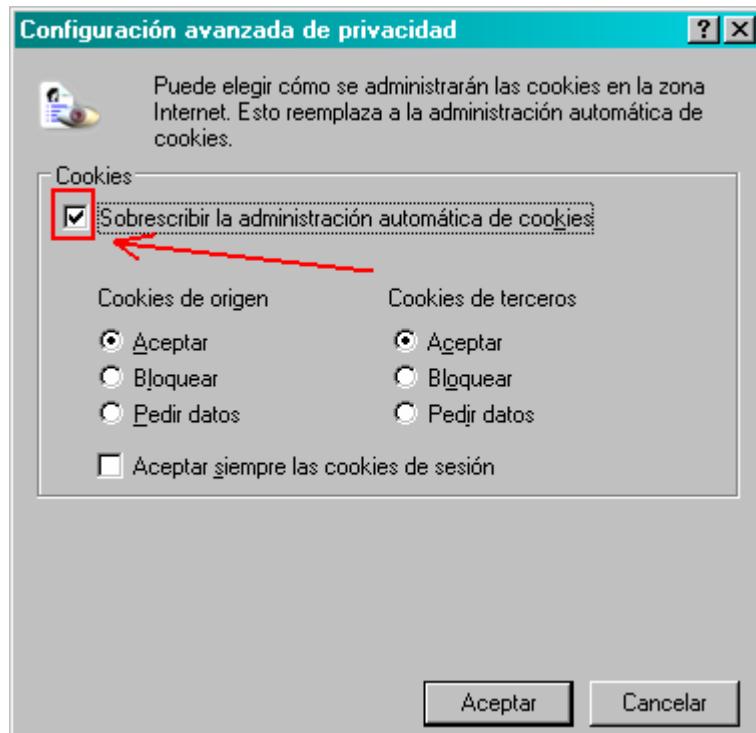


5. A continuación tiene que pinchar sobre el botón **“Opciones Avanzadas”** (en la versión nueva de Internet Explorer pone **“Avanzada”**). Se abre una nueva ventana.





6. En esta pantalla lo que hay que hacer es seleccionar **“Sobrescribir la administración automática de cookies”** (En la versión 7 de Internet Explorer pone **“Invalidar la administración automática de cookies”**). Dejando seleccionadas también las dos opciones de **“Aceptar”**.



7. Ahora pinche sobre **“Aceptar”**.
8. A continuación, pulse de nuevo sobre **“Aceptar”**. Y ya se habría configurado Internet para un correcto funcionamiento de la aplicación.

