etrámites

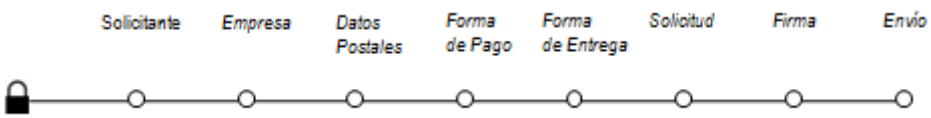
guía práctica de usuario

I. INTRODUCCIÓN A LA PLATAFORMA E-TRAMITES

La Plataforma e-Trámites, puesta en marcha por las Cámaras de Comercio permite a la empresa la tramitación íntegra de trámites de forma online.

Ventajas para la empresa:

- Facilita la solicitud del trámite a cualquier hora y desde cualquier lugar.
- Admite su uso y acceso con firma digital.
- Posibilita el acceso a su propio repositorio histórico de trámites realizados, ofreciendo la posibilidad de uso (aprovechamiento) de la información ya contenida en la aplicación.
- Permite realizar todo el trámite y enviar/ recibir la documentación sin necesidad de personarse en la Cámara.
- En tan solo ocho fáciles pasos, por los que le guiará la Plataforma, usted podrá realizar la petición de su trámite.



II. ACCESO

Usted podrá acceder a la Plataforma para:

a) solicitar un nuevo trámite
b) consultar todos los trámites que haya realizado hasta la fecha. Del mismo modo, podrá recuperar aquellos expedientes que precisen aportación adicional de documentación en respuesta al requerimiento de su Cámara.

La solicitud de un trámite podrá realizarse utilizando certificado digital. Las autoridades de certificación compatibles con E-Trámites son:

- AC Camerfirma (en caso de no disponer de este tipo de certificado le podemos ampliar información a través de www.camerfirma.com o en su Cámara de Comercio)
- AC Organización Médica Colegial de España (OMC)
- Agencia Catalana de Certificación (CATCert)
- Agencia Notarial de Certificación (ANCERT)
- Asociación Nacional de Fabricantes - Autoridad de Certificación (ANF)
- Autoridad de Certificación de la Abogacía (AC Abogacía)
- Autoridad de Certificación de la Comunidad Valenciana (ACCV)
- Ceres Fábrica Nacional de Moneda y Timbre - Real Casa de la Moneda (FNMT -RCM)
- Dirección General de Policía
- Firmaprofesional
- HealthSign
- Intercambio Electrónico de Datos y Comunicaciones , SL (AC EDICOM)
- Izenpe
- Servicio de Certificación de Registradores del Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España (SCR- CORPME)
- Netfocus

Requisitos previos a la tramitación.

1.- Representación de la empresa

¡Atención! Es requisito imprescindible estar dado de alta como representante de la empresa para ello, antes de la primera solicitud, deberá ponerse en contacto con su Cámara de Comercio.

Es importante tener en consideración, que una persona puede ser representante de varias empresas y que, igualmente, para una empresa puede haber varios representantes.

2.- Requisitos técnicos

- **Acrobat Reader**

  Disponer de un software para leer documentos pdf's, puede descargar la versión de Adobe Reader desde aquí.

- **Java**

  Es imprescindible disponer de la versión de java instalada en su equipo. Puede verificar si su navegador tiene la versión de java correcta en el Anexo "**Como verificar Java instalado en el navegador**".

- **Navegadores**

  Los navegadores y las versiones certificados para la tramitación son los relacionados con la siguiente lista

  - ***Internet Explorer*** 8 o superior
  - ***Firefox*** 12 o superior
  - ***Google Chrome*** 9 o superior
  - **Safari** 5 o superior

  En caso de no dispones de la versión actualizada o alguno de los navegadores, recomendamos la instalación de uno de los anteriores.

3.- Certificado digital instalado (en caso de tramitar mediante esta opción)

Si solicita el trámite mediante Certificado Digital, este deberá tenerlo instalado en su equipo. El Certificado Digital se utiliza tanto para acceder a la plataforma como para firmar la solicitud.

Para verificar la correcta instalación de su Certificado Digital consulte Anexo "**Como verificar Certificado Digital**"

III. FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

a) FLUJO DE UN TRAMITE

Sobre cualquier trámite que solicitemos a través de la plataforma etrámites, tendremos los siguientes elementos comunes:

En la parte superior de la pantalla aparece el *nombre del usuario* al que esta conectado a la plataforma y el *botón de salir*.

En la pantalla también obtenemos información del tipo/*nombre del trámite que se esta realizando* y el *nombre de la actividad actual*.

En la pantalla, también se puede observar un *mapa por los diferentes estadios o actividades por los que atravesará el solicitante* durante la etapa de creación de la solicitud.

Durante todas las actividades a excepción de la primera y la última actividad se puede "navegar" por el trámite a través de los botones Atrás (se retrocede a la actividad previa) y siguiente (se avanza a la siguiente actividad)

