



Inconveniente Firma
Electronica con Token

Licitaciones Simplificadas

Mayo 2018

Licitaciones Simplificadas



Se ha detectado que al momento de ingresar al sistema de Simplificación aparece un error similar a este:

Error - En estos momentos no podemos atender su solicitud

Identificador usuario:	MIBAHAMONDE
Url:	http://www.mercadopublico.cl/Licitacion/Firma/RegistrarErrores
Código:	xPT20180503153048119

[Volver](#)

Dirección de Compras y Contratación Pública Chilecompra

Mesa de ayuda: 600 7000 600 02 - 27677222 [¿Te llamamos?](#) (7)

Este mensaje incluye la identificación del usuario, la URL y el Código de error o Log.

Además, en la parte inferior de la pantalla se incluye un numero entre paréntesis. Para el caso (7). Este número indica el servidor en el cual esta trabajando el usuario.

No en todo los casos se refieren a la firma electrónica, sino que puede darse al momento de:

- Ingresar al aplicativo
- Realizar un acción dentro del aplicativo
- Autorizar una licitación
- Firmar una licitación
- Publicar una licitación

Se debe solicitar al usuario que indique:

- En que momento o acción se genera el error
- Incorpore en el incidente, print de pantalla del error y del número servidor
- Además, y dependiendo del explorador de internet que ocupe, lo descrito en láminas posteriores..

Si el problema es al momento de firmar



Error - En estos momentos no podemos atender su solicitud

Identificador usuario:	MIBAHAMONDE
Url:	http://www.mercadopublico.cl/Licitacion/Firma/RegistrarErrores
Código:	xPF20180503153048119

Volver

Dirección de Compras y Contratación Pública Chilecompra

Mesa de ayuda: 600 7000 600 02 - 27677222 [¿Te llamamos?](#) (7)

En estos casos, el usuario deber generar un incidente por la pagina <http://servicioalusuario.chilecompra.cl/>, utilizando la opción "Envíanos tus consultas y solicitudes" y **agregar como documento adjunto el certificado del Token empleado y la Información del LOG y el número de servidor**

¿En qué podemos ayudarte?
Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC)

CONOCE EL ESTADO DE TU REQUERIMIENTO
Haz seguimiento de la gestión de tu solicitud.
[Ver más](#)

INGRESA TU RECLAMO
Cuéntanos tu problema y gestionaremos una solución a la brevedad.
[Ver más](#)

ENVÍANOS TUS CONSULTAS Y SOLICITUDES
Nos interesa ayudarte, escríbenos aquí.
[Ver más](#)

CONOCE NUESTROS CENTROS DE ATENCIÓN

¿NECESITAS RECUPERAR TU CONTRASEÑA?

LLÁMANOS
600 7000 600

Si el problema es al momento de firmar



Al momento de seleccionar la opción "Envíanos tus consultas y solicitudes", aparecerá un formulario el cual debemos completar

Selecciona el tipo de solicitud que deseas ingresar:

Consultas | Solicitudes

Envíanos tus consultas, las que serán recibidas por la Dirección ChileCompra. A la brevedad te contactaremos para informarte los tiempos de respuesta y gestión.

Completa el siguiente formulario

* ¿Cuál es el motivo de tu consulta?
Selecciona...

* Describe la continuación

0/3500 caracteres

Adjunta documentos a tu solicitud.
Adjuntar documento
Peso máximo: 5 MB

Indicanos tus datos personales

* Ingrese tu RUT
Ej: 12.345.679-9

* Ingrese tus nombres
Ej: Juan

* Ingrese tus apellidos
Ej: Calvez

* Ingrese un teléfono de contacto
Ej: 29876543

* Ingrese tu teléfono móvil
Ej: 99876543

* Ingrese tu email
Ej: nombreusuario@email.com

No soy un robot

Envía tu consulta

En esta sección se debe seleccionar "Otras consultas"

Aquí se deben indicar los siguientes datos:

- Usuario que firma
- Tipo de firma (Token o Segpress)
- Empresa Certificadora*

*En el caso de ser Segpress este punto no es necesario

En esta opción se debe Adjuntar :

- Print de pantalla con error
- Certificados con los que cuenta su equipo
- Información del LOG

Completar tu con datos de usuario que crea la solicitud

Para una mejor atención deberá incorporar al requerimiento, 2 archivos adjuntos.