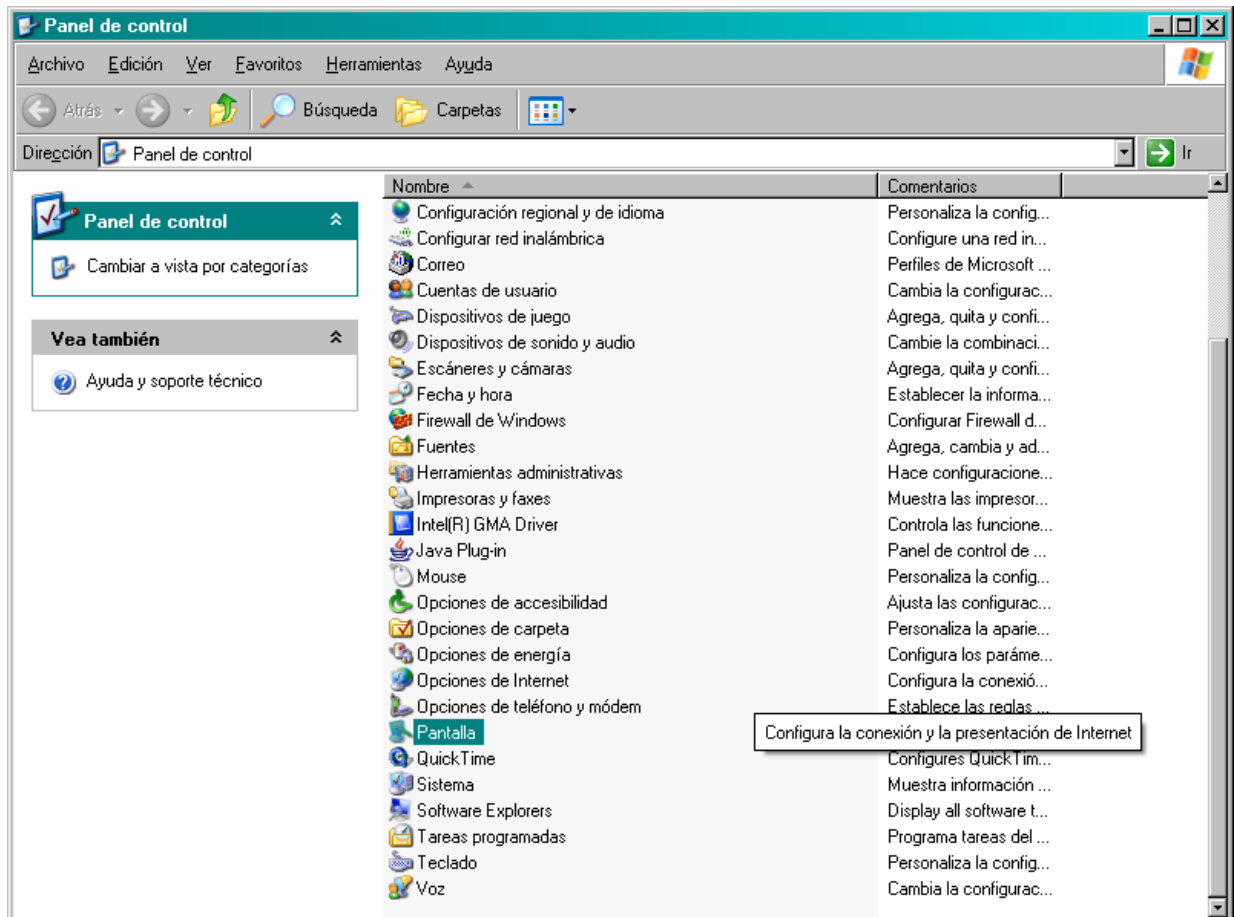
## RECOMENDACIONES

Para ver correctamente todos los datos de la aplicación, se recomienda realizar una de las dos configuraciones siguientes:

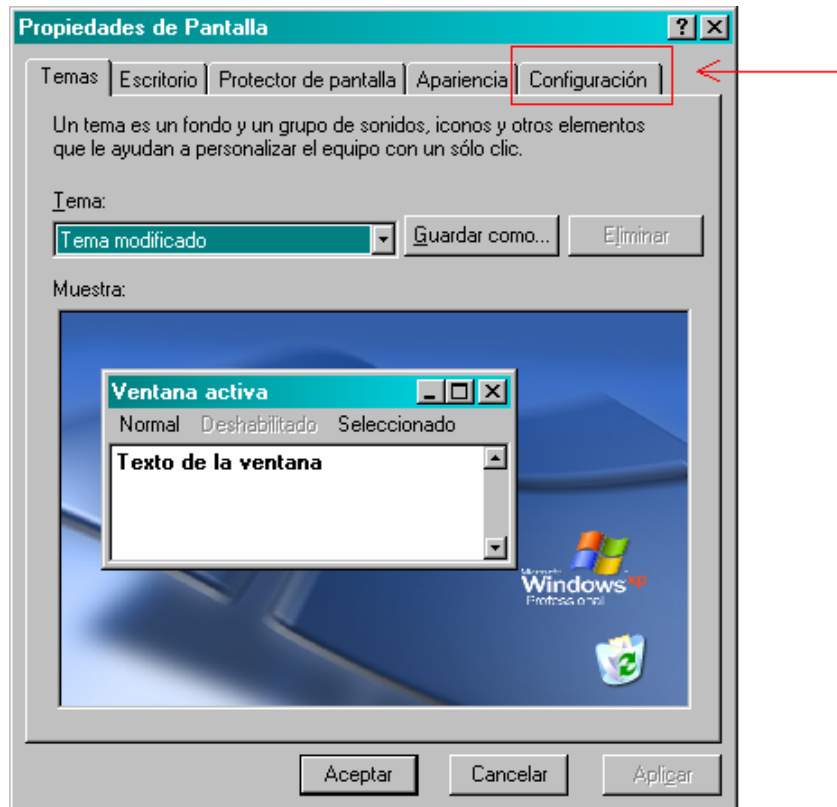
- Poner la pantalla en formato “Pantalla Completa”. Para esto pulsar sobre la tecla “F11”. Para volver al formato normal volver a pulsar sobre “F11”
- Poner en la resolución de la pantalla 1024x768. Para hacer esto, hay que seguir los siguientes pasos:
  - Ir al menú de “Inicio”
  - Pinchar con el ratón sobre “Panel de Control”.



- Se abre una pantalla con una lista de Iconos y acciones. Pinchar sobre “Pantalla”.



- Se abre ahora una nueva pantalla llamada “Propiedades de Pantalla” con varias pestañas, pinchar sobre la de “Configuración”.



- Y ahí es donde se indica 1024x768. Después, pulsar aceptar.

