# SOLUCIONES TÉCNICAS A PROBLEMAS FRECUENTES

# Tabla de contenido

1. LÉAME	2
2. PROBLEMAS	
2.1. FRM-92102. SE HA PRODUCIDO UN ERROR DE RED	
2.2. FALTA LA BOTONERA DE LA APLICACIÓN	4
2.3. PANTALLA EN GRIS	5
2.4. ADVERTENCIAS DE SEGURIDAD	5
2.5 FRM-92095. VERSIÓN DE ORACLE JINITIATOR DEMASIADO	BAJA6
3. SOLUCIONES	
3.1. COMO LIMPIAR LA CACHÉ DEL NAVEGADOR	11
3.2. COMO LIMPIAR LA CACHÉ DE JAVA	
3.2.1. LINUX	12
3.2.2. WINDOWS	12
3.2.3. MAC OS X	15
3.3. COMO EVITAR LAS ADVERTENCIAS DE SEGURIDAD	17

## 1. LÉAME

Las aplicaciones de GeA en su ordenador utilizan dos elementos: el navegador de internet y el componente JAVA. En este documento se enumeran los problemas que puede solucionar usted mismo sin necesidad de abrir una incidencia. Cuando aparezca un problema le recomendamos que elimine todos los ficheros temporales que tuviese en su ordenador por si se hubiesen dañado. Para ello siga los siguientes pasos:

- 1º Limpie la memoria caché de su navegador (Sección 3.1)
- 2º Cierre el navegador
- 3º Limpie la memoria caché del componente Java (Sección 3.2)
- 4° Pruebe a ver si se ha solucionado el problema.

Si el problema persiste, necesitará ayuda técnica y en tal caso deberá abrir una incidencia. Cuanto más detallado esté el problema más fácilitará la tarea para encontrar la solución del mismo. Por eso ayudará mucho si puede recopilar una captura de la pantalla con el mensaje de error, detalle de cómo se puede reproducir el problema, qué datos son los involucrados o incluso si puede obtener la información que detalla la consola de java.

Muchas gracias

#### 2. PROBLEMAS 2.1. FRM-92102. SE HA PRODUCIDO UN ERROR DE RED.

# **DESCRIPCIÓN:**

El mensaje indica que ha habido un problema en la red, un microcorte posiblemente. Pero a pesar de que se observa servicio en la red, después ya no podemos volver a cargar GeA. Eso es porque los archivos de nuestro equipo han quedado dañados y hay que borrarlos.

# SOLUCIÓN:

Limpiar la memoria caché de nuestro java. (Vea los detalles en la sección 3.2) Además deberá tener deshabilitada la verificación de programas (Sección 3.3)



# **DESCRIPCIÓN:**

La barra de botones para el manejo de las pantallas ha desaparecido. Algún cambio en el sistema ha dañado la barra. También puede ser que haya habido una actualización

no firmada.

# **SOLUCIÓN:**

Limpie la memoria caché de nuestro java. (Vea los detalles en la sección 3.2) y a continuación compruebe que ha deshabilitado la verificación de programas (Vea la sección 3.3)

, in the second s			lámico		
		XXI-Acac	iemico		
Pr	incipales Específicos	Generales Anexos	32	-10	
	Expedientes	Gestión Económica	Actas		
	Matrícula	Planes De Estudio	Recursos Docentes		
				Versión 8.0.0.1	

#### 2.3. PANTALLA EN GRIS DESCRIPCIÓN:

Cada vez que intentamos entrar en la aplicación se queda la pantalla en GRIS y ahí se queda. Algún fichero se habrá deteriorado.



## **SOLUCIÓN:**

Pruebe a pulsar la tecla F5 para recargar la información del navegador, alguna vez funciona.Y si no, deberá limpiar la memoria caché de nuestro java. (Vea los detalles en la sección 3.2)

### 2.4. ADVERTENCIAS DE SEGURIDAD

# **DESCRIPCIÓN:**

Java espera encontrar firmado el código de la aplicación y cuando no es así nos grama no fiable.

advierte de que puede tratarse de un programa no fiable.

