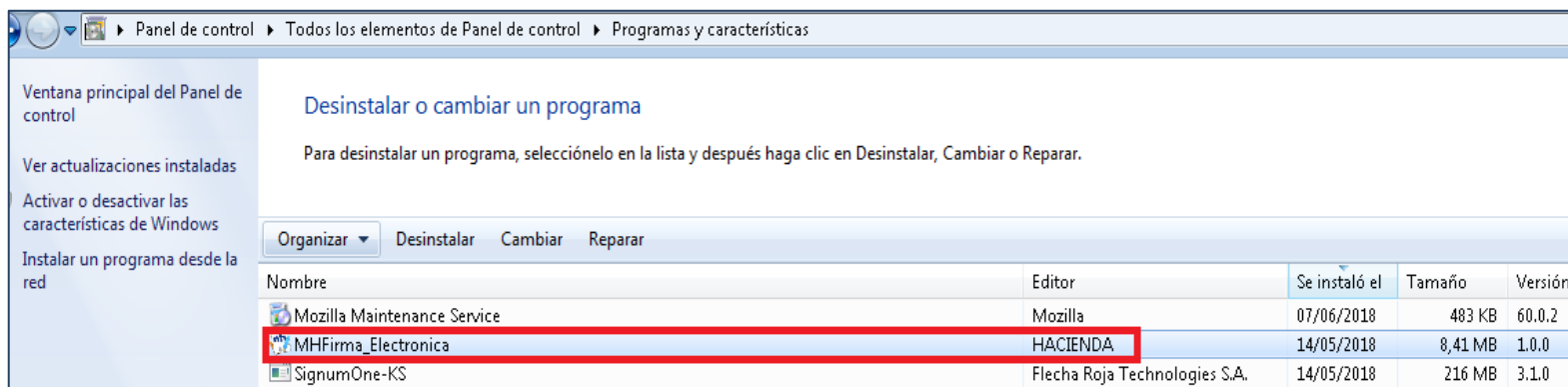


¿CÓMO ATENDER INCIDENTES GENERADOS AL UTILIZAR EL FIRMADOR MHFIRMA_ELECTRÓNICA?

El mensaje que indica "**Ha ocurrido un error al obtener el XML a firmar: Falta el elemento raíz**" se debe a que anteriormente se estaban firmando los documentos de las facturas electrónicas con el firmador que proporcionaba el Ministerio de Hacienda dicho firmador se llama MHFirma_Electronica.

Para poder corregir esta situación se le recomienda seguir estos pasos:

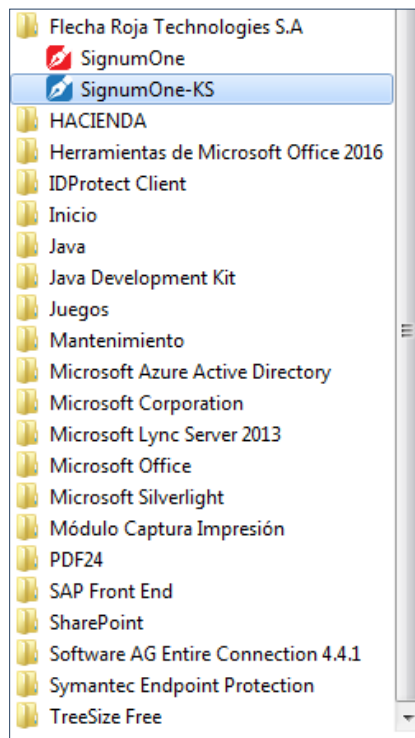
1. Ingrese al Panel de Control en la sección de Programas y Características.
2. Seleccione el programa con el nombre MHFirma_Electronica y desinstálelo.



3. Reinicie el equipo
4. Una vez que inicie el equipo, favor ingrese a esta dirección para descargar el programa SignumOne <https://www.hacienda.go.cr/contenido/14839-herramienta-gratuita-de-emision-de-comprobantes>
 - a. Nota importante: el programa SignumOne se debe descargar de acuerdo a su necesidad; por ejemplo, si usted utiliza la llave criptográfica para firmar facturas con la herramienta gratuita del Ministerio de Hacienda debe descargar el programa "**Firmador para Llave criptográfica**". Si utiliza la firma digital para firmar facturas con la herramienta gratuita del Ministerio de Hacienda debe descargar el programa "**Firmador para firma digital**".
 - b. Debe valorar la versión del Sistema Operativo de su computadora (32 bits o 64 bits).

Descargue el firmador que utilizará	Sistema operativo de su computador
Firmador para Llave criptográfica	Windows 32 bits
Firmador para firma digital	
Firmador para Llave criptográfica	Windows 64 bits
Firmador para Firma digital	
Firmador para Llave criptográfica	Mac OS
Firmador para Firma Digital	
Firmador para Llave criptográfica	Linux
Firmador para Firma digital	

- Una vez descargado e instalado el SignumOne debe reiniciar el equipo nuevamente.
- Para firmar facturas utilizando el programa SignumOne debe abrir dicho programa el cual se ubica en la carpeta **“Flecha Roja Technologies S.A”**.



