

# **PROYECTO**

# **PDFServer**

## **Preguntas frecuentes sobre Formularios**

Realizado por: Servicio de Informática de Presidencia

Fecha: noviembre/2017



**Junta de  
Castilla y León**

 <p><b>Junta de Castilla y León</b></p>	<p><b>PROYECTO PDFServer</b></p>	<p>Edición: 6.0 Fecha: nov/2017 Página: 2 de 13</p>
--	--------------------------------------	---

En este documento puede consultar un conjunto de preguntas frecuentes sobre formularios con firma electrónica.

- [\*\*No puedo abrir el formulario\*\*](#)
- [\*\*Me aparece una ventana con el mensaje "Descarga de archivo – Advertencia de seguridad", indicando si quiere abrir o guardar un archivo de tipo Adobe Acrobat Control for ActiveX\*\*](#)
- [\*\*El formulario no se abre en el navegador, se abre en Adobe Reader\*\*](#)
- [\*\*¿Cómo se rellena el formulario?\*\*](#)
- [\*\*Aparece un mensaje para activar el autocompletado automático\*\*](#)
- [\*\*Los listas desplegadas no me funcionan\*\*](#)
- [\*\*¿En qué orden debo cubrir ciertos datos? Listas encadenadas\*\*](#)
- [\*\*Me aparece un mensaje de "Localidad Inexistente"\*\*](#)
- [\*\*¿Qué debo hacer para enviar el formulario?\*\*](#)
- [\*\*Debería llegarme un correo electrónico y no me llega\*\*](#)
- [\*\*Al pulsar el botón 'Guardar', aparece un mensaje que advierte de que no se guardarán los cambios.\*\*](#)
- [\*\*Recomendación: Cómo obtener siempre las últimas versiones de las páginas.\*\*](#)
- [\*\*Al imprimir el documento aparece una línea negra\*\*](#)
- [\*\*Al imprimir el documento no aparece la solicitud completa\*\*](#)
- [\*\*No puedo imprimir, muestra el error: "Problema al leer el documento \(114\)"\*\*](#)
- [\*\*Enviar incidencias\*\*](#)

 <p><b>Junta de Castilla y León</b></p>	<p><b>PROYECTO PDFServer</b></p>	<p>Edición: 6.0 Fecha: nov/2017 Página: 3 de 13</p>
--	--------------------------------------	---

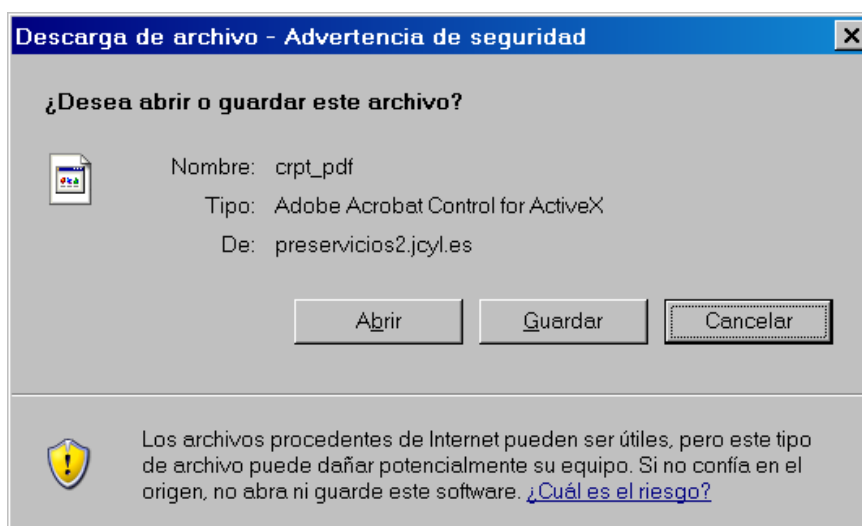
## No puedo abrir el formulario

Para poder visualizar el formulario se necesita tener instalado Adobe Reader versión 8 o superior.

Si no tiene instalado el Reader en su equipo, puede descargarlo de la web de Adobe <https://get.adobe.com/es/reader>. Se recomienda guardar el fichero ejecutable en su PC y después ejecutarlo. También se recomienda reiniciar el equipo tras la instalación, aunque no es imprescindible.