1. Certificado de la Firma Electrónica Avanzada
2. Información del Log y servidor

Esta guía lo guiará gráficamente para obtener lo solicitado

Certificado de la Firma Electrónica Avanzada



Los certificados que se deben adjuntar en la solicitud se descargan desde la configuración del navegador, a continuación entregamos los siguientes ejemplo según tipo de navegador



Explorer



Chrome

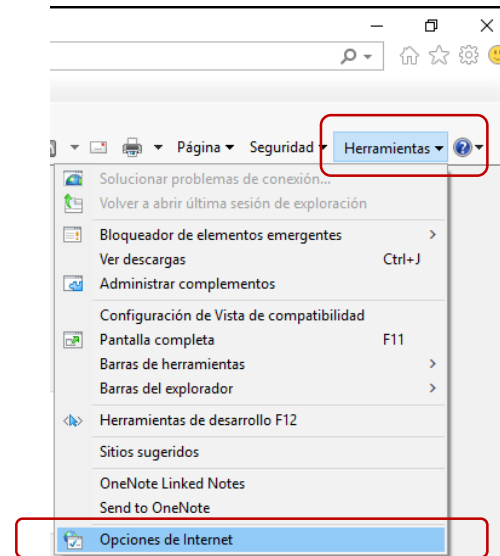
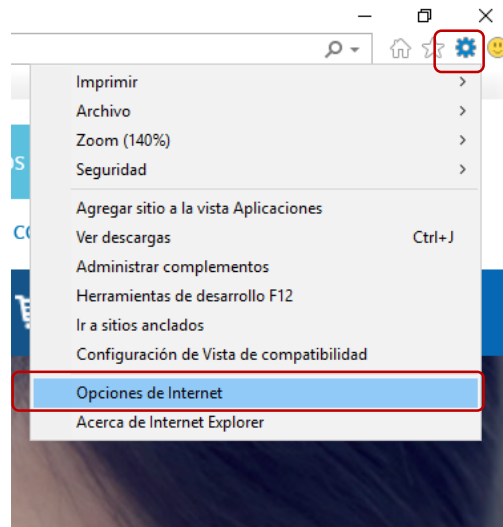
En el caso que su navegador no aparezca el procedimiento para la descarga sigue la misma lógica, pero si no puede realizarlo recomendamos verlo con su área Informática

Certificado de la Firma Electrónica Avanzada



Explorer

Lo primero que debe realizar es seleccionar el menú "Herramientas" y luego "Opciones de Internet" que puede aparecer de diferentes maneras según la configuración de su equipo