b) SECCIONES DE AYUDA AL SOLICITAR UN TRAMITE

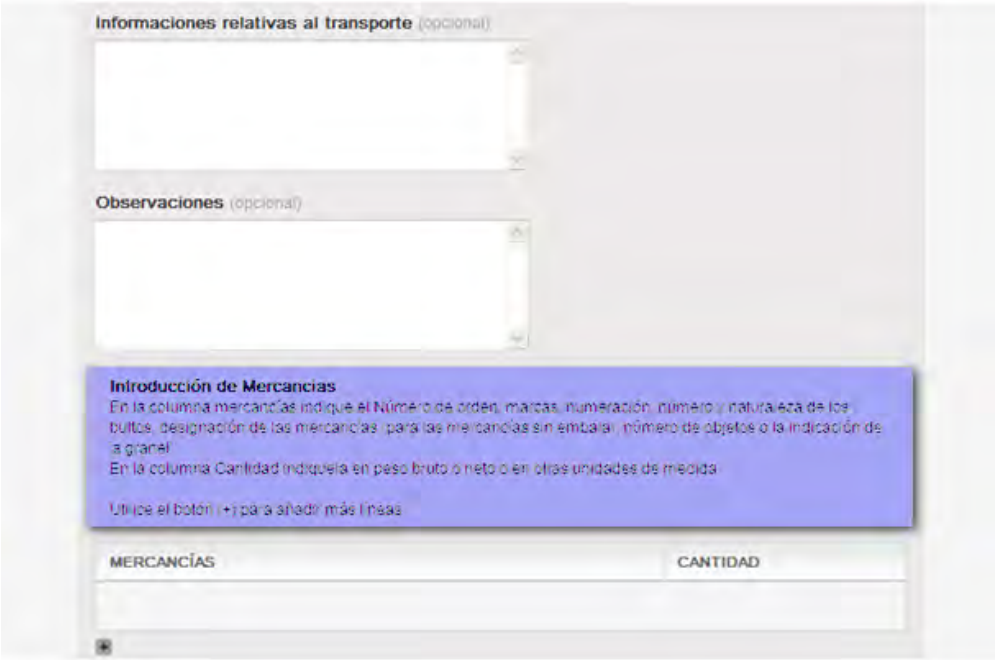
La plataforma dispone de tres elementos donde podemos obtener información relevante para nuestra tramitación.

1.- Instrucciones

En la parte superior de cada actividad aparece un cuadro que se puede ocultar o mostrar con unas instrucciones relacionadas con la actividad en cuestión

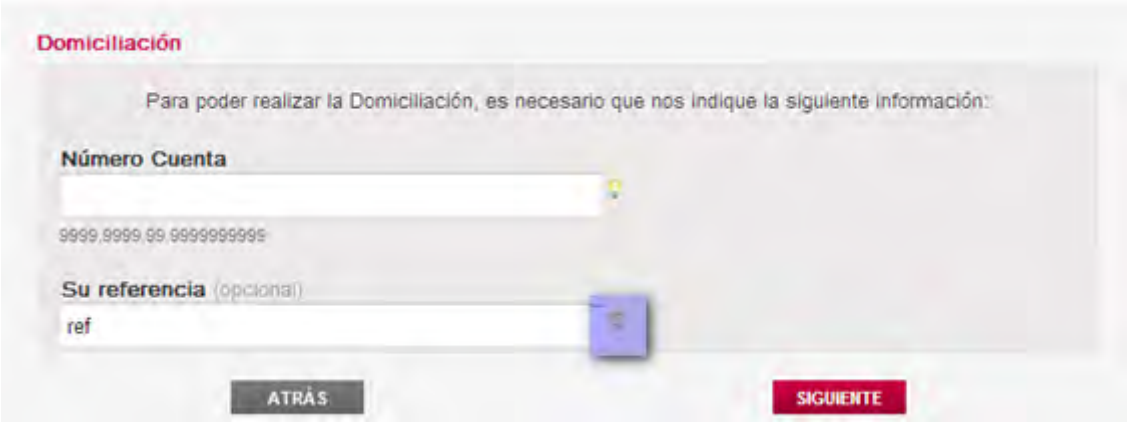
2.- Texto de soporte

Además de las instrucciones generales de la actividad, la plataforma mostrará instrucciones para aquellos campos en los que sea necesario detallar la información a introducir, tal y como se puede ver en la siguiente imagen



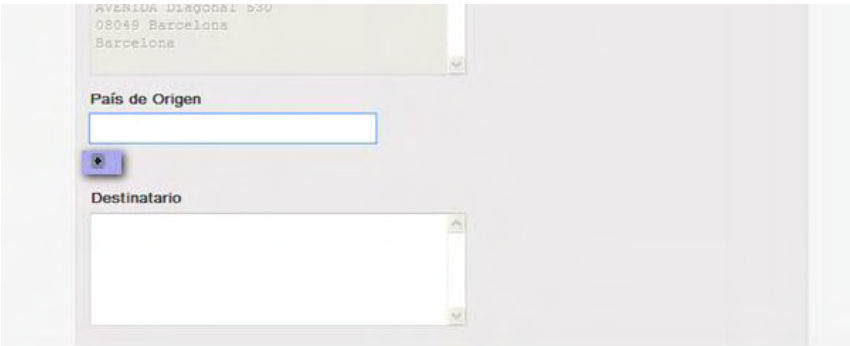
3.- Recomendación

A través del icono de la bombilla podemos obtener recomendaciones que nos propone la plataforma para complementar el campo.



c) INSERTAR NUEVAS LINEAS (campos con múltiples valores)

En la solitud, se nos puede presentar la necesidad de introducir campos con múltiples valores. El caso más usual suele ser incluir varios países, varios documentos o un listado de mercancías, en este caso para crear una nueva fila o eliminar una ya introducida utilizaremos los botones de + o – que aparecen debajo de cada campo (tal y como mostramos en la imagen).



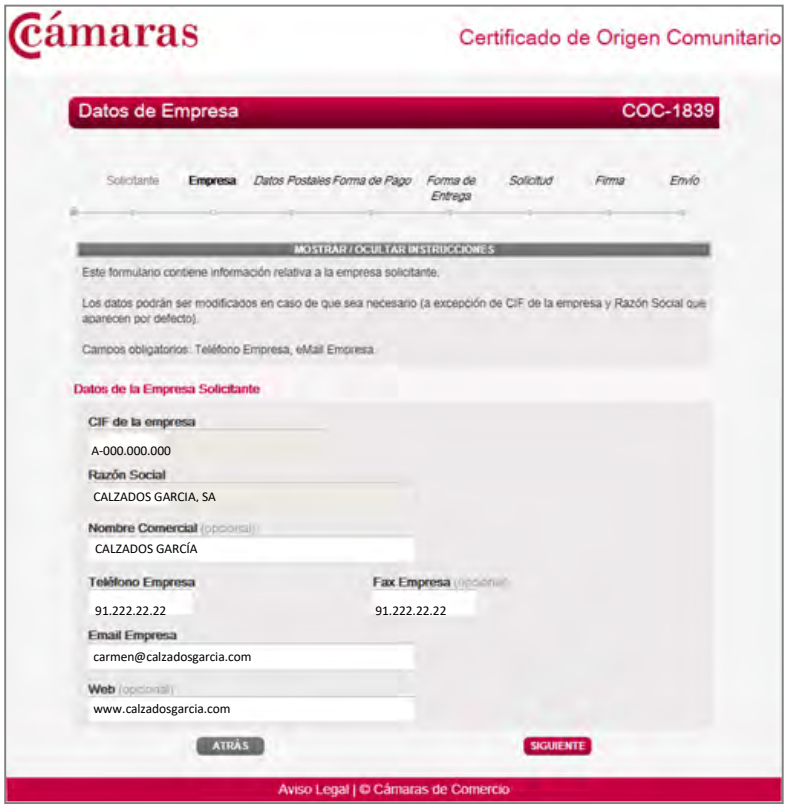
d) SOLICITUD DE UN TRÁMITE ORIGEN (UTILIZANDO UN CERTIFICADO DIGITAL)