# **SOLUCIÓN:**

Para no tener que constantemente responder a las mismas preguntas debe bajar el nivel de seguridad. Además es probable que la botonera de la aplicación no funcione correctamente si no aplica esta solución. Deberá cambiar la política de seguridad en la consola Java. (Vea los detalles en la sección 3.3)



#### 2.5. FRM-92095: Versión de Oracle Jinitiator demasida baja. Instale versión 1.1.8.2 o superior.



Este problema surge porqué en el equipo tiene instalada una versión de Java superior a la 1.6.23

Para ver la versión de java que tiene el equipo, hay que acceder al panel de control. Pinche en el botón de inicio y en el desplegable en la zona de la derecha encontrara el acceso a panel de control. En la ventana que le muestra pinche en el icono de java.

🕑 Panel de control										_ 0 ×
Archivo Edición Ver Favoritos He	rramientas Ayud									
🔇 Atrás 🔹 🐑 🔹 🏂 🔎 BC	squeda 🛛 🌔 Carp	etas 🛄 •								
Dirección 📴 Panel de control										🕶 🄁 Ir
Panel de control	- 🍋	2	Ń	<b>I</b>		۲		0		
Cambiar a vista por categorías	Actualizacio automáticas	. Adobe Gamma	Agregar hardware	Agregar o quitar p	Barra de tareas y me	Centro de seguridad	Conexiones de red	Configuración regional y	Configurar red inalámbrica	Correo
Vea también 🖇	<u>82</u>	all a	O,	3	P		F	d	-	
🍓 Windows Update	Cuentas de usuario	Dispositivos de juego	e Dispositivos de sonido y audio	Escáneres y cámaras	Fecha y hora	Firewall de Windows	Flash Player	Fuentes	Herramientas administrati	Impresoras y faxes
<ul> <li>Ayuda y soporte técnico</li> </ul>			C		Ġ.	I	4			1
	Intel(R) GMA Driver	Java	Mouse	Nero ImageDrive	Opciones de accesibilidad	Opciones de carpeta	Opciones de energía	Opciones de Internet	Opciones de teléfono	Pantalla
	Q	S	3	(( <u>P</u> ))	1	1	2	3		
	QuickTime	Sistema	SoundMAX	Symantec LiveUpdate	Tareas programadas	Teclado	Voz	Windows CardSpace		

En la ventana de java, pulsar en la pestaña java y después en el botón ver…

🖆 Panel de Control de Java 📃 🗖 🔀
General Actualizar Java Seguridad Avanzado
General Actualizar Java Seguridad Avanzado Visualice y gestione la configuración y las versiones del tiempo de ejecución de Java para applets y aplicaciones Java. <u>V</u> er Modifica le
Aceptar Cancelar Aplicar

En esta ventana se pueden ver la versiones que se tiene instalado el equipo. Hay que DESACTIVAR la versión 1.7, se consigue desmarcando el "check" verde, tanto en la pestaña de "usuario" como en la de "Sistema"

4	Configura	ación de J	lava Runtime I	Environment		×
	Usuario Si	stema				
	Platafo	Producto	Ubicación	Ruta de Acceso	Parámetros de Tiem	Activ
	1.7	1.7.0_09	http://java.s	C:\Archivos de progra		
	1.6	1.6.0_24	http://java.s	C:\Archivos de progra		
	1.6	1.6.0_04	http://java.s	C:\Archivos de progra		<ul> <li>Image: A set of the set of the</li></ul>
	1.4	1.4.2_19	http://java.s	C:\Archivos de progra		<ul> <li>Image: A set of the set of the</li></ul>
				<u>B</u> usca	r <u>A</u> gregar	Elimina <u>r</u>
					Aceptar	Cancelar

Para el correcto funcionamiento de GEA, es necesario tener instalada y activada la versión de java 1.6. Puede <u>descargar la versión 1.6\_23 desde Aquí</u>. También esta en la página de Ayuda Gestor Gea. Para instalar esta versión una vez descargado el fichero "jre-6u23-windows-i586-s.exe", ejecútelo (pulsando doble clic sobre el fichero).