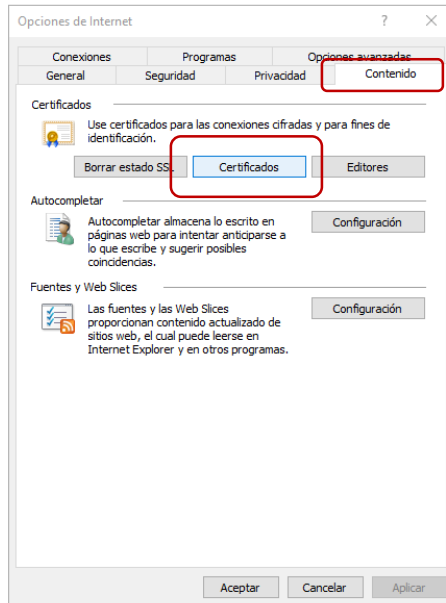


Certificado de la Firma Electrónica Avanzada

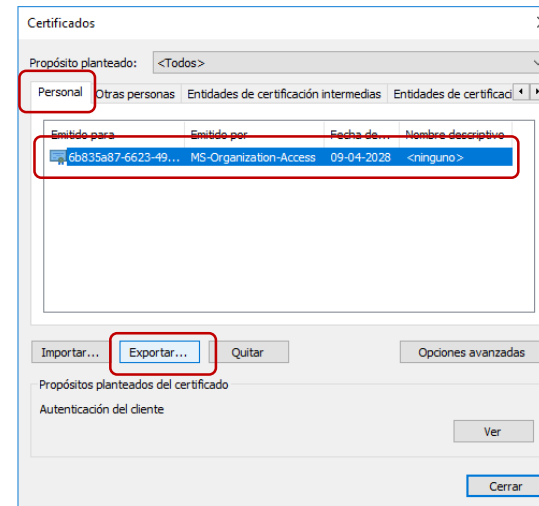


Lo Una vez que ya selecciono "Opciones de Internet" seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar opción "Contenido" y "Certificados"



2. En campo "Personal" Seleccionar el certificado del Token y pinchar sobre Exportar

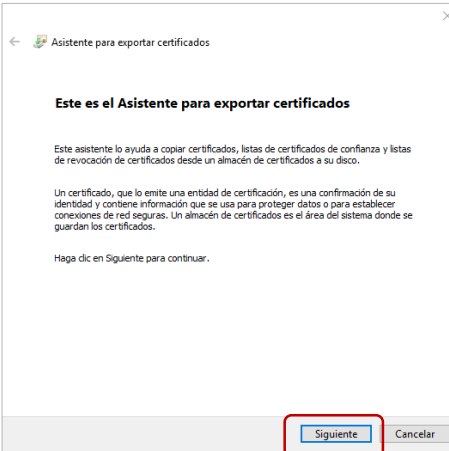


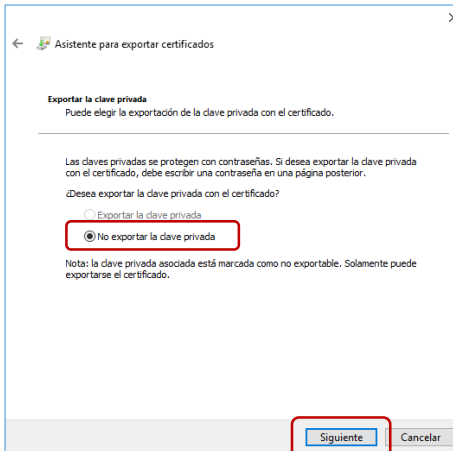
Certificado de la Firma Electrónica Avanzada

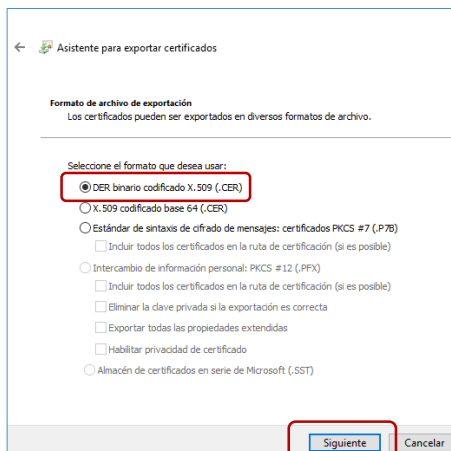


Explorer

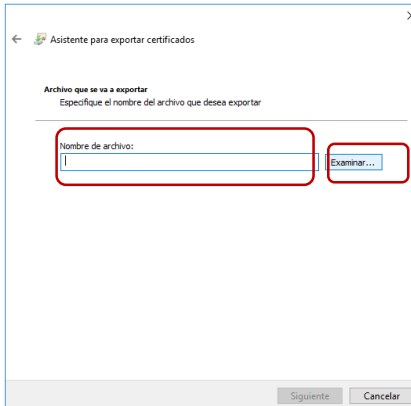
Después que seleccione Exportar debe seguir los siguientes pasos:

1. 

2. 

3. 

4. Ingresar nombre de archivo y seleccionar carpeta donde se guardara certificado



5. Luego de esto el certificado se descargara en la carpeta.

Luego debe comprimir el archivo en zip o Rar el cual debe adjuntarlo en el formulario del servicio al usuario.