- En el caso del firmador para llave criptográfica se identifica con el nombre **SingnumOne-KS (ícono en azul)**, este programa debe dejarlo minimizado en la barra de tareas tal como lo muestra en las siguientes imágenes

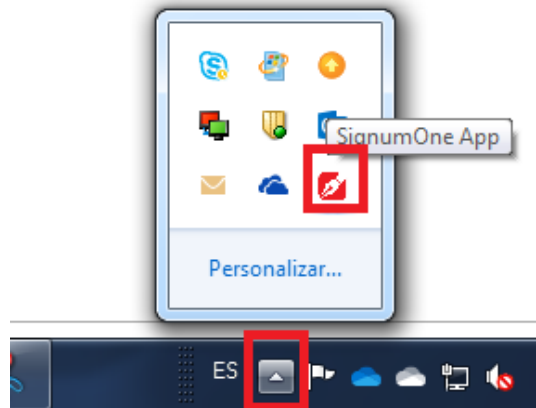
- a. Al momento de abrir se visualiza la siguiente ventana, debe dar clic en el botón “Minimizar”.



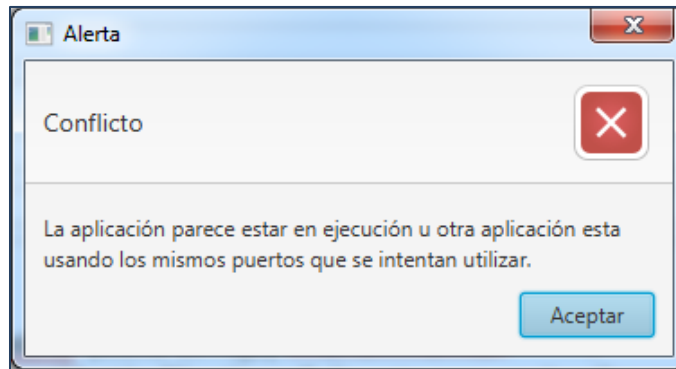
8. En el caso del firmador para firma digital se identifica con el nombre

SignumOne (ícono en rojo) .

- a. Al momento de abrir se visualiza la siguiente ventana, debe dar clic en el botón “Continuar”. En este caso se visualiza en la opción de mostrar iconos ocultos, **no** se visualiza en la barra de tareas.



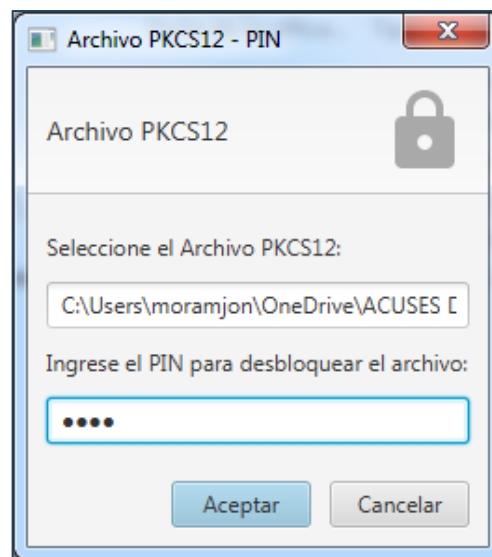
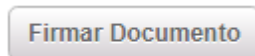
9. En caso de que se observe el siguiente mensaje **“Conflicto”** **“La aplicación parece estar en ejecución u otra aplicación está usando los mismos puertos que se intentan utilizar”**, se produce porque tiene los 2 programas para firmar instalados y está tratando de abrir alguno de los 2 mientras que el otro está en ejecución; por lo tanto, solo puede estar abierto uno a la vez.



10. Al momento de firmar las facturas del Facturador gratuito del Ministerio de Hacienda, se sugiere seguir estos pasos:

- a. Proceso de firmado del comprobante electrónico haciendo uso del firmador denominado "SIGNUMONE" para llave criptográfica.

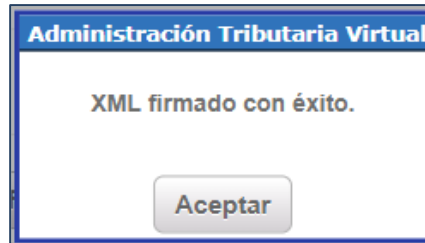
El usuario debe de seleccionar el botón denominado, el sistema abrirá una ventana emergente



Al dar clic en el campo "Seleccione el Archivo PKCS12" se le abrirá otra ventana para que busque el certificado de la llave criptográfica el cual fue descargado al momento de generar la llave criptográfica por medio del sistema ATV.

En el campo "Ingrese el PIN para desbloquear el archivo", se debe digitar el PIN que usted creó cuando generó la llave criptográfica desde el ATV.

El sistema firmará el comprobante e indicará el siguiente mensaje “**XML firmado con éxito**”. Proceda con él envío del comprobante electrónico al validador.

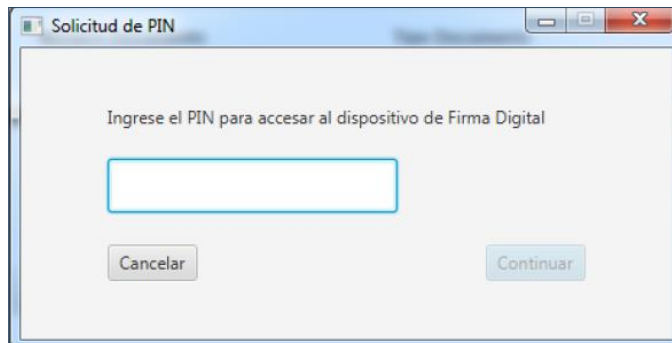


- b. Proceso de firmado del comprobante electrónico haciendo uso del firmador denominado “SIGNUMONE ” para firma digital

El usuario debe de seleccionar el botón denominado



el sistema mostrará una ventana emergente para que el usuario digite el PIN de la firma digital (recordar que la tarjeta debe estar insertada en el lector correspondiente), como se muestra a continuación.



El sistema firmará el comprobante e indicará el siguiente mensaje “**XML firmado con éxito**”. Proceda con él envío del comprobante electrónico al validador.