El ejemplo de trámite que figura a continuación es el de la solicitud de un Certificado de Origen

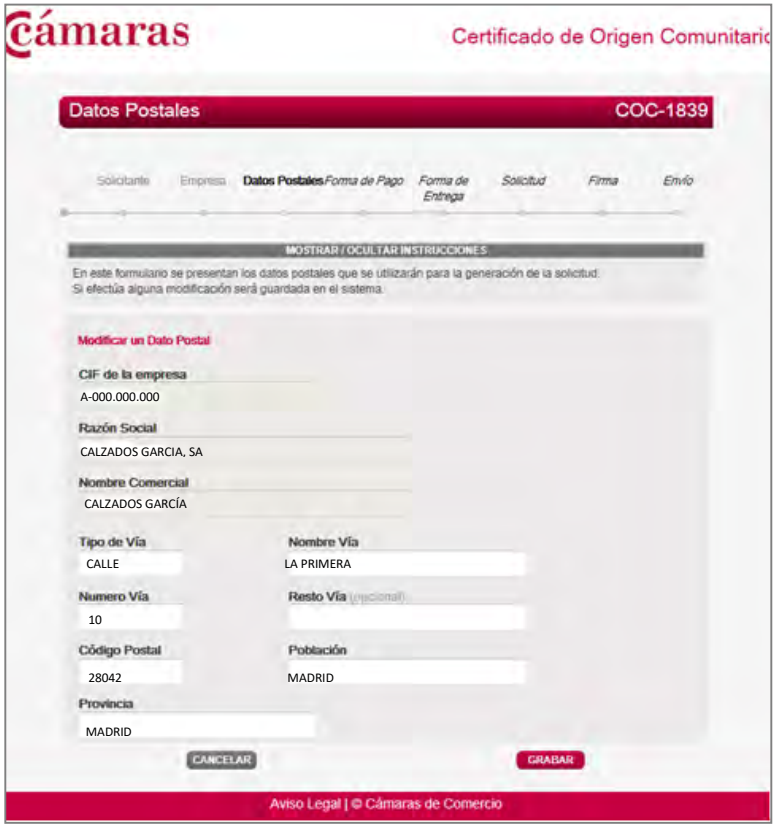
1. Código que ha asignado la Plataforma a su trámite y que será la referencia del expediente, por lo que es muy important tener en consideración esta referencia para hacer el seguimiento del trámite.