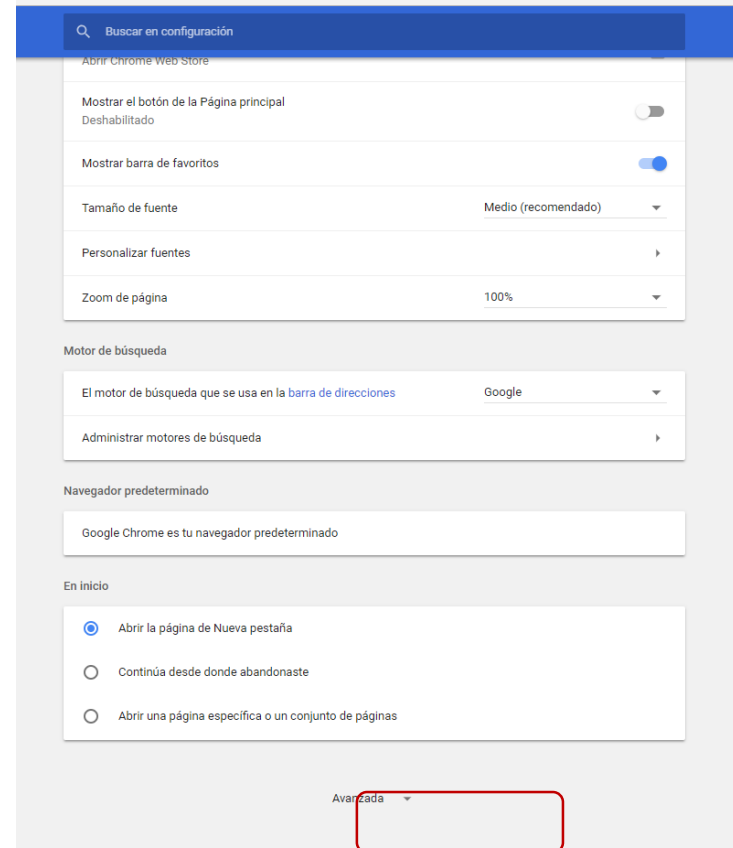
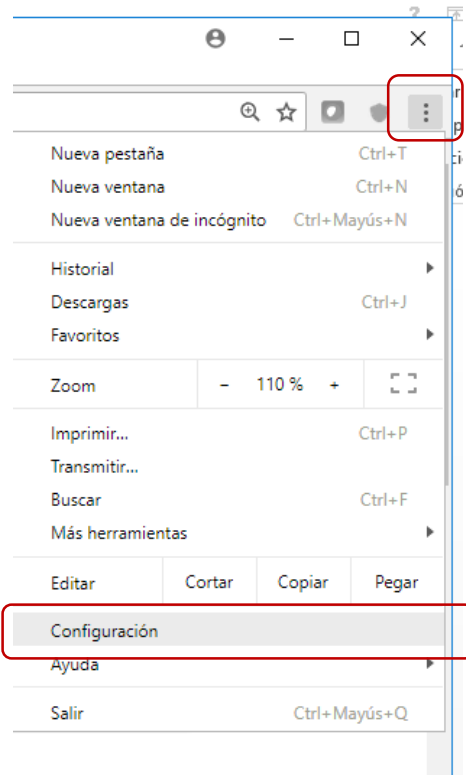
Importante : debe comprimir el archivo en zip o Rar

Certificado de la Firma Electrónica Avanzada



Chrome

Lo primero que debe realizar es seleccionar el icono con tres puntos verticales, el cual normalmente aparece en la parte superior derecha, luego la opción "Configuración" y cuando aparezca la pagina de configuración se debe ir a la parte inferior donde aparecerá el texto "Avanzada" el cual debe pinchar.