Instalación de Java - Bienvenido	
ے۔ Java	ORACLE
Bienvenido a Java™	
Java ofrece un acceso seguro al fantástico mundo del cor Desde soluciones empresariales a útiles herramientas y oc más vida a su experiencia en Internet. Aviso: En este proceso de instalación no se registra ningún Haga clic aquí para ver más información sobre los o recabamos.	ntenido Java. sio, Java le da dato personal. datos que
Haga clic en Instalar para aceptar el acuerdo de licenc e instalar Java.	ia
Cancela	r <u>I</u> nstalar >

Pulsar el botón instalar

Configuración de Java - Progreso	
Java-	ORACLE
Estado: Instalando Java	
Ya puede contar con un conjunto de aplicaciones y gratuito compatible con Microsoft Office • Procesador de texto, hojas de cálculo, presentaciones, dibujo y • Permite leer, editar y guardar archivos de Microsoft Office. • Utiliza el formato ODF, cada vez más extendido. • Importación y exportación de PDF con un solo clic.	bases de datos.

Al finalizar la instalación deberá reiniciar su navegador.

Configuración de Java - Completar	
Java <sup>-</sup>	ORACLE
🗸 Java se ha instalado correctamente	
Las actualizaciones de Java se descargarán automátican ofrecerle las últimas funciones y mejoras en seguric Para cambiar esta configuración, consulte http://java.co	nente para lad. m/autoupdate
<ul> <li>Reiniciar el navegador para completar la instalación.</li> <li>(Guarde su trabajo antes de hacer clic en "Cerrar".)</li> </ul>	
	<u>C</u> errar

Abra una nueva ventana del navegador e intente de nuevo el acceso a GEA.

#### **3. SOLUCIONES**

# **3.1. COMO LIMPIAR LA CACHÉ DEL NAVEGADOR**

Son unos pasos sencillos, pero varían según la versión del navegador o el fabricante:

#### **Internet Explorer 8:**

Herramientas Opciones de Internet Pestaña "General" Hacemos clic en "Eliminar..." Debe estar marcada "Archivos temporales de Internet" Pulsamos el botón de "Eliminar"

### **Internet Explorer 7:**

Herramientas Opciones de Internet Pestaña "General" Hacemos clic en "Eliminar" en la sección "Historial de exploración" En la ventana que aparece, hacemos clic en "Eliminar todo" (en la parte de abajo) Marcamos la casilla "Eliminar también los archivos..." Hacemos clic en "Sí"

## **Firefox:**

Herramientas Limpiar el historial reciente... El rango temporal a limpiar seleccionado es todo Pulsamos Limpiar ahora.

## Safari:

Abra el menú 'Safari' en la barra de herramientas de su navegador.

Seleccione 'Vaciar caché'. Haga clic en 'Vaciar' en el cuadro de diálogo

# Seamonkey:

Editar Preferencias Hacemos doble clic en Avanzadas Caché Pulsamos vaciar caché Aceptar

#### 3.2. COMO LIMPIAR LA CACHÉ DE JAVA

Previamente debe estar cerrado el navegador de internet. Después siga los pasos que se indican en función del sistema operativo de su ordenador.

#### 3.2.1. LINUX

Debemos encontrar la consola de java. Búsquela aquí:

Sistema -> Preferencias -> Sun Java Plugin Control Panel.

Una vez ahí, en la pestaña General está la configuración de los Archivos Temporales de Internet. Desde ahí pulse sobre el botón de borrado de archivos y confirme la acción.

