

## Vitalinux DGA - Soporte #1963

### IES Virgen del Pilar: Inicio de curso. problemas con Firefox

2019-09-06 07:50 - Joaquín Gracia Ruiz

<b>Estado:</b>	Cerrada
<b>Prioridad:</b>	Normal
<b>Asignado a:</b>	Arturo Martin
<b>Categoría:</b>	Equipos Cliente
<b>owner-email:</b>	
<b>Descripción</b>	
Saludos.	
Estoy con un ordenador, se supone que ha actualizado y me sale el siguiente mensaje cuando inicio Firefox:	
Profile Missing Your Firefox profile cannot be loaded. It may be missing or inaccessible.	
Mozilla Firefox está instalado (además lo he purgado y vuelto a instalar) y sigue sin funcionar. Ayer conseguí que funcionara puntualmente cuando quite la vieja etiqueta ENT-ALUMNO y añadí la de SBR-SOFTEDUCATIVO pero seguimos en las mismas.	
¿Alguna idea?	
Nos leemos,	
Joaquín	

#### Histórico

##### #1 - 2019-09-06 08:53 - Arturo Martin

- Asunto cambiado Inicio de curso: problemas con Firefox por IES Virgen del Pilar: Inicio de curso. problemas con Firefox
- Categoría establecido a Equipos Cliente
- Estado cambiado Abierta - Nueva por Abierta - Respuesta Soporte
- Asignado a establecido a Arturo Martin

Hola Joaquín,

Se me ocurren dos cosas a hacer:

1) Es posible que la sesión de firefox se haya quedado corrupta. Para saber si esa es la razón simplemente inicia sesión con otro usuario diferente al habitual y comprueba si a ese otro usuario le ocurre lo mismo. En el caso de que con otro usuario firefox funcione correctamente ejecuta los siguientes comandos abriendo una terminal (CONTROL+ALT+T):

```
cd
rm -Rf .mozilla
rm -Rf .cache
```

2) **Probar a reinstalar firefox por si no se hubiera instalado correctamente.** Para ello desde una terminal (CONTROL+ALT+T) con usuario profesor ejecutas el comando:

```
sudo apt-get install --reinstall firefox
```

Ya nos dirás que ha sucedido. En el caso en que demos con la solución y te ocurra en varios equipos lo podremos hacer a través de Migasfree. Tan sólo recordarte que ayer se inicio el periodo de inscripción al programa Vitalinux, como años anteriores. A ver si tenéis suerte y este año el claustro no lo entorpece.  
Seguimos en contacto, saludos.

##### #2 - 2019-09-10 10:55 - Joaquín Gracia Ruiz

Saludos.

La primera solución hace que se pueda volver a utilizar Firefox aunque hice ambas.

Sin embargo, tras reiniciar el ordenador o apagarlo y volverlo a encender, el problema persiste.

El problema sólo lo tengo en este ordenador con CID 4111 - tec-00.

¿Alguna idea más?

Nos leemos,

Joaquín.

**#3 - 2019-09-12 09:33 - Arturo Martin**

Hola Joaquín,

La verdad es que no se que puede estar pasándole a ese equipo, es muy raro. En el momento en que eliminas todos los archivos asociados a firefox (primera opción) vinculados a la cuenta de usuario que ha iniciado sesión el navegador arranca como nuevo. Al reiniciar debería comportarse tal cual lo dejaste la última vez que se uso ... ni idea que puede sucederle.

Yo creo que lo mejor, siendo que es sólo un equipo el que te esta dando problemas, es formatearlo. Podríamos programarle un reset automático del navegador cada vez que se inicia el equipo, pero considero que eso sería esconder el problema que realmente tenga el equipo. Así que lo que tu me digas, si quieres te programo a través de migasfree un reset del navegador (primera opción de forma automática) cada vez que se inicia ...

Seguimos en contacto, saludos!!

**#4 - 2019-09-13 06:56 - Joaquín Gracia Ruiz**

Hola.

Voy a darte más datos que después de un par de días he recopilado más información. No obstante, cuando tengamos la nueva ISO, formatearé este y algún otro ordenador que está un poco tonto (el problema con los otros ya me apaño).

En estos momentos, acabo de entrar con Mozilla Firefox sin necesidad de reiniciar la configuración. Creo que he podido hacerlo porque he cargado Firefox antes de que MIGASFREE hiciese todas las operaciones que realiza. Además, si se deja que el problema ocurra, cuando se vuelve a arrancar el ordenador hay que hacerlo en dos veces (la primera se queda como "colgado" y la siguiente parece que sí funciona). No sé si podrá servirte para entender el problema y evitarlo en futuras intervenciones.

De momento, si no se te ocurre como resolverlo, arrancaré el navegador nada más encender el ordenador que así parece que no hay problemas y cuando tengamos la nueva ISO reinstalaré el Sistema por completo.

Nos leemos.

**#5 - 2020-01-16 10:37 - Joaquín Gracia Ruiz**

Esta incidencia podemos considerarla cerrada. Cuando estuvisteis ya resolvisteis el problema.

**#6 - 2020-01-16 11:22 - Arturo Martin**

- Estado cambiado Abierta - Respuesta Soporte por Cerrada

Ok, la damos por cerrada.

Saludos!!