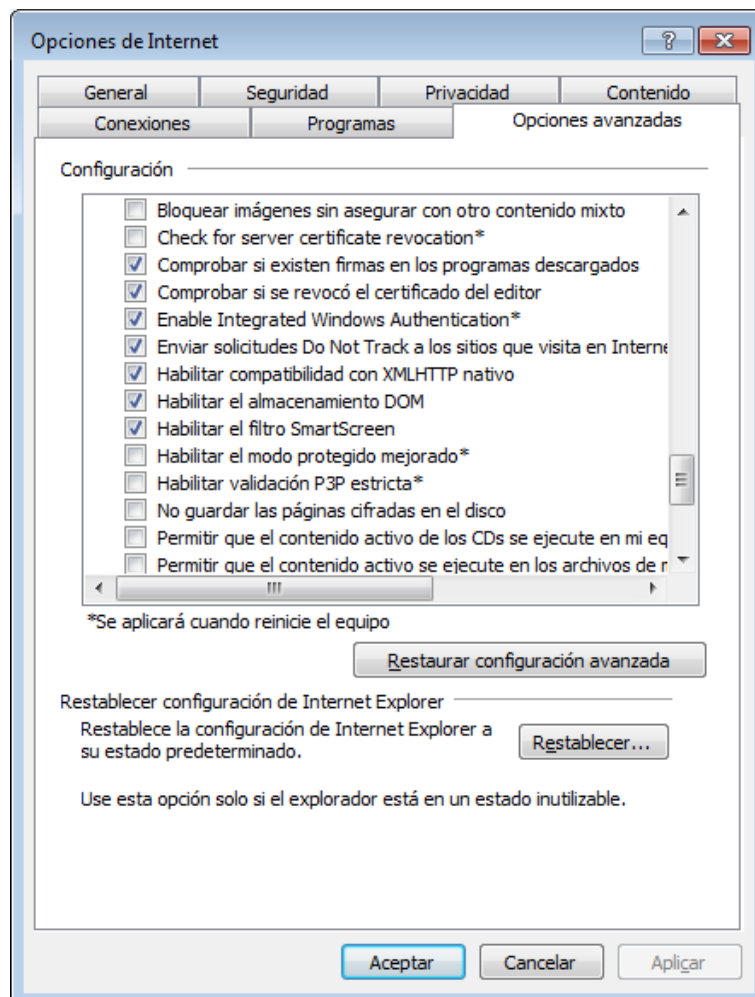
Si después de haber instalado el Adobe Reader sigue sin ver el formulario, revise los dos apartados siguientes.

## Me aparece una ventana con el mensaje “Descarga de archivo – Advertencia de seguridad”, indicando si quiere abrir o guardar un archivo de tipo Adobe Acrobat Control for ActiveX



Compruebe que no tiene marcada la opción “No guardar las páginas cifradas en el disco”:

1. **Herramientas**
2. **Opciones de Internet**
3. **Opciones Avanzadas**
4. Apartado **Seguridad**
5. Hay que tener desmarcada la opción **“No guardar las páginas cifradas en el disco”**

