

Solución a problemas frecuentes

1. Instalación do control ActiveX para a sinatura e o pago telemático.....	2
1.1. Agregar dominio *.cixtec.es aos sitios de confianza.....	2
1.2. Instalación do ActiveX.....	4
2. Deshabilitar bloqueador de elementos emerxentes de Internet Explorer.....	7
3. Instalación de Adobe Reader 7.0 ou superior.....	9
4. Información adicional e contacto.....	10

1. Instalación do control ActiveX para a sinatura e o pago telemático

Para resolver problemas do Internet Explorer coa seguridade dos controis ActiveX das nosas páxinas.

1.1. Agregar dominio *.cixtec.es aos sitios de confianza

Podemos realizalo do seguinte xeito:

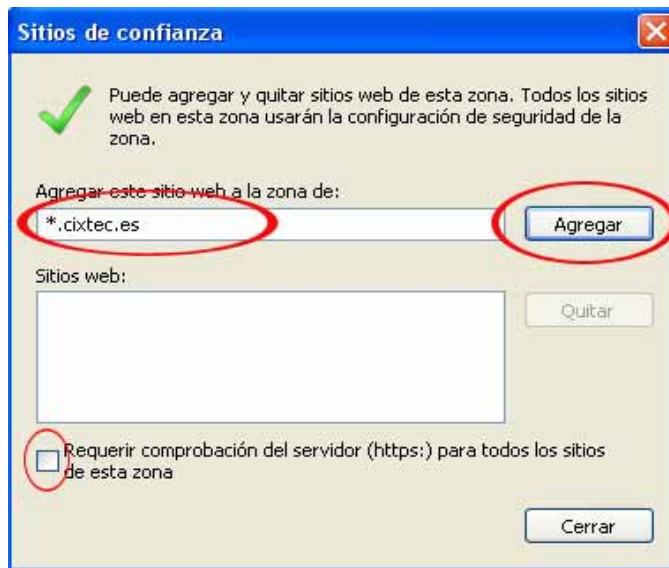
1. Ir ao menú **Herramientas** → **Opciones de Internet**



2. Pinchamos na pestana **Seguridad** e despois seleccionamos **Sitios de confianza** e prememos o botón de **Sitios**.



3. Agora escribimos ***.cixtec.es** e dámoslle ao botón **Agregar**. Tamén desmarcamos a casíña de **Requerir comprobación del servidor (https:) para todos los sitios de esta zona**.



Feito isto, dámoslle ao botón **Cerrar**.