PASO 1: SOLICITANTE

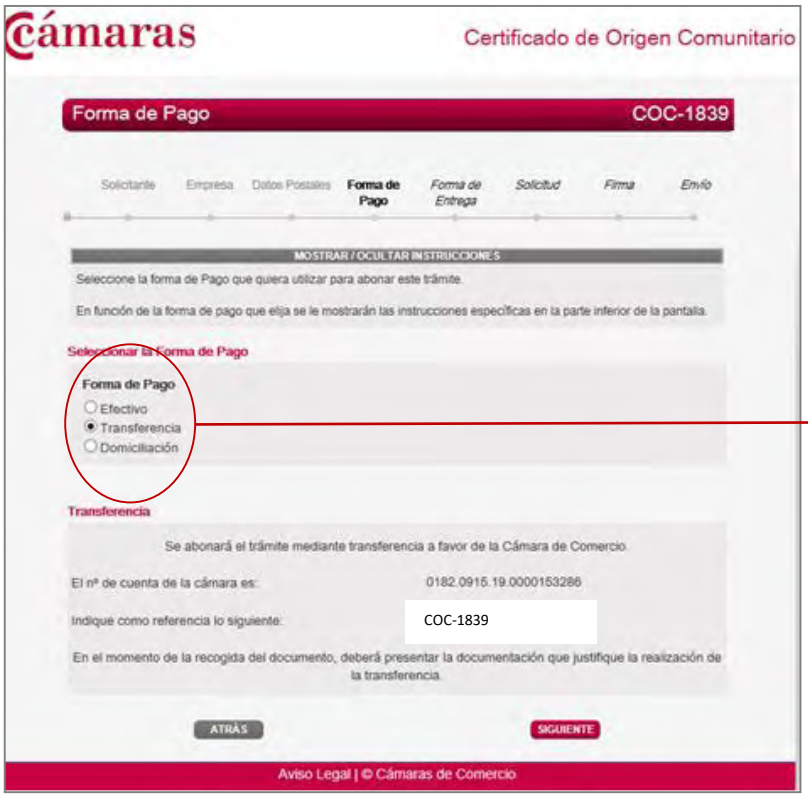
PASO 2: EMPRESA



PASO 3: DATOS POSTALES

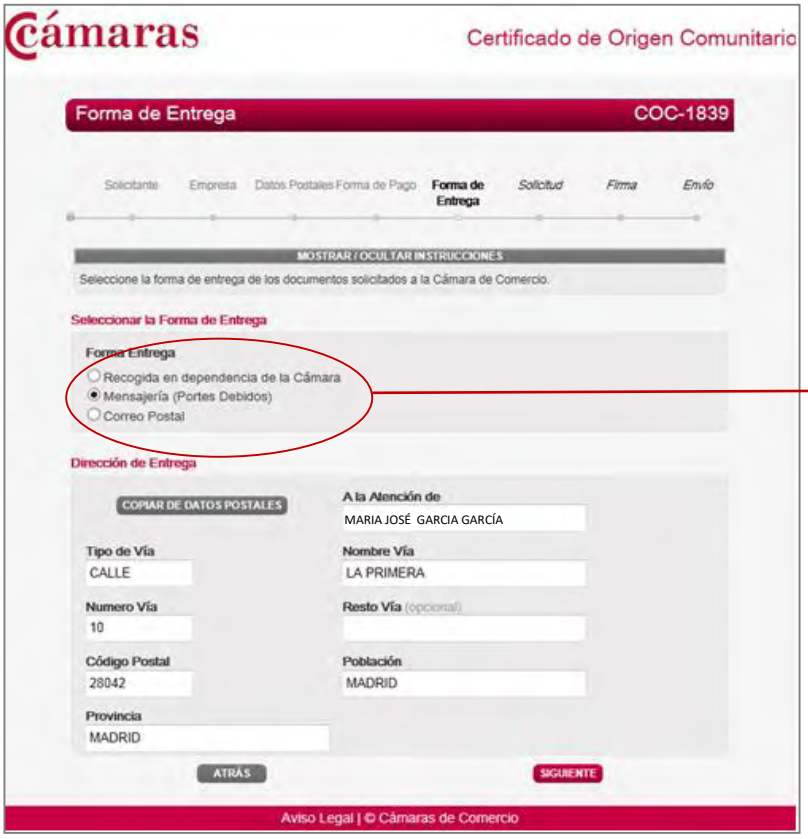


PASO 4: FORMA DE PAGO



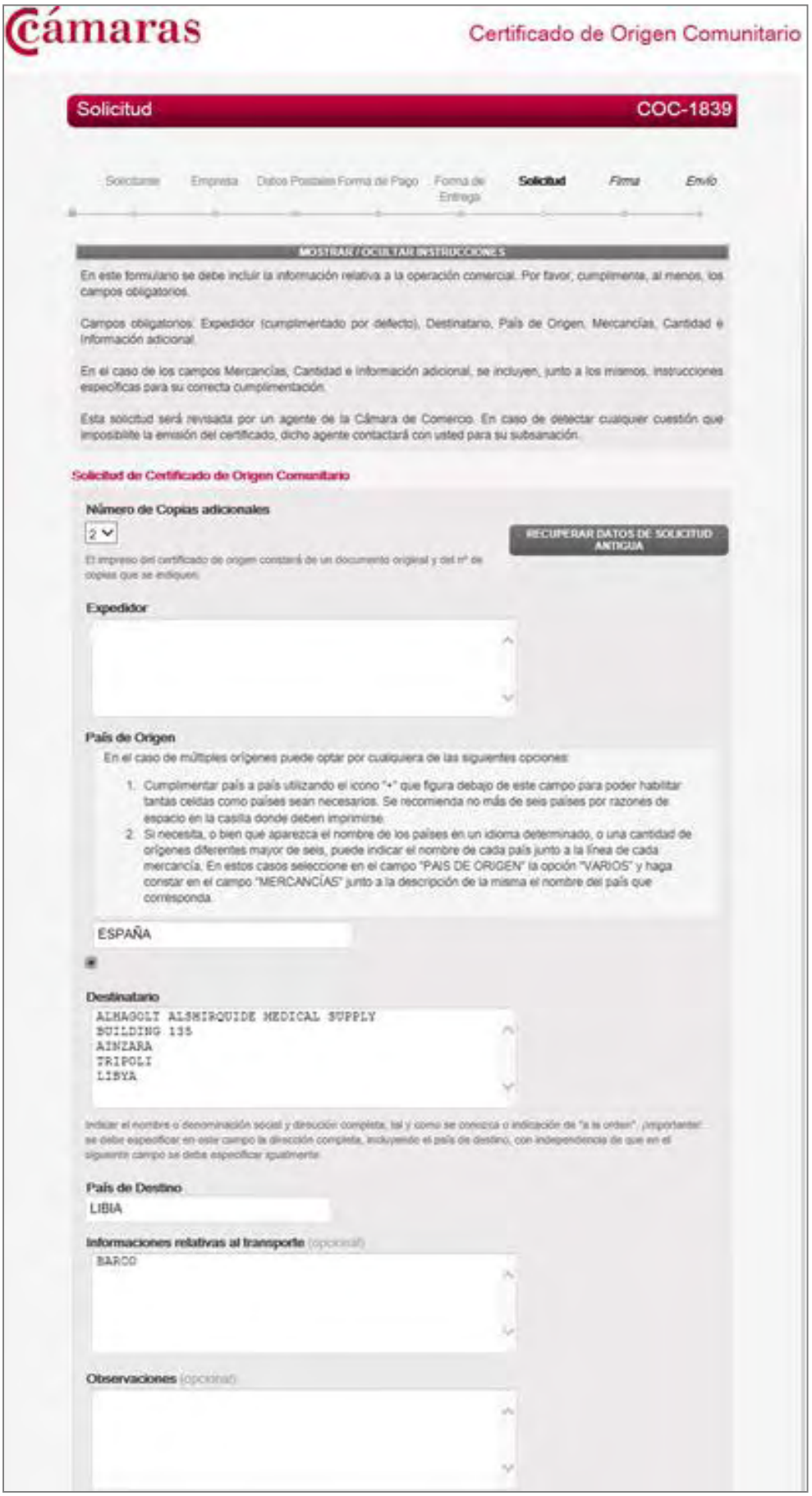
Cada Cámara establecerá la forma/s de pago que considere oportuna/s (poniendo a disposición de los usuarios todas o parte de las que aparecen en el ejemplo, así como otras – Ej.TPV online, talón, cheque…)