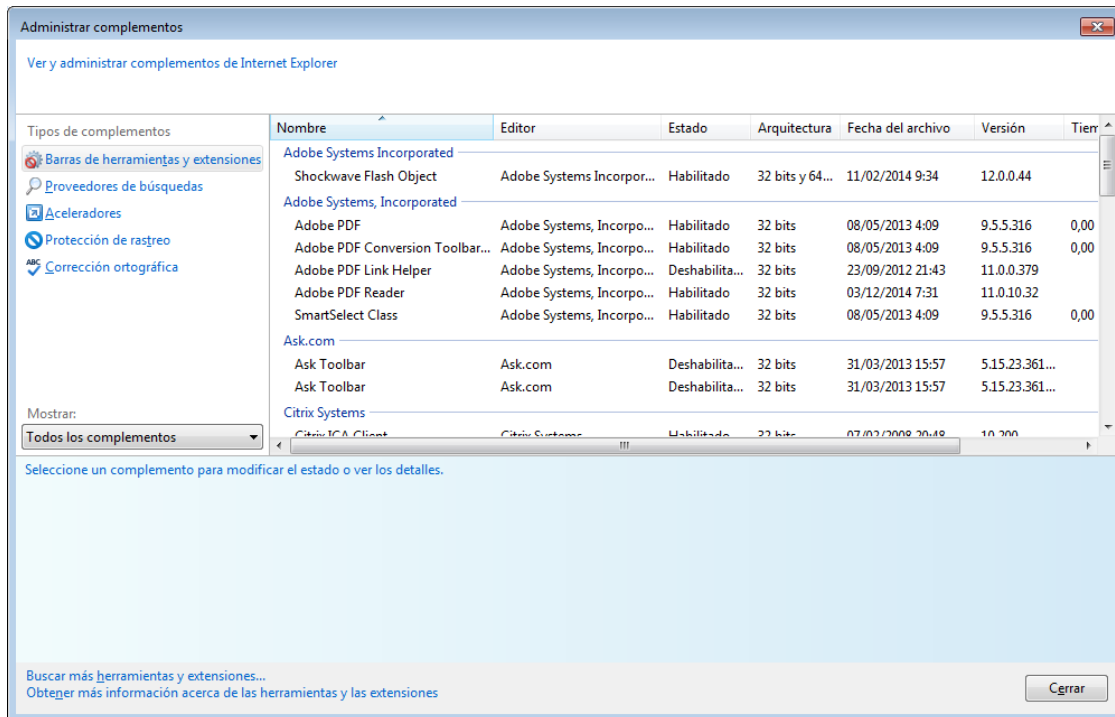


## El formulario no se abre en el navegador, se abre en Adobe Reader

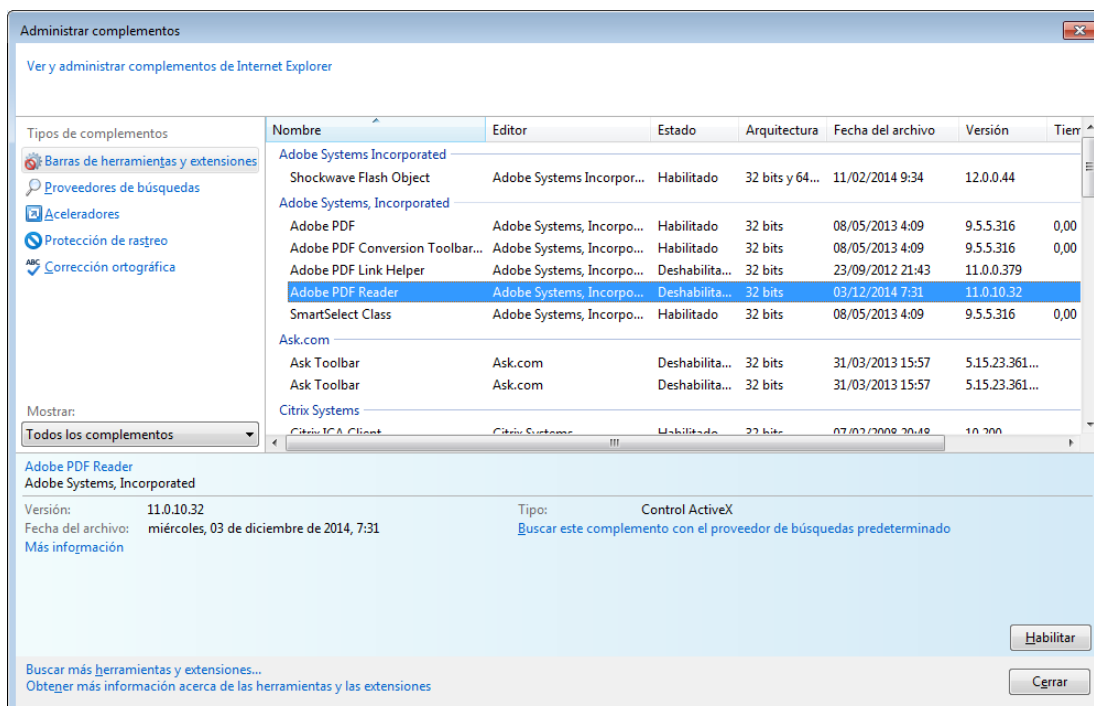
**Importante:** utilice el navegador Internet Explorer de 32 bits, el de 64 bits no está soportado.

Para que el formulario se abra en el navegador, siga los pasos que se detallan a continuación.

1. Abra Internet Explorer y, a continuación, elija **Herramientas > Administrar Complementos**
2. En Tipos de complementos, seleccione **Barras de herramientas y extensiones**
3. En el menú Mostrar, seleccione **Todos los Complementos:**



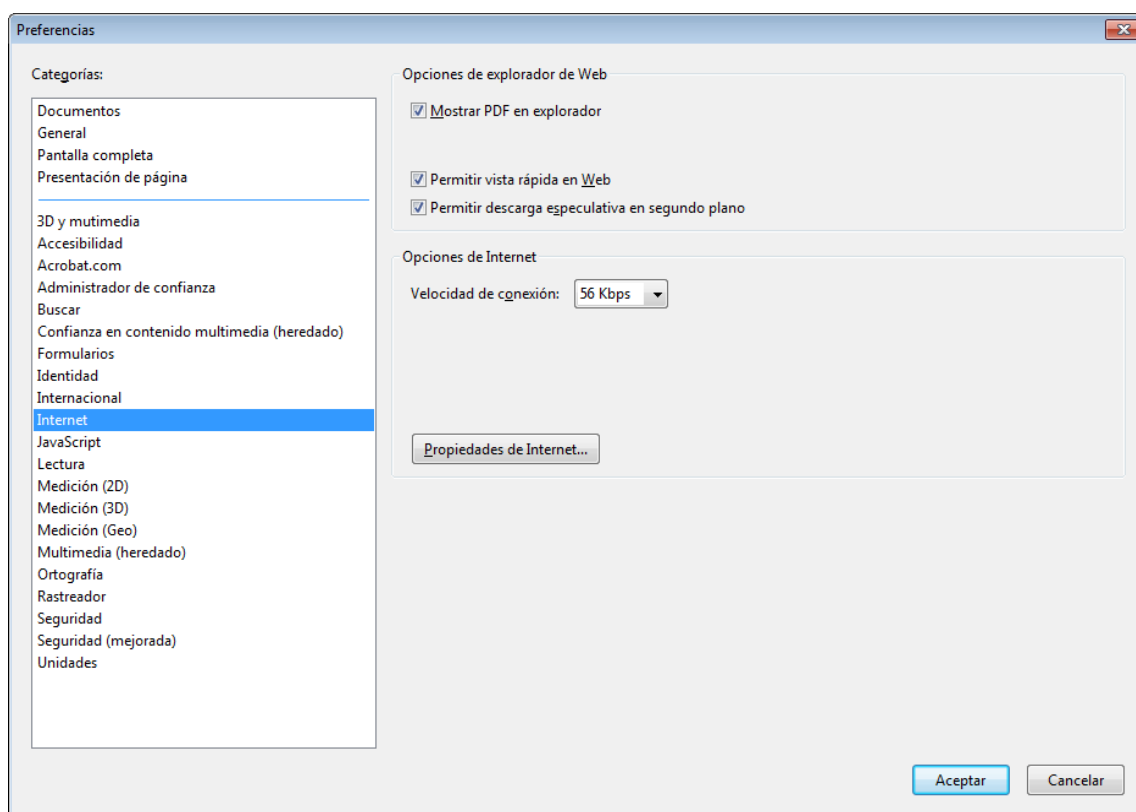
- En la lista de complementos, seleccione **Adobe PDF Reader**.  
*Nota:* Si no puede ver el complemento Adobe PDF Reader, pruebe con las otras opciones del menú. Por ejemplo, en algunos sistemas, el complemento aparece cuando se selecciona 'Ejecutar sin permiso'.
- Haga clic en el botón de '**Habilitar**' para que el complemento Adobe PDF Reader sea el que abra los PDF en el navegador:



Los formularios se pueden rellenar con la versión 8 o superior de Adobe Reader. Hay que cambiar su configuración, y varía en función de la versión de Adobe Reader que tenga en el equipo. Hay dos posibilidades:

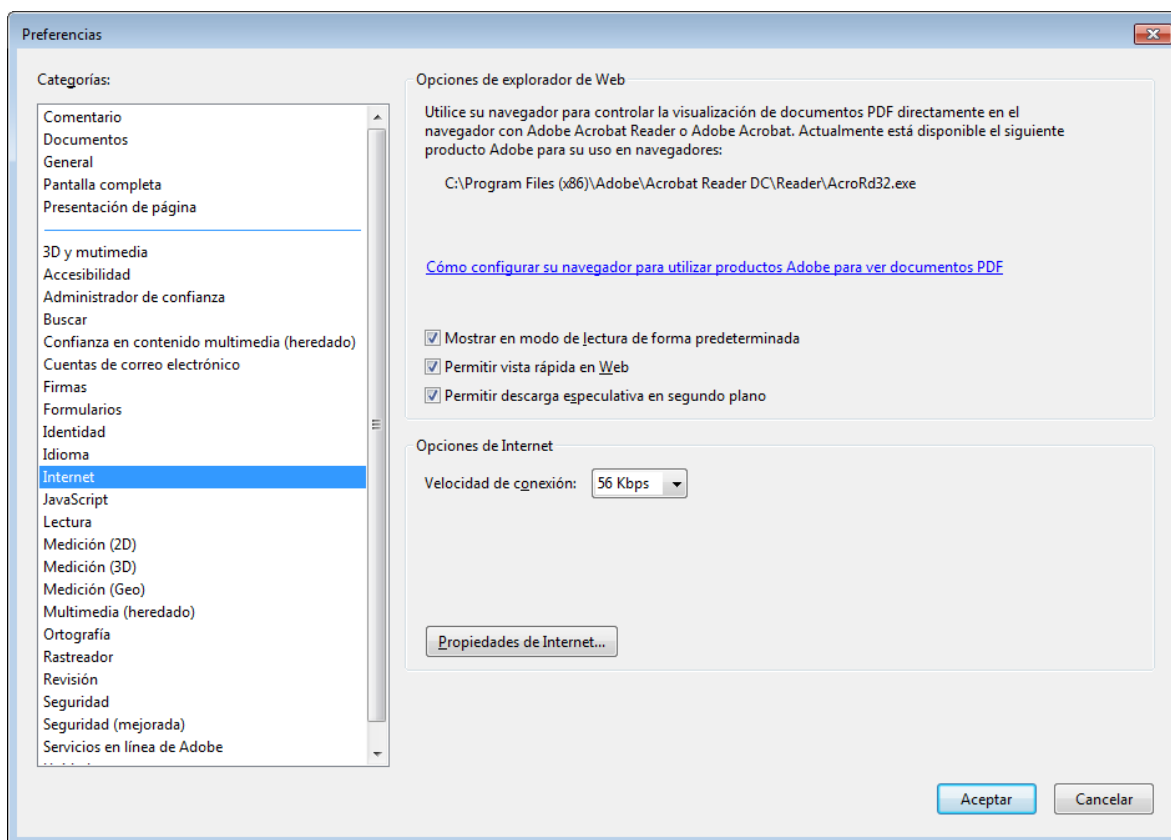
1. Abra el Adobe Reader y siga las siguientes pasos:

- **Edición > Preferencias**
- **Internet**
- Marcar "**Mostrar PDF en explorador**"



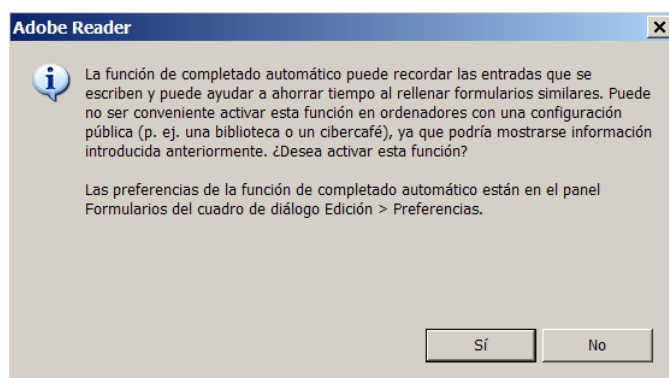
2. Abra el Adobe Reader y siga las siguientes pasos:

- **Edición > Preferencias**
- **Internet**
- Marcar "**Mostrar en modo de lectura de forma predeterminada**"



Para más información pueda pinchar en el enlace que se muestra en la pantalla anterior:  
***"Cómo configurar su navegador para utilizar productos Adobe para ver documentos PDF"***

## Aparece un mensaje para activar el autocompletado automático



Los productos Adobe permiten que un formulario recuerde el valor introducido en los campos, una vez se ha respondido afirmativamente a la pregunta de la imagen anterior.