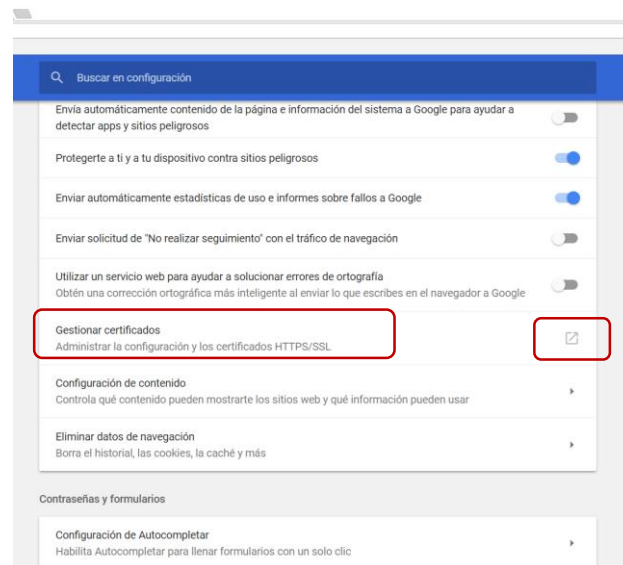


Certificado de la Firma Electrónica Avanzada

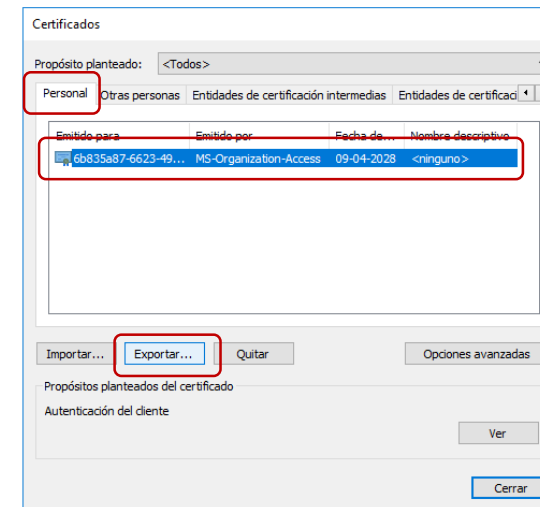


Lo Una vez que ya despliego la configuración Avanzada seguir los siguientes pasos:

1. En Ítem "Gestionar Certificados" seleccionar el icono a su derecha



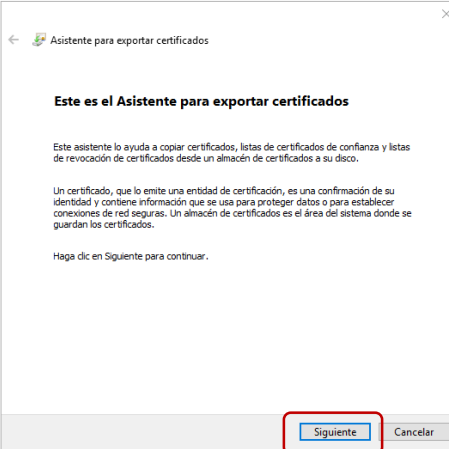
2. En campo "Personal" Seleccionar el certificado del Token y pinchar sobre Exportar

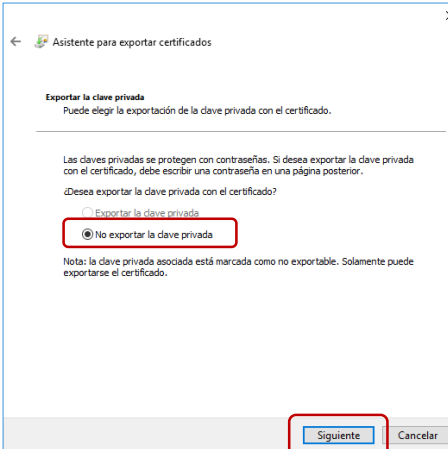


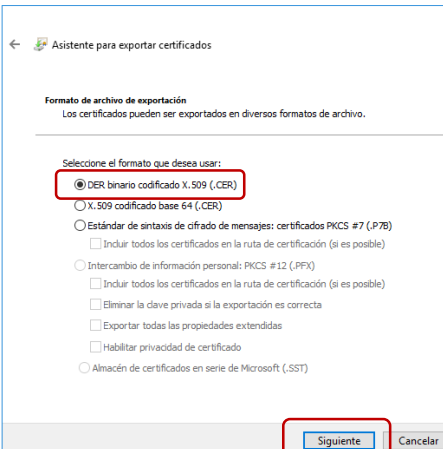
Certificado de la Firma Electrónica Avanzada