#### **3.2.2. WINDOWS**

- 1. Pulsamos **Inicio**
- 2. Pulsamos sobre la opción del Panel de control
- 3. Si la clasificación de la información es por categoría, pulsamos sobre vista clásica
- 4. Buscamos el componente **Java** y le damos doble click para abrirlo
- 5. Pulse el botón **Configuración...** de la sección de Archivos temporales de internet (ficha General)
- 6. En la nueva ventana pulse el botón **Borrar archivos...** (las casillas deben estar marcadas)
- 7. En el cuadro de diálogo que aparece confirme el borrado pulsando sobre Aceptar
- 8. Cierre la ventana de configuración de archivos temporales de internet pulsando sobre Aceptar
- 9. Pulse por último sobre el botón de Aceptar para cerrar el panel de control de java.

Puede ver estos pasos en imágenes a continuación:





Archivo	Edición	Ver	Favo	ritos	Herra
G Atr	ás - 🌘	Ð -	D	S	Búsqu
Dirección	🕞 Pane	l de cor	ntrol		
V	anel de o	contro			
- G- 1	Cambiar a	vista p	or cate	gorías	
6	Cambiar a	vista p	or cate	gorías	
Vea	Cambiar a también	vista p	or cate	gorías	۲
Vea Vea	Cambiar a <b>también</b> Windows L	vista pi Jpdate	or cate	gorías	۲



	×
	7
Sincronización de carpetas	
💌 🄁 Ir	
Comentarios	^
Change how Windows indexes files for searching. Controla las funciones de hardware de gráficos de este equipo.	
Panel de control de Java(TM)	
JInitiator Control Panel	
Personaliza la configuración del mouse, como la configuración de botones, velocidad de doble clic	
Configures Nero Imagedriver for viewing image files through Windows Explorer.	
Ajusta las configuración de visibilidad, audición y movilidad de su equipo.	=
Personaliza la apariencia de archivos y carpetas, cambia la asociación de archivos y hace que los	
Configura los parámetros de ahorro de energía de su equipo	
Configure las cpciones de conexión y de pantalla para Internet.	
Establece las reglas de marcado de su teléfono y la configuración del módem.	~
	Sircronización de carpetas     Sircronización de carpetas     Sircronización de carpetas     Sircronización de lava(ref)     Sircronización de lava(ref)

#### **3.2.3. MAC OS X**

- 1. Sitúese en la barra superior sobre la barra de Menú (opción Ir)
- 2. Abra la carpeta de **Utilidades**
- 3. Busque el icono correspondiente a Preferencias de Java
- 4. Seleccione el botón de Red
- 5. Pulse el botón **Borrar archivos...**(las casillas deben estar marcadas)
- 6. En el cuadro de diálogo que aparece confirme el borrado pulsando sobre Aceptar
- 7. Pulse en la barra de menú la primera opción Preferencias de Java
- 8. Cierre la aplicación.

## Puede ver estos pasos en imágenes a continuación (versión en inglés):



O O Java Preferences	Java Preferences
4°         General       Security         Network       Advanced    Network settings are used when making Internet connections. By default, Java applets and Web Start applications use the network settings in the system network preferences. Only advanced users should modify these settings.          Network       Settings    Network Settings	Network settings are us applications use the net these settings. Delete the following temporary files? Method Web Start d web Start d users should modify twork Settings
Keep temporary files for fast access:	Cancel
Select the location where temporary files are kept:	Select the locati
/Users/mac/Library/Caches/Java/cache Change	/Users/mac/Library/Caches/Java/cache Change
Select the compression level for JAR files: None  Set the amount of disk space for storing temporary files:          1000 C       MB         5°	Select the compression level for JAR files: None Set the amount of disk space for storing temporary files:          1000 + MB
View Cache Files Delete Files Restore Defaults	View Cache Files         Delete Files         Restore Defaults
Changes take effect in browsers and Java applications the next time you open them.	Changes take effect in browsers and Java applications the next time you open them.
Lava Preterences	•
79 About Java Preferences	No Preferences
Jo	va ricicicues