PASO 5: FORMA DE ENTREGA

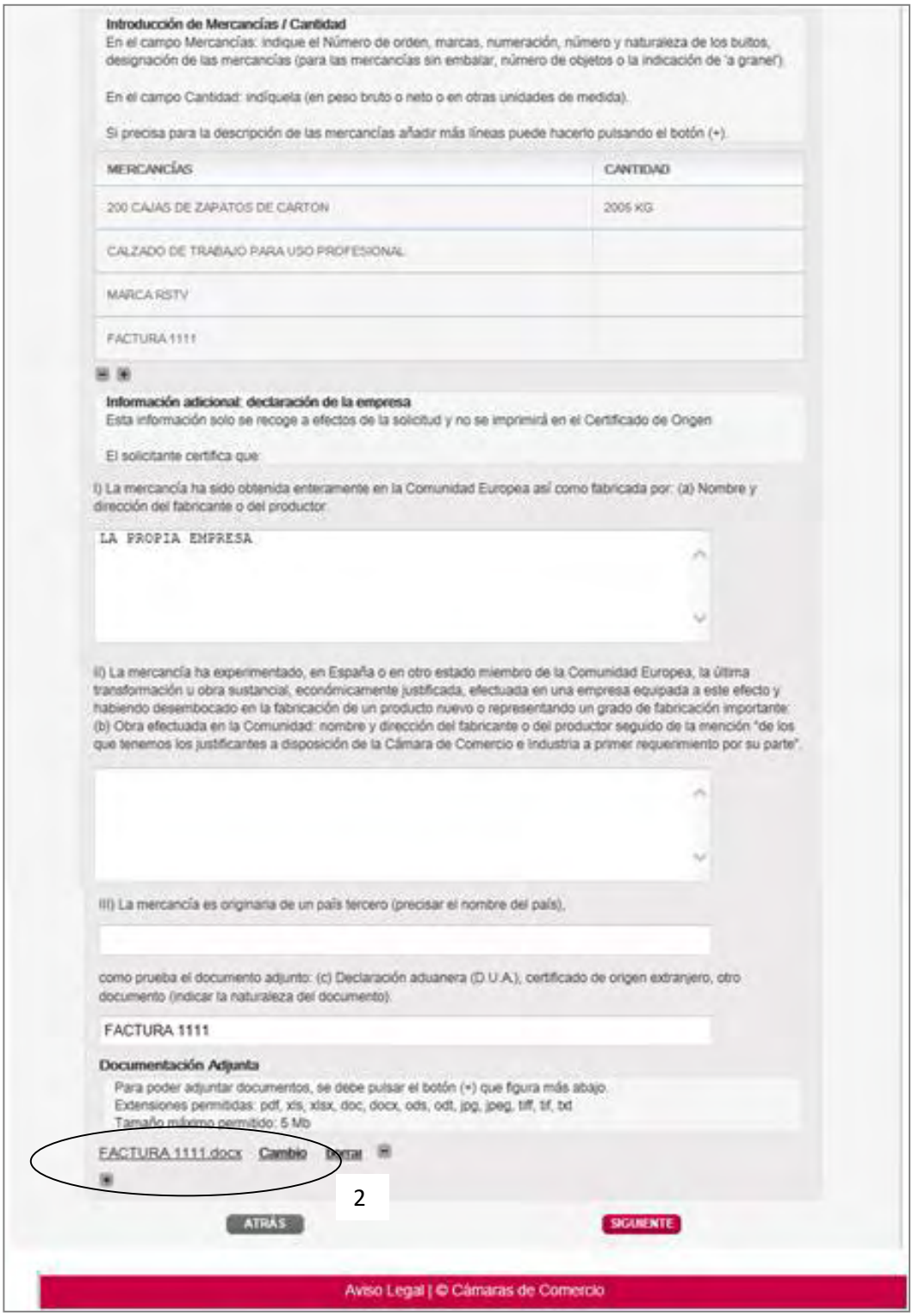


Cada Cámara establecerá la forma/s de entrega que considere oportuna/s (poniendo a disposición de los usuarios todas o parte de las que aparecen en el ejemplo)