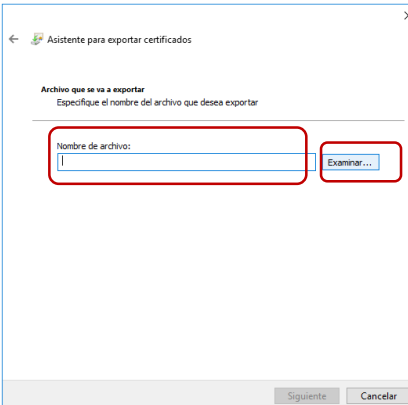
Después que seleccione Exportar debe seguir los siguientes pasos:

1. 

2. 

3. 

4. Ingresar nombre de archivo y seleccionar carpeta donde se guardara certificado en opción "Examinar..."



5. Luego de esto el certificado se descargara en la carpeta.

Luego debe comprimir el archivo en zip o Rar el cual debe adjuntarlo en el formulario del servicio al usuario.

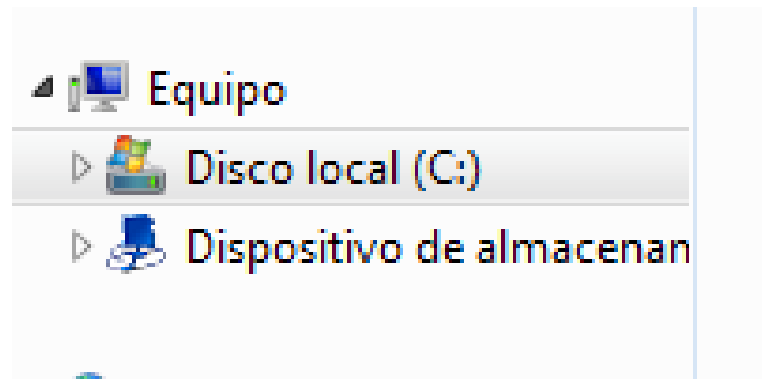
Importante : debe ir comprimir el archivo en zip o Rar



Información del Log

Adicional a lo informado en las láminas previas, y para contar con toda la información necesaria para dar respuesta a las dificultades para firmar que se han detectado, se solicita información del LOG, para obtenerlo se deberá realizar lo siguiente:

1. Ir a explorador de Windows y seleccionar el Disco Local



Información del Log



















2. Buscar su usuario

Archivos de programa	12-04-2018 15:41	Carpeta de archivos
Archivos de programa (x86)	12-04-2018 15:41	Carpeta de archivos
DBase	01-07-2015 10:42	Carpeta de archivos
Intel	30-06-2015 17:03	Carpeta de archivos
PerfLogs	13-07-2009 23:20	Carpeta de archivos
QUARANTINE	15-05-2018 8:25	Carpeta de archivos
totalcmd	01-07-2015 10:33	Carpeta de archivos
Usuarios	18-03-2016 9:09	Carpeta de archivos
Windows	15-05-2018 8:25	Carpeta de archivos
Acceso público	14-07-2009 6:10	Carpeta de archivos
chilecompra	17-03-2016 18:23	Carpeta de archivos
robinson.gallardo	26-05-2017 12:15	Carpeta de archivos
sergio.calderon	29-06-2017 18:05	Carpeta de archivos
soporteinformatico	30-06-2015 17:16	Carpeta de archivos



