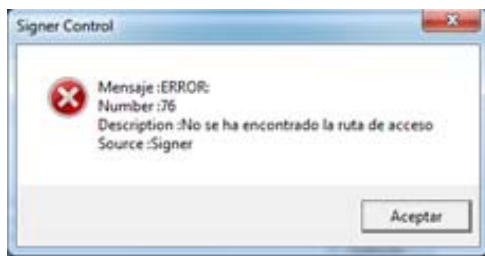


PROBLEMAS FRECUENTES

- Solamente se puede utilizar el navegador Internet Explorer.
- Para la versión 8 y 9 del Internet Explorer un error muy común es el “Error 76”, para solucionarlo ir al menú Herramientas-opciones de internet-Seguridad-Internet y Nivel Personalizado. En Miscelánea activar “incluir la ruta de acceso al directorio local cuando se cargan archivos a un servidor”.



- La primera vez que se utiliza la aplicación de visado digital, al llegar a la parte de registrar documento aparece una barra en la parte superior solicitando la instalación de un control OCX, hay que pulsar con el botón derecho sobre la barra e instalar, de lo contrario no se cargará el control de firmas.
- Los archivos PDF a enviar no deben estar firmados digitalmente. La aplicación se encarga de consultar el almacén de certificados de Windows donde tiene que estar el certificado software (FNMT, Colegio de Madrid, etc) o la tarjeta (DNle, Firma profesional) y firma de manera automática.
- El sistema operativo Windows 7 de 64 bits trae dos navegadores Internet Explorer, uno de 32 bits y otro de 64 bits, solamente se puede utilizar el de 32 bits. Para saber que navegador utilizar, en su Equipo tendrá una carpeta llamada Archivos de programa X86 y dentro de esta carpeta el Internet Explorer de 32 bits.

PREGUNTAS FRECUENTES

- **¿Cómo se puede añadir un certificado a un proyecto existente?**
En la página principal se encuentra el botón "Añadir Fase", se introduce el nº de expediente y acepta. A continuación se introduce los datos del Cliente, en Arquitecto seleccionar si tiene gestión de cobro y Asemas, y el tipo de trabajo. En la siguiente pantalla se pulsa en el botón "Registrar Documento", una vez que tenga el PDF añadido se pulsa el botón "Comenzar visado".
- **¿Se puede eliminar una fase?**
Si, para poder eliminar una fase tiene que estar en estado alta o rechazada, primero se eliminan los documentos y después la fase.
- **Si un proyecto lo han realizado dos arquitectos, ¿Cómo lo firmarían?** Se entra con el usuario y contraseña de un arquitecto, y después se añade al otro arquitecto mediante el botón "Detalle de Arquitecto", habría que indicar también el porcentaje de participación. Cuando se adjunta el documento a visar la aplicación pide que se introduzca la tarjeta y el PIN del primer arquitecto, y después la tarjeta y el PIN del segundo (Para los arquitectos que utilicen certificados Software la aplicación leerá del almacén de certificados de Windows, este proceso se realizará cada vez que se adjunte un nuevo documento).
Ha ocurrido casos en los que firma correctamente el primer arquitecto, y cuando tiene que firmar el segundo le da problemas, y le muestra un mensaje de que el documento está parcialmente firmado. En estos casos habría que entrar con el usuario y contraseña del usuario que no ha firmado, buscar el expte, pinchar en la Referencia Personal, y pulsar en "Firmar documento", se adjuntan nuevamente los ficheros PDF y se envían.
- **Gestión de cobro** En el apartado "Detalle del Arquitecto", hay que especificar si quiere que le gestionen el cobro. Estos datos son importantes, ya que si no se marcan cuando se pulsa aceptar dice que faltan datos.
- **Le han puesto un reparo en una Demarcación porque un plano no estaba bien, ¿Como se soluciona?** habría que buscar el expediente mediante "Ultimas Fases", o "buscador", una vez que se encuentra el expediente se pulsa en la referencia personal, encontrará un texto que le ha puesto el arquitecto de control, se pulsa en el símbolo del ojo para contestar, y mediante el botón registrar documento que está en la parte superior se añade el plano modificado, y se envía.
- **Al enviar el proyecto se le ha olvidado adjuntar un documento ¿Qué se puede hacer?** llame a la Demarcación donde ha enviado el trabajo y diga en Administración que se lo rechacen, de esta forma podrá añadir el documento que le falta. Si el estado ya es en Registro, tendría que esperar a que el arquitecto de control le ponga un reparo.
- **¿Puede una sociedad enviar un trabajo?** Si, aunque tendría que estar dada de alta con el nº de la sociedad y una contraseña. Cuando adjunte los documentos firmarían los arquitectos que la componen.
- **¿Se pueden añadir más de un documento al mismo tiempo ?** No, se seleccionan de uno en uno y se firman, una vez que están todos los archivos adjuntos es cuando se envían.
- **¿Cómo se puede enviar un archivo PDF de 60 MB?.** Para no tener problemas lo mejor sería fraccionarlo, crear cuatro PDF de 15 Mb, o tres PDF de 20 Mb.
- **¿Quiero añadir otro arquitecto a una fase, y al buscarlo por el el NIF o Apellido no lo encuentra ?** Ese arquitecto no está dado de alta, tiene que ponerse en contacto con el Colegio y facilitar el Login y contraseña.

- **¿He comprimido con WinZip los archivos a enviar, pero no deja añadirlos?**
Solo se pueden enviar archivos con extensión PDF, si son demasiado grandes fraccionarlos.
- **¿Cómo se pueden convertir los impresos del Arqui a PDF?**
Seleccionar la impresora Acrobat Distiller (versión 5) o Adobe Acrobat (versión 6 ó 7) como predeterminada, e imprimir desde el Arqui
- **¿Al descargar un documento no aparece el sello de visado?** Solamente se pueden descargar documentos con el sello cuando el estado es DESCARGABLE TELEMATICO o ABONADO.
- **¿Qué tamaño máximo pueden tener los archivos PDF que se van a enviar?** el tamaño máximo son 30 Mb por archivo
- **¿Dónde se pueden descargar los impresos colegiales para enviarlos después a través de visado digital?** En la página web del COACM www.coacm.org en la parte superior hay unas solapas que enlazan a las Demarcaciones, y a la derecha en DOCUMENTOS están los impresos colegiales. Se recomienda una vez que el PDF está cumplimentado imprimirlo (ocupa menos) a PDF, en lugar de guardarlo.
- **Con el Internet Explorer 8 a la hora de firmar muestra el Error 76.**
Este error se debe a que falta por marcar las opciones del navegador, en concreto, la que dice Miscelánea. Compruebe todas las opciones que hay que seleccionar en Visado Digital-Instrucciones.