PASO 6: SOLICITUD



CALZADOS GARCIA, SA
C/ LA PRIMERA,, 10
28042 MADRID

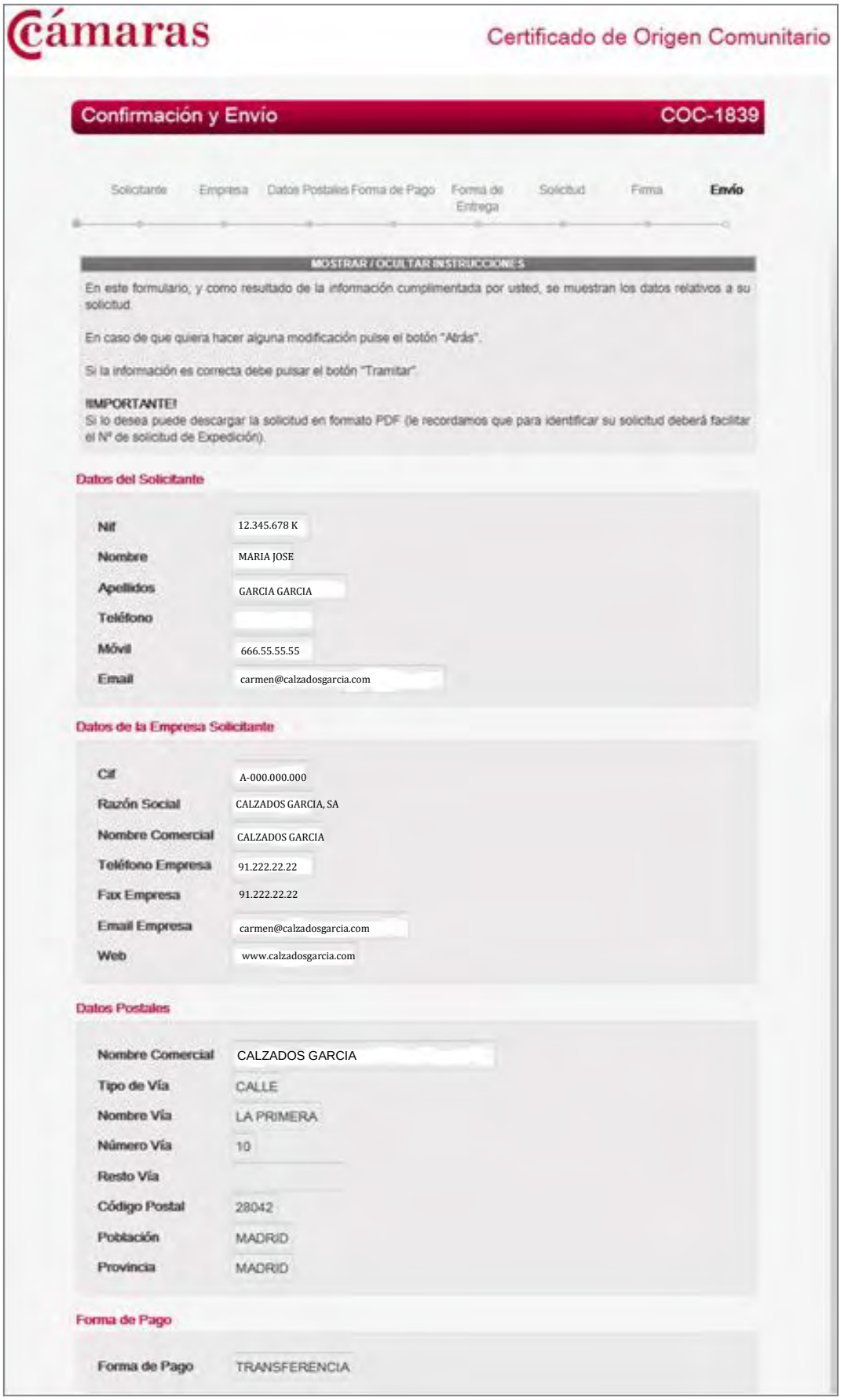


2. Podrá subir todos los documentos necesarios para la expedición del Certificado (factura, packing list…)

PASO 7: FIRMA

3. Desde este enlace podrá tener acceso a la solicitud del trámite que está realizando para poder ver/ revisar/modificar o guardar la solicitud realizada antes de proceder a su firma (si desea modificar algún dato de la solicitud tendría que pinchar en el botón "ATRÁS")

PASO 8: ENVÍO (Del expediente de solicitud del trámite a la Cámara)



cámaras

Certificado de Origen Comunitario

Confirmación y Envío COC-1839

Solicitante · Empresa · Datos Postales · Forma de Pago · Forma de Entrega · Solicitud · Firma · **Envío**

MOSTRAR / OCULTAR INSTRUCCIONES

En este formulario, y como resultado de la información cumplimentada por usted, se muestran los datos relativos a su solicitud.

En caso de que quiera hacer alguna modificación pulse el botón "Atrás".

Si la información es correcta debe pulsar el botón "Tramitar".

!!IMPORTANTE!
Si lo desea puede descargar la solicitud en formato PDF (le recordamos que para identificar su solicitud deberá facilitar el Nº de solicitud de Expedición).

Datos del Solicitante

Nif	12.345.678 K
Nombre	MARIA JOSE
Apellidos	GARCIA GARCIA
Teléfono	
Móvil	666.55.55.55
Email	carmen@calzadosgarcia.com

Datos de la Empresa Solicitante

Cif	A-000.000.000
Razón Social	CALZADOS GARCIA, SA
Nombre Comercial	CALZADOS GARCIA
Teléfono Empresa	91.222.22.22
Fax Empresa	91.222.22.22
Email Empresa	carmen@calzadosgarcia.com
Web	www.calzadosgarcia.com

Datos Postales

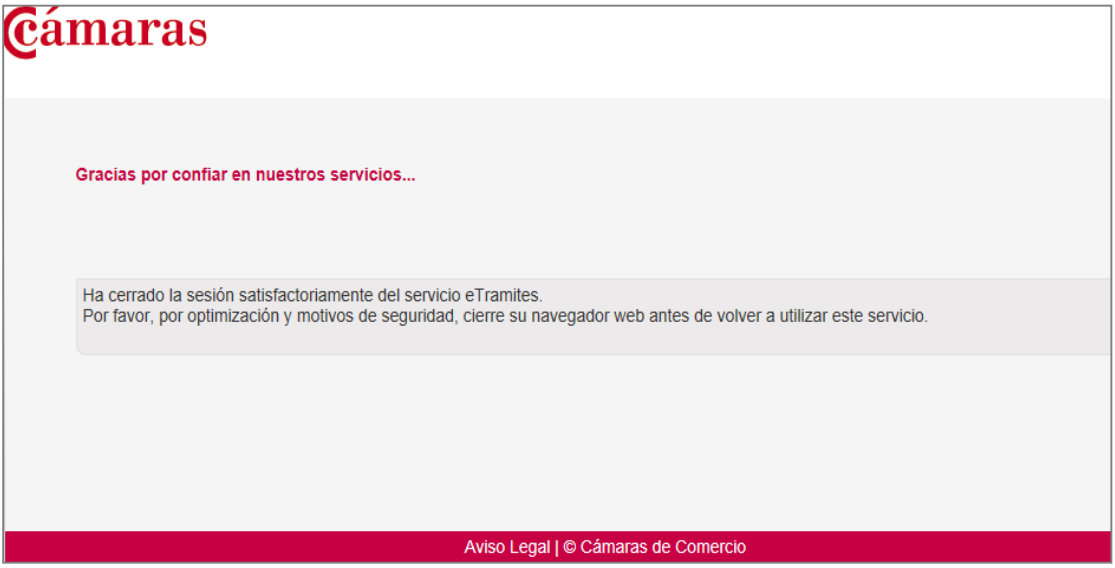
Nombre Comercial	CALZADOS GARCIA
Tipo de Vía	CALLE
Nombre Vía	LA PRIMERA
Número Vía	10
Resto Vía	
Código Postal	28042
Población	MADRID
Provincia	MADRID