Información del Log

3. Buscar archivo Log y adjuntar copia al requerimiento

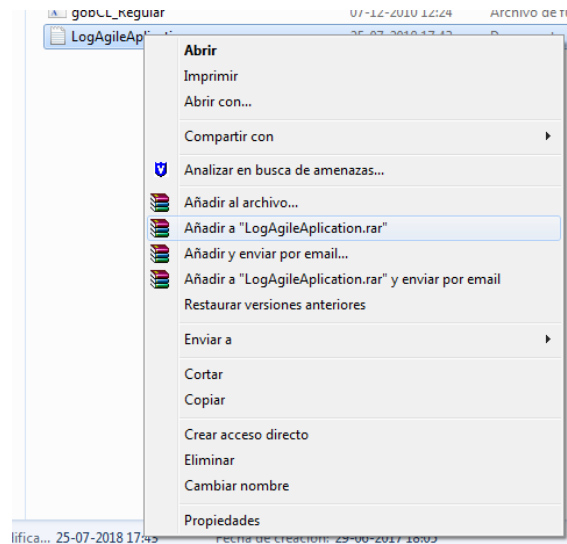
 .oracle_jre_usage	13-06-2016 15:12	Carpeta de archivos	
 74EA395EDF7242738B527303E97E4E38.TMP	27-03-2017 9:49	Carpeta de archivos	
 Application Data	16-12-2016 11:11	Carpeta de archivos	
 Búsquedas	18-03-2016 9:09	Carpeta de archivos	
 Contactos	18-03-2016 9:09	Carpeta de archivos	
 Descargas	14-05-2018 10:00	Carpeta de archivos	
 Dropbox	02-08-2016 9:10	Carpeta de archivos	
 Escritorio	04-05-2018 10:02	Carpeta de archivos	
 Favoritos	13-04-2018 17:14	Carpeta de archivos	
 Juegos guardados	18-03-2016 9:09	Carpeta de archivos	
 Mi música	20-04-2018 12:56	Carpeta de archivos	
 Mis documentos	08-05-2018 11:56	Carpeta de archivos	
 Mis imágenes	08-05-2018 10:06	Carpeta de archivos	
 Mis vídeos	13-03-2018 11:36	Carpeta de archivos	
 Vínculos	11-04-2018 12:40	Carpeta de archivos	
 LogAgileApplication	23-04-2018 12:08	Documento de tex...	440 KB



Información del Log

4. Comprimir archivo generado y enviar por formulario de consultas de Servicio al Usuario <http://servicioalusuario.chilecompra.cl/Solicitudes>

.oracle_jre_usage	13-06-2016 15:12	Carpeta de archivos	
74EA395EDF7242738B527303E97E4E38.TMP	27-03-2017 9:49	Carpeta de archivos	
Application Data	16-12-2016 11:11	Carpeta de archivos	
Búsquedas	18-03-2016 9:09	Carpeta de archivos	
Contactos	18-03-2016 9:09	Carpeta de archivos	
Descargas	14-05-2018 10:00	Carpeta de archivos	
Dropbox	02-08-2016 9:10	Carpeta de archivos	
Escritorio	04-05-2018 10:02	Carpeta de archivos	
Favoritos	13-04-2018 17:14	Carpeta de archivos	
Juegos guardados	18-03-2016 9:09	Carpeta de archivos	
Mi música	20-04-2018 12:56	Carpeta de archivos	
Mis documentos	08-05-2018 11:56	Carpeta de archivos	
Mis imágenes	08-05-2018 10:06	Carpeta de archivos	
Mis videos	13-03-2018 11:36	Carpeta de archivos	
Vínculos	11-04-2018 12:40	Carpeta de archivos	
LogAgileApplication	23-04-2018 12:08	Documento de tex...	440 KB



Solicitudes Reclamos Denuncia Anónima

Selecciona el tipo de solicitud que deseas ingresar:

Consultas Sugerencias

Envíanos tus consultas, las que serán recibidas por la Dirección ChileCompra. A la brevedad te contactaremos para informarte los tiempos de respuesta y gestión.

Completa el siguiente formulario * Datos obligatorios

* ¿Cuál es el motivo de tu consulta?
Otras Consultas

* Describe la continuación
Tengo problemas para firmar en Licitación Simplificada ID XXXX-XXXX-118. se remite archivo comprimido del Log de la Firma

121/3500 caracteres

Adjunta documentos a tu solicitud.
Adjuntar documento
Peso máximo (5 Mb)

Indicanos tus datos personales * Datos obligatorios

* Ingresar tu RUT
Ej.: 12.345.678-9



Inconveniente Firma
Electronica con Token

Licitaciones Simplificadas

Mayo 2018