Se recomienda activar esta opción, ya que permitirá cubrir formularios más rápidamente si se rellena éste en varias ocasiones.

## ¿Cómo se rellena el formulario?

Rellene los datos relativos a la solicitud, tal y como lo haría si fuera un formulario impreso, siguiendo el orden de arriba abajo y de izquierda a derecha.

 <p><b>Junta de Castilla y León</b></p>	<p><b>PROYECTO PDFServer</b></p>	<p>Edición: 6.0 Fecha: nov/2017 Página: 8 de 13</p>
--	--------------------------------------	---

En algunas ocasiones, en la misma página en la que está el enlace al formulario, encontrará indicaciones relativas para cumplimentarlo.

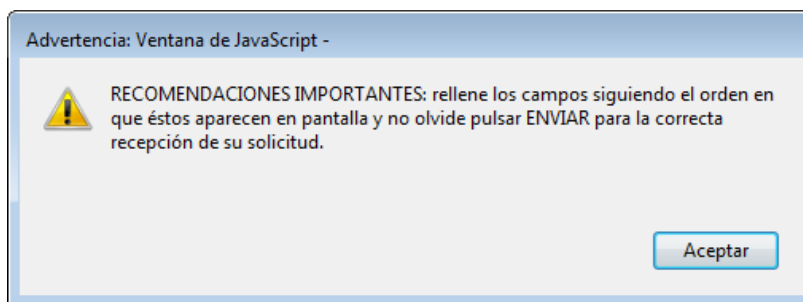
Al pulsar el botón 'Enviar' o 'Siguiente', el formulario comprobará que los datos son correctos. Si hay algún dato erróneo, le indicará cuál es la causa del error.

## Las listas desplegables no funcionan

*Consejería / Organismo autónomo*



Para rellenar los campos con una lista desplegable, el formulario debe estar bien cargado. SI está bien cargado, se muestra un mensaje informativo similar al siguiente:



Si no le ha aparecido este mensaje, recargue el formulario pulsando F5 (Actualizar).

## ¿En qué orden debo cubrir ciertos datos? Listas encadenadas

En los formularios puede haber campos cuyos valores se eligen de una lista y esa lista puede estar encadenada a otra anterior. En este caso, los datos deben ser seleccionados en orden.

*Ejemplo1:* rellenar un 'Servicio'. Dicho servicio pertenece a un 'Centro Directivo' que a su vez pertenece a una 'Consejería/Organismo autónomo'

<i>Consejería / Organismo autónomo</i>	<i>Centro Directivo</i>	<i>Servicio</i>
▼	▼	▼

- a. Primero seleccione la consejería
- b. Después el centro directivo
- c. Finalmente el servicio.

*Ejemplo2:* rellenar una localidad

PROVINCIA	LOCALIDAD
▼	

- d. Primero seleccione la Provincia
- e. Después introduzca la Localidad o varios caracteres de esa Localidad para mostrar una lista de todas las localidades que contengan esos caracteres y posteriormente elegir una



 <p><b>Junta de Castilla y León</b></p>	<p><b>PROYECTO PDFServer</b></p>	<p>Edición: 6.0 Fecha: nov/2017 Página: 9 de 13</p>
--	--------------------------------------	---

No se puede rellenar Localidad sin antes haber seleccionado alguna Provincia.

## Me aparece un mensaje de “Localidad Inexistente”

En función de la provincia que haya seleccionado, el formulario muestra las localidades de dicha provincia, no permitiendo introducir localidades de otra provincia o localidades inexistentes.

Es un campo “autocompletado”: si escribe las primeras letras de la localidad le aparecerán las localidades que empiecen por esas letras para que seleccione la localidad que desee.

Por lo que tanto, debe seleccionar la provincia correcta y escribir la localidad (o sus primeras letras). Si la localidad sigue sin mostrarse, pruebe a escribir las letras de la localidad con o sin tildes.

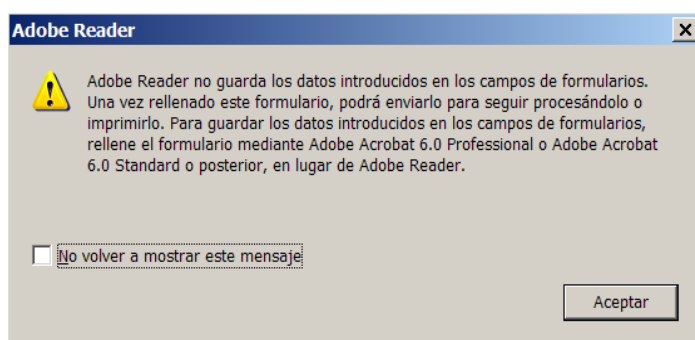
## ¿Qué debo hacer para enviar el formulario?