Forma de Pago

Forma de Pago	TRANSFERENCIA

Forma de Entrega
Forma de Entrega
MENSAJERIA_PD
A la Atención de
Verónica Camacho Herrero
Tipo de Vía
CALLE
Nombre Vía
LA PRIMERA
Número Vía
10
Resto Vía
Código Postal
28042
Población
MADRID
Provincia
MADRID
Solicitud de Certificado de Origen Comunitario
Número de Copias
Solicitud y Adjuntos
Solicitud
Solicitud-Firmado-COC-1839.pdf
FACTURA 1111.docx
Observaciones
ATRÁS
TRAMITAR
Aviso Legal | © Cámaras de Comercio

Cámaras
Resumen del trámite: COC-1839
etrámites
Información del trámite realizado
- Se ha enviado la solicitud para su validación. Recibirá un eMail con los avances en su tramitación
- El número de expediente asignado es COC-1839. Utilice este número para realizar cualquier consulta.
- Puede ponerse en contacto con la dependencia de la Cámara:
Central
Ribera del Loira, 12
28042 Madrid
Solicitar un nuevo Trámite
Pulse el botón Crear Nuevo Trámite, si desea generar un nuevo trámite con la información siguiente:
- Datos identificativos del representate.
- Datos identificativos de la empresa.
- Datos postales de la empresa.
- Forma de pago.
- Forma de entrega.
CREAR NUEVO TRÁMITE
o bien cierre esta ventana.
Aviso Legal | © Cámaras de Comercio


Cámaras
Gracias por confiar en nuestros servicios...
Ha cerrado la sesión satisfactoriamente del servicio eTramites.
Por favor, por optimización y motivos de seguridad, cierre su navegador web antes de volver a utilizar este servicio.
Aviso Legal | © Cámaras de Comercio

La plataforma en función del avance de su trámite le irá remitiendo diferentes correos electrónicos a la dirección que usted nos haya facilitado, acusando recibo, solicitando información adicional o corrección de cualquier aspecto (sólo en caso de que fuera necesario),etc… De este modo, estará permanentemente informado del estado de situación de la tramitación del trámite que haya solicitado.

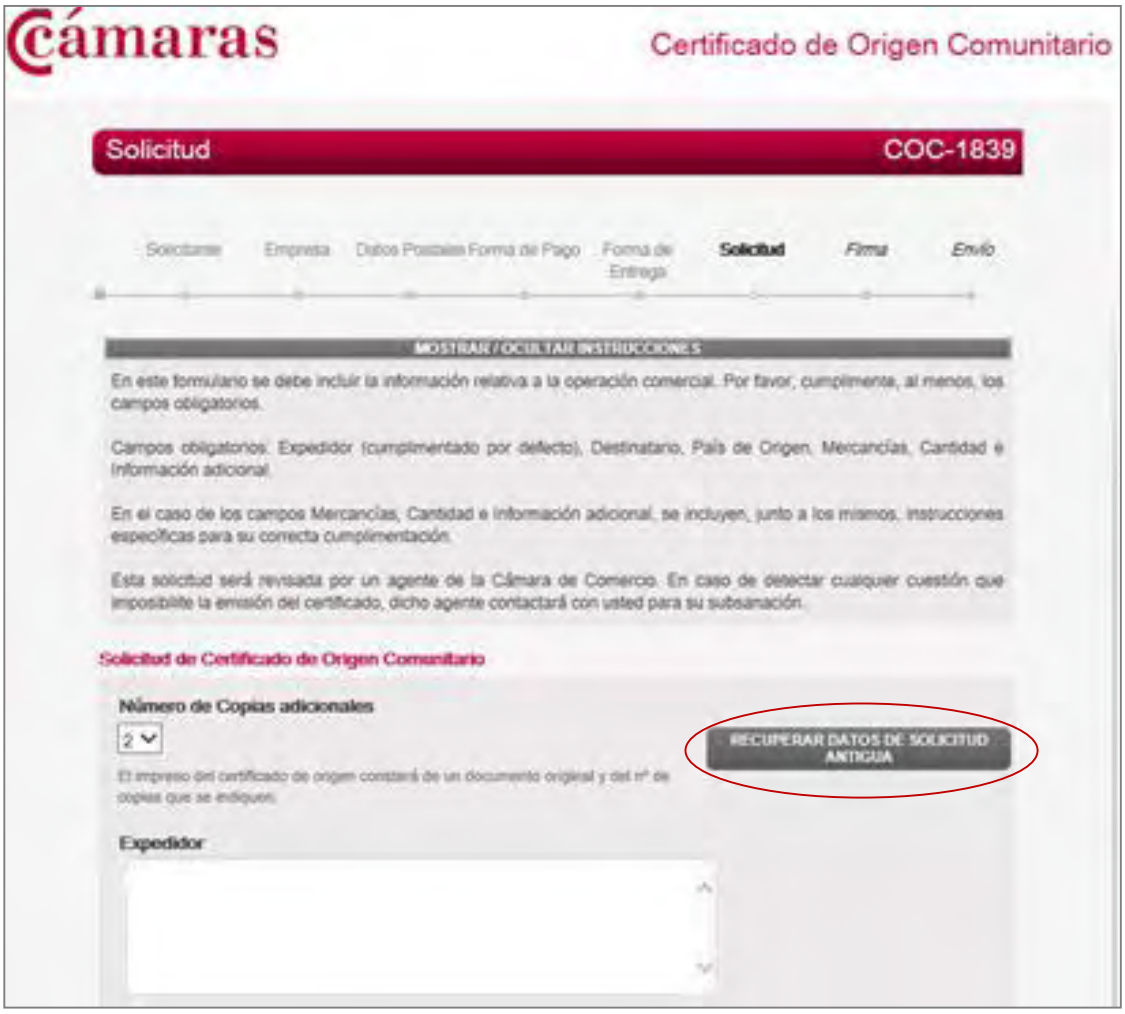
NOTA IMPORTANTE:

1. Para realizar la segunda solicitud o siguientes, y debido a que la Plataforma almacena la información facilitada en ocasiones anteriores, aparecerá la información del último trámite solicitado, tal y como muestra la siguiente pantalla.