4. Agora prememos de novo **Aceptar**.

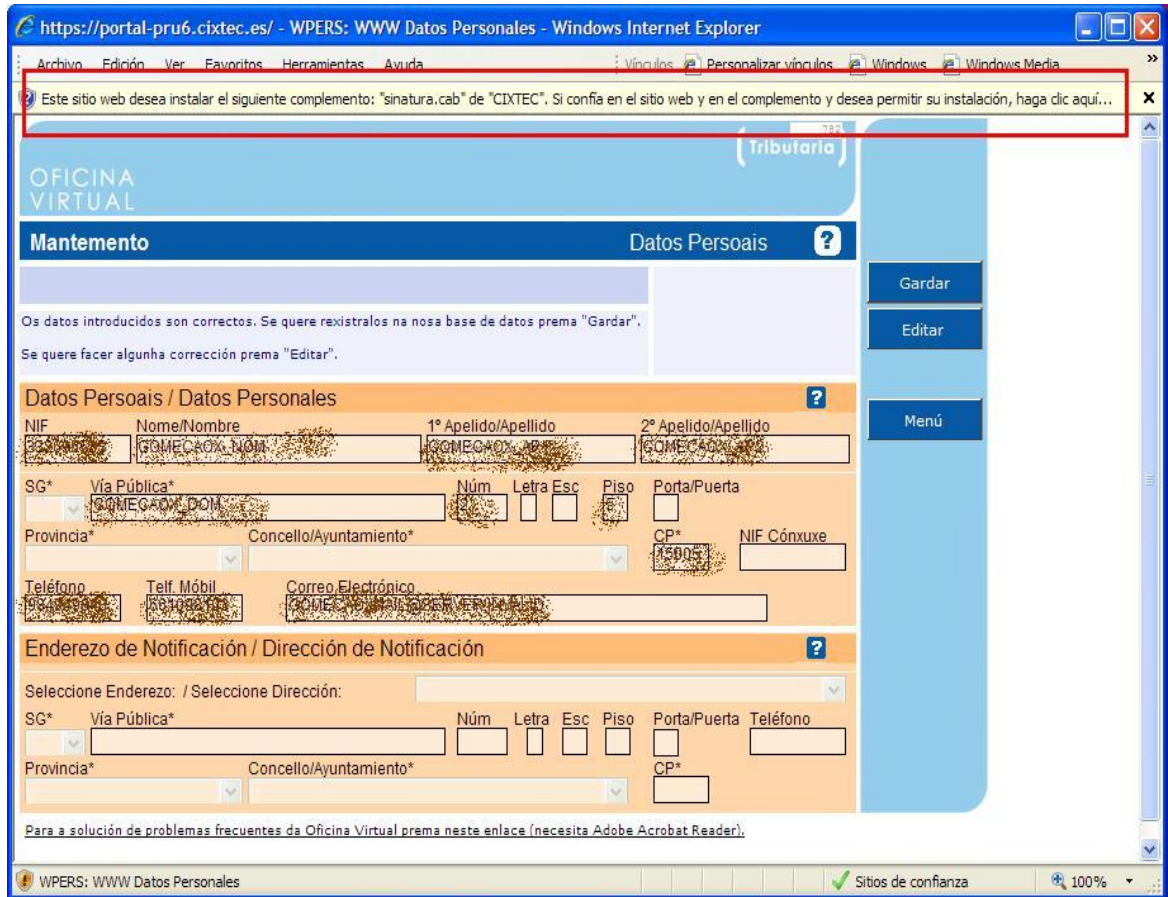


IMPORTANTE: Unha vez rematado, debemos pechar todas as ventás abertas de Internet Explorer, para que teñan efecto os cambios efectuados.

Despóis disto, debería permitírnos descargar os controis ActiveX necesarios.

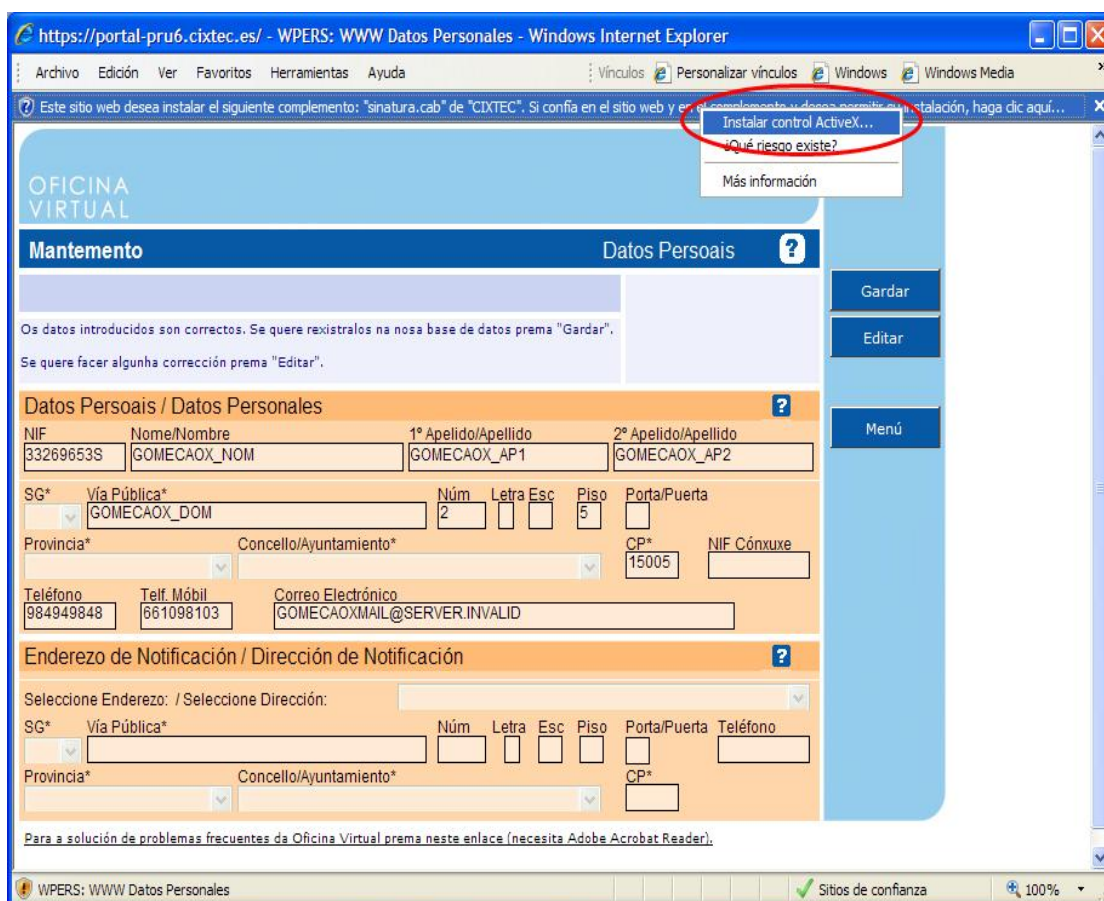
1.2. Instalación do ActiveX

Durante a primeira transacción que precise da utilización dunha das funcións proporcionadas polo ActiveX, observaremos no noso navegador a seguinte mensaxe:



Premendo sobre a mensaxe destacada, amosaránsenos as opcións seguintes:

Instalación do control ActiveX para a sinatura e o pago telemático

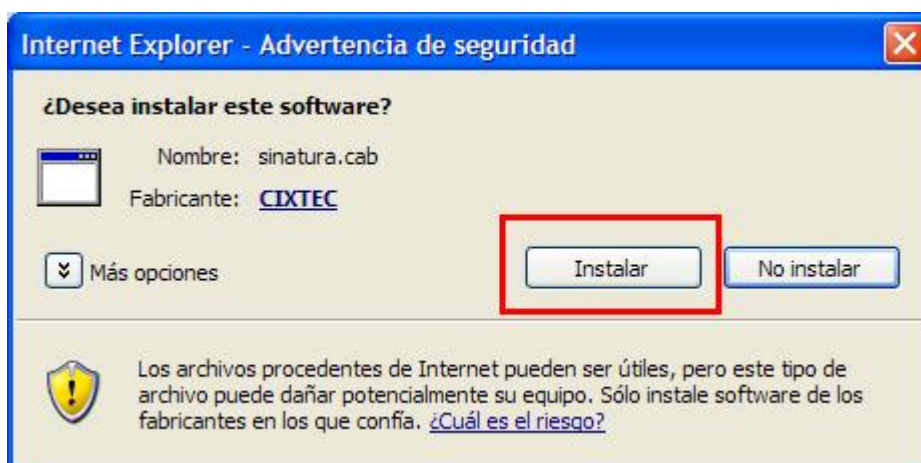


onde seleccionaremos “**Instalar control ActiveX**”.

De seguido, e dependendo da configuración de seguridade do seu navegador, é probable que apareza a seguinte mensaxe:



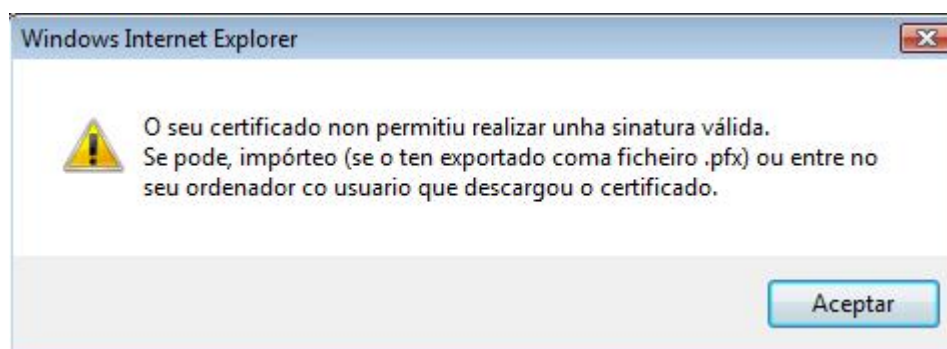
Deberemos premer no botón **Cancelar**, xa que do contrario abortaríamos a transacción que se está a efectuar. Unha vez premido o botón Cancelar debería continuar o proceso de instalación do ActiveX, amosándose a seguinte ventá:



Premendo no botón Instalar, se completaría a instalación do ActiveX e poderíamos continuar a transacción que se está a realizar.

Nota:

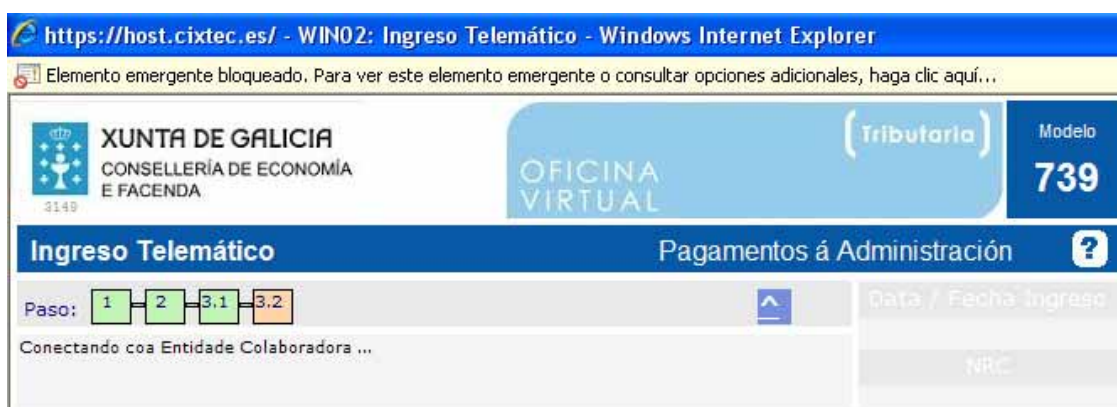
Se durante unha transacción que esixe sinatura electrónica se nos amosa a seguinte mensaxe:



Probablemente se deba a que o seu navegador se atopa configurado en “modo protexido” impedindo a correcta realización da sinatura. Para solucionar este problema realice os pasos especificados no punto 1.1. Agregar dominio *.cixtec.es aos sitios de confianza.

2. Deshabilitar bloqueador de elementos emergentes de Internet Explorer

Para realizar o pago telemático a través da Oficina Virtual é necesario deshabilitar o bloqueador de elementos emergentes do Internet Explorer, alomenos para a páxina web do CIXTEC. De non facelo pode que non se rematen os pagos feitos telemáticamente ou que non se poidan emitir os documentos PDF xerados automaticamente polas aplicacións da Oficina Virtual. Neste caso o Internet Explorer avísanos cunha mensaxe dicindo que os elementos emergentes están bloqueados e semellará como se a aplicación non fixera nada.

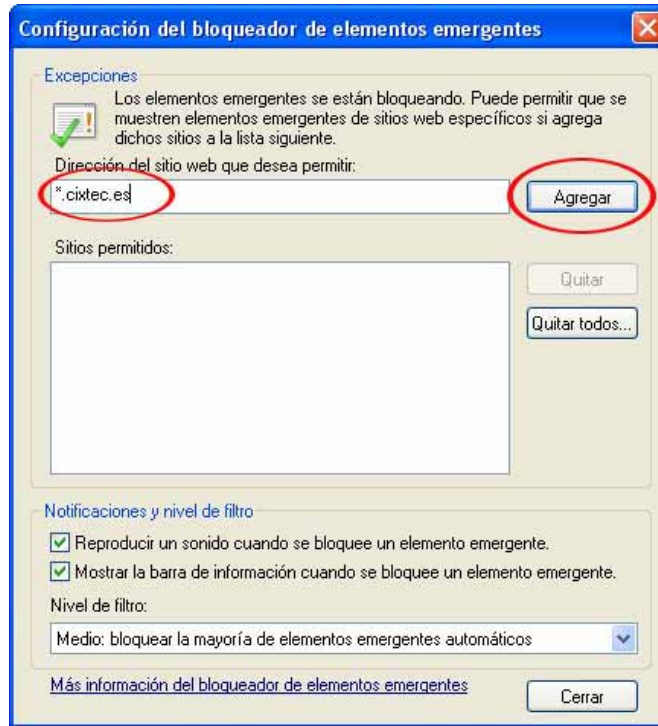


Para deshabilitar esta opción facemos o seguinte:

1. No Internet Explorer, imos ao menú de **Herramientas** → **Bloqueador de elementos emergentes** → **Configuración del bloqueador de elementos emergentes**.



2. Escrebimos ***.cixtec.es** e damos no botón de **Agregar**. Feito isto pechamos a ventá co botón de **Cerrar**.



3. Con esto ya deberían de funcionar tanto o pago telemático como a impresión de documentos.

3. Instalación de Adobe Reader 7.0 ou superior

Algúns dos contidos dentro da Oficina Virtual precisan dun lector de arquivos PDF. Para un correcto funcionamento recoméndase ter instalado o Adobe Reader 7.0 ou superior que pode ser descargado premendo no enlace. [Descargar o programa Adobe Reader](#).

4. Información adicional e contacto

Dispón de información adicional sobre navegadores admitidos, certificados dixitais, etc, na opción de [Requisitos de navegación](#) da Oficina Virtual.

Pode ocorrer que teña instalado no seu equipo algún outro software coma antivirus, firewall, antispymware, bloqueadores de elementos emerxentes, etc, que poidan impedir a instalación do ActiveX necesario para a sinatura e o pago telemático na Oficina Virtual.

Para calquera dúbida, aclaración ou problema, por favor, pónase en contacto con nós por teléfono no número 981541300 ou utilice o noso [buzón de contacto](#).