Debe rellenar por lo menos los datos obligatorios y pulsar el botón ‘Enviar’ o ‘Siguiente’.

## Debería llegarme un correo electrónico y no me llega

Para algunos formularios, el solicitante recibe un correo electrónico confirmando que su solicitud ha llegado correctamente. Si no recibe dicha confirmación, compruebe que no hay ningún error en la dirección de correo que rellenó en el formulario y que no tiene el buzón lleno.

## Al pulsar ‘Guardar’ aparece un mensaje que advierte de que no se guardarán los cambios



Este mensaje informativo es estándar de Adobe, y en ningún caso supone que se pierdan los datos introducidos en el formulario.

Puede marcar la casilla “No volver a mostrar este mensaje”.

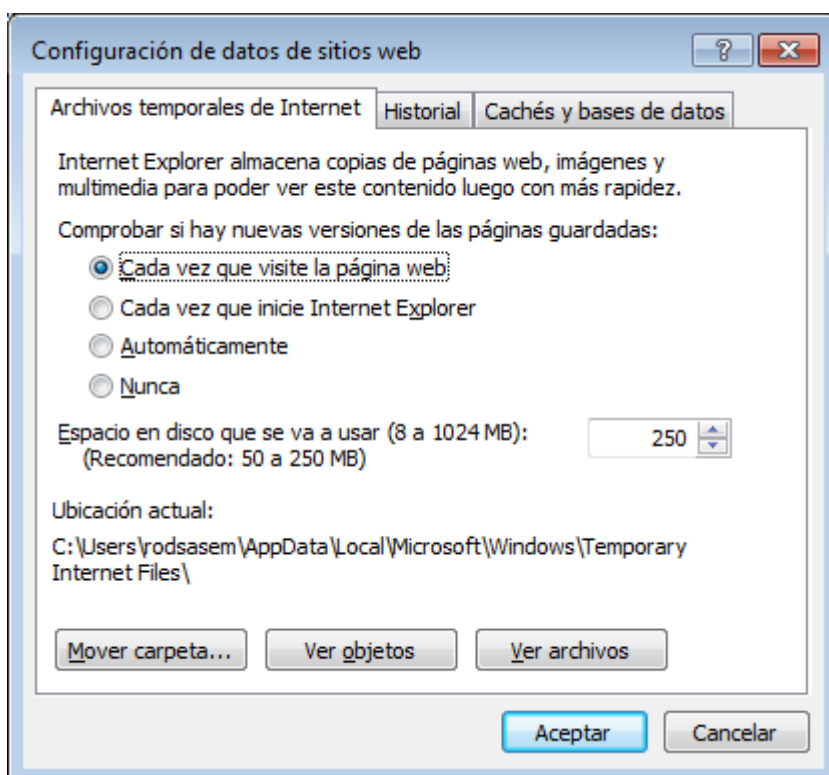
## Recomendación: Cómo obtener siempre las últimas versiones de las páginas.

Se puede resolver de dos maneras:

1. Pulsando Actualizar en el navegador o
2. Cambiando las opciones de Configuración del Navegador:
  - **Herramientas**

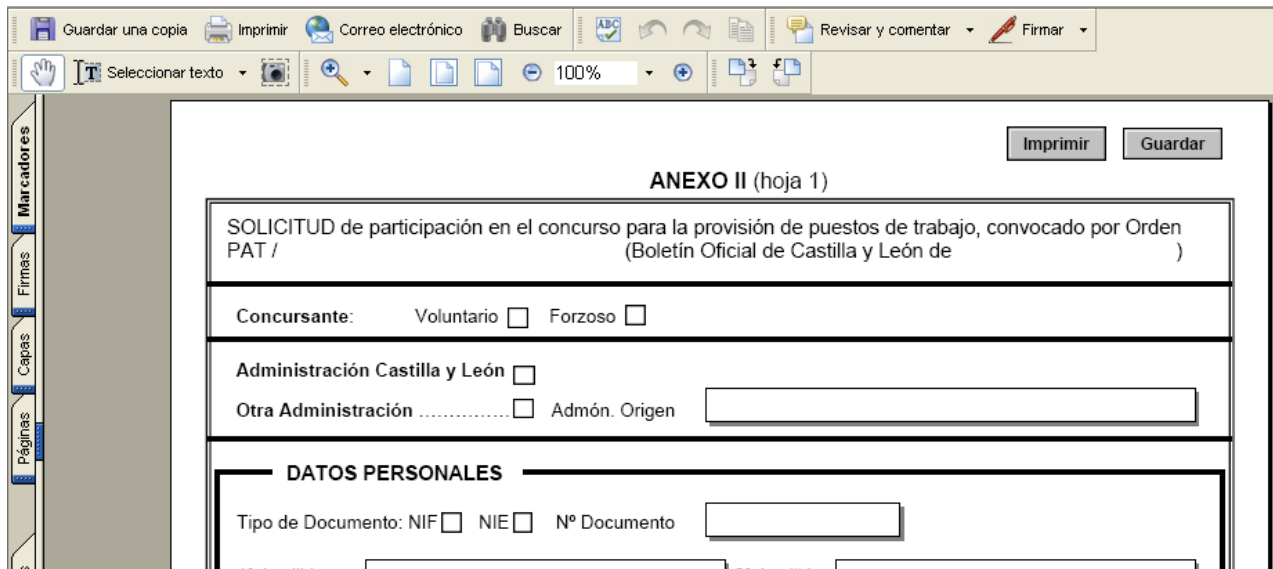
 <p><b>Junta de Castilla y León</b></p>	<p><b>PROYECTO PDFServer</b></p>	<p>Edición: 6.0  Fecha: nov/2017  Página: 10 de 13</p>
--	----------------------------------	--