En el caso de que la empresa quiera mantener las mismas condiciones (datos postales, forma de entrega, forma de pago…) podrá avanzar desde este punto y cumplimentar la solicitud con sólo hacer click en “Continuar sin modificar”

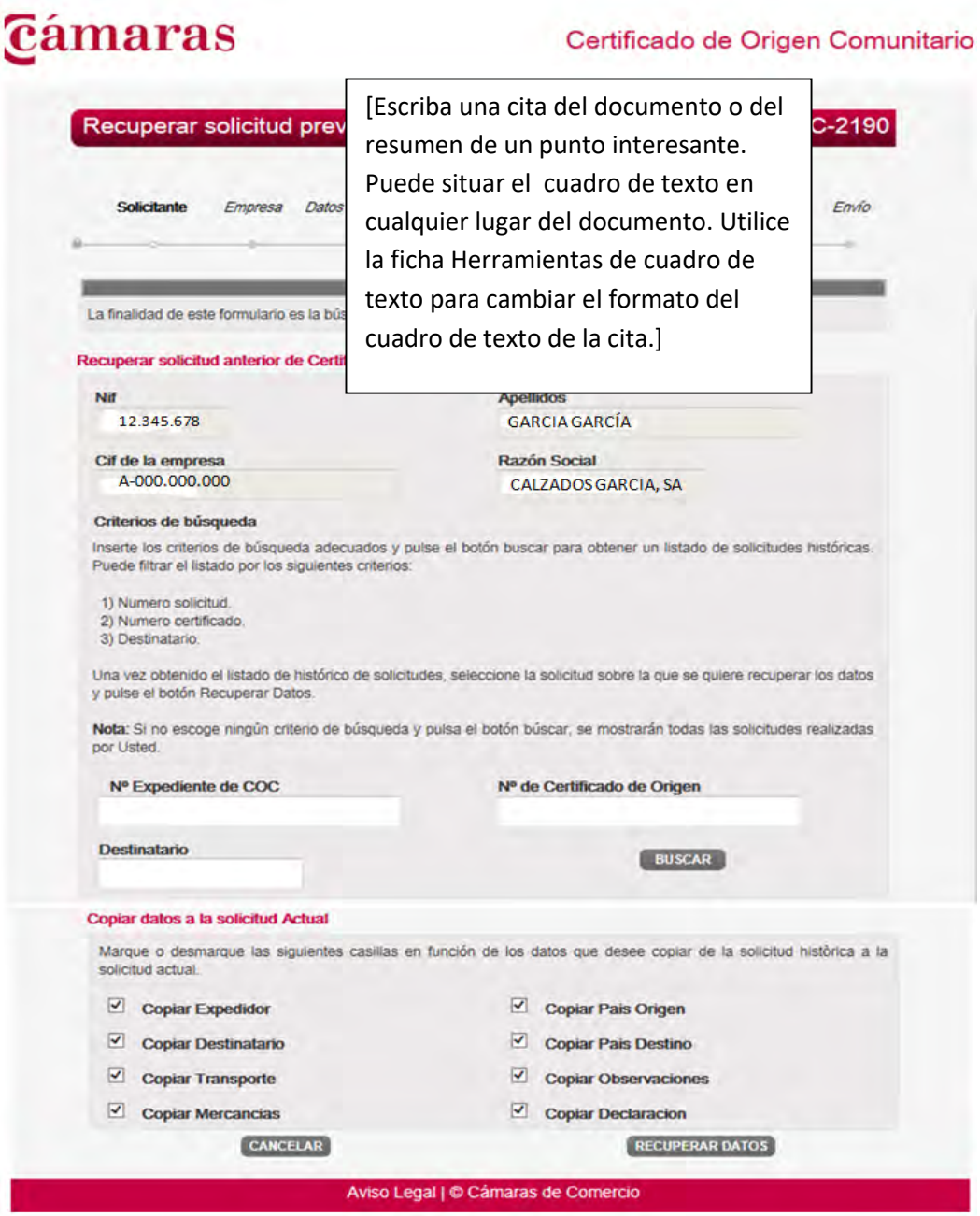
En el supuesto de que la empresa quiera realizar alguna modificación en alguno de los pasos anteriores (forma de pago, entrega…) podrá hacerlo pulsando en “Modificar datos”

2. Del mismo modo, si la empresa está interesada en recuperar cualquier dato de una antigua solicitud con la información sobre Expedidor, Destinatario, País Destino, Mercancía…. Podrá hacerlo pinchando sobre el botón “Recuperar datos de solicitud antigua” que figura en la siguiente pantalla:



Posteriormente se abrirá una nueva pantalla, como la que figura a continuación, en la que podrá recuperar datos de cualquiera de las solicitudes anteriores que haya hecho, bien introduciendo la información correspondiente en cualquiera de los tres campos habilitados para ello (1) y hacer click en “Buscar”.

Esta operación hará que aparezca la relación de solicitudes anteriores, debiendo ser seleccionada una de ellas. Con la selección hecha podrá recuperar todos los campos de dicha solicitud o parcialmente aquellos en los que está interesado. Para esto último se podrán activar o desactivar las casillas de verificación correspondientes a cada uno de los campos (2)



[Escriba una cita del documento o del resumen de un punto interesante. Puede situar el cuadro de texto en cualquier lugar del documento. Utilice la ficha Herramientas de cuadro de texto para cambiar el formato del cuadro de texto de la cita.]

1

2

Haciendo click finalmente sobre “Recuperar datos”