	Java Preferences	File					
70	About Java Prefere	ences		Java Pr	eferences		
	Services	•	General	Security	Network	Advanced	
	Hide Java Preferer Hide Others Show All	nces 光H て第日 い	ised when making I etwork settings in t	nternet conn he system ne	ections. By def twork preferen	ault, Java apple ces. Only adva	ts and Web Start nced users should modify
8°	Quit Java Preferen	ces #Q	1			C	Network Settings
	ا ک د د	Keep temporar Select the loca /Users/mac/L	y files for fast a tion where temp ibrary/Caches/J	ocess: oorary files ava/cache	are kept:		Change
	s	elect the com et the amount	of disk space f	or JAR files: for storing t	emporary file	None es:	1000 (†) MB
		iew Cache File Change	s Del	ete Files vsers and Jav	a applications t	he next time yo	Restore Defaults

#### 3.3. COMO EVITAR LAS ADVERTENCIAS DE SEGURIDAD

1. Invoque la consola de Java (vea la sección anterior 3.2)

j.

j.

- 2. Sitúese en la pestaña de Avanzado
- 3. Pulse en el desplegable de Seguridad
- 4. Ahora en el de Verificación de seguridad
- 5. Marque la última opción **Deshabilitar**

# verificación

6. Pulse el botón de Aceptar



rol de Java 📃 📃 🔛
Avanzado
ara navegadores
a NLP
JRE
ridad de código mixto (de confianza y no de confianz
strar advertencia si es preciso
ultar advertencia y ejecutar con protección
ltar advertencia y no ejecutar código que no sea de
verificación (no recomendado)
Aceptar Cancelar Aclicar

# Problemas en la entrada a GEA

Si al acceder a GEA le aparece esta pantalla
Advertencia - Seguridad



X



Seleccione la opción de Java, en ver por iconos pequeños.

🔾 🗢 📴 🕨 Panel de co 🕨 Todos lo	s elementos de Panel de control	Buscar en el Panel de control
Ajustar la configuración del equip	00	Ver por: Iconos pequeños 🔻
💶 Administración del color	Administrador de credenciales	🚔 Administrador de dispositivos
📜 Barra de tareas y menú Inicio	🕲 Centro de accesibilidad	陀 Centro de actividades
辈 Centro de redes y recursos comparti	🔞 Centro de sincronización	🐻 Conexión de RemoteApp y Escritorio
🔗 Configuración regional y de idioma	🍓 Copias de seguridad y restauración	Correo
🍇 Cuentas de usuario	📾 Dispositivos e impresoras	🖶 Fecha y hora
💣 Firewall de Windows	📕 Flash Player (32 bits)	🗽 Fuentes
📑 Gadgets de escritorio	💕 Gráficos y multimedia Intel(R)	🝓 Grupo Hogar
🗒 Herramientas administrativas	📟 Iconos del área de notificación	📕 Información y herramientas de rend
🛓 Java		📔 Opciones de carpeta
🗃 Opciones de energía	🔑 Opciones de indización	🔂 Opciones de Internet
🗾 Panel de control de IDT Audio	🔄 Pantalla	🗹 Personalización
👦 Programas predeterminados	🧱 Programas y características	🖶 Reconocimiento de voz
🌮 Recuperación	🔢 Reproducción automática	🎢 SAP GUI Configuration
🕎 Sistema	📧 Solución de problemas	🛒 Sonido
😧 Symantec LiveUpdate (32 bits)	📇 Tareas iniciales	🕮 Teclado
🧱 Teléfono y módem	🌌 Ubicación y otros sensores	📑 Windows CardSpace
Windows Defender	Windows Update	



Allí vaya a la pestaña Avanzado

Pulse aceptar, se realizarán los cambios y podrá acceder a GEA, con su navegador.