- **Opciones de Internet**
- Pestaña **General**
- Botón '**Configuración**'
- En Comprobar si hay nuevas versiones de las páginas, marcar la opción "**Cada vez que se visita la página**"
- Finalmente pulse '**Aceptar**'



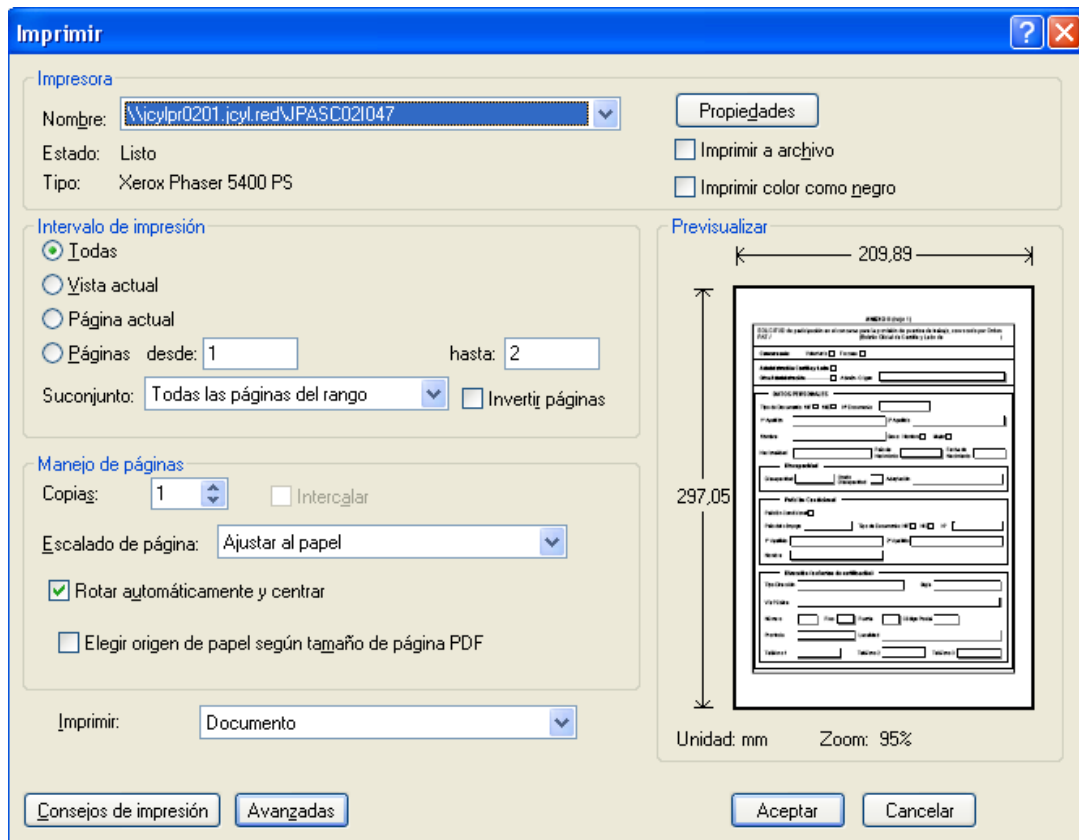
## Al imprimir el documento me aparece una línea negra

Se debe a que ha impreso la solicitud desde el menú 'Archivo', opción 'Imprimir' o desde el botón 'Imprimir' del Adobe Reader. Para evitar que le aparezca debe usar el botón '**Imprimir**' del propio formulario.

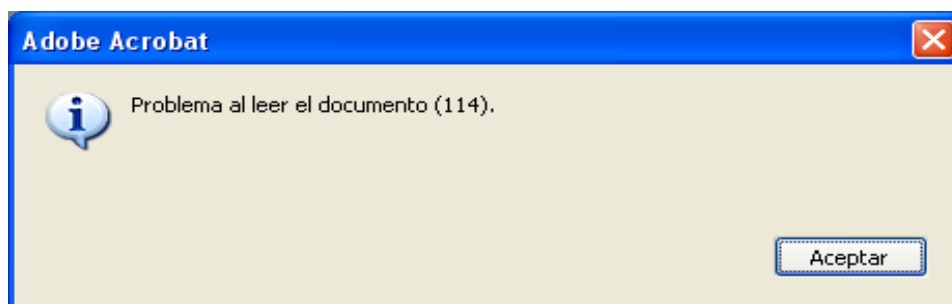


## Al imprimir el documento no aparece la solicitud completa

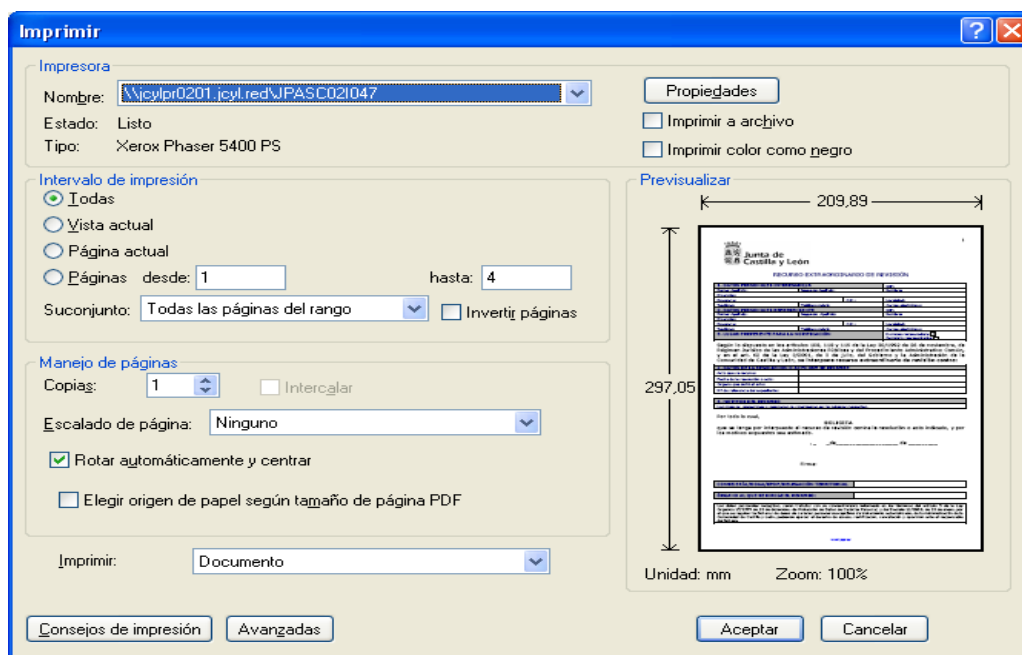
Esto se debe a que la solicitud no entra en los márgenes que tiene definidos, por lo que debe seleccionar la opción '**Ajustar al papel**'.



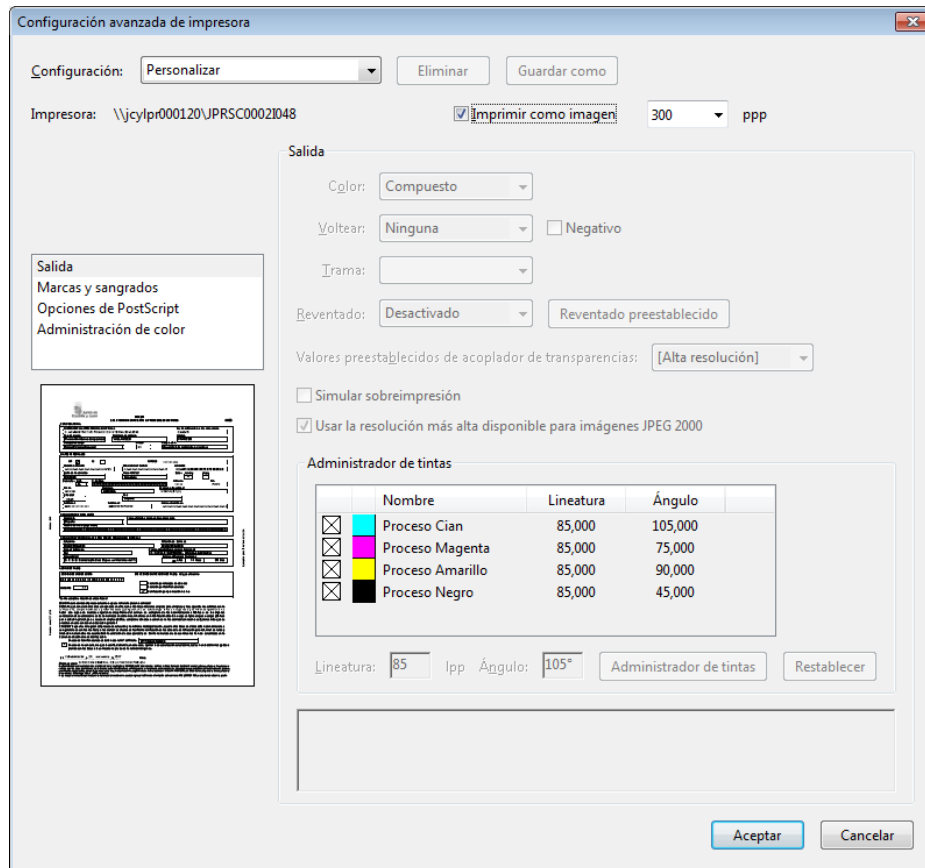
## No puedo imprimir, muestra el error: "Problema al leer el documento (114)"



Para solucionarlo, pulse '**Imprimir**', le saldrá una pantalla en la que debe seleccionar '**Avanzadas**'.



Le aparecerá una nueva pantalla en la que debe marcar la casilla '**Imprimir como imagen**'.



Finalmente pulse '**Aceptar**'.

## Enviar incidencias

Contacte con información administrativa **012 / 983 327 850**. Personal de la Administración de Castilla y León contacte con el **CAU** que atienda su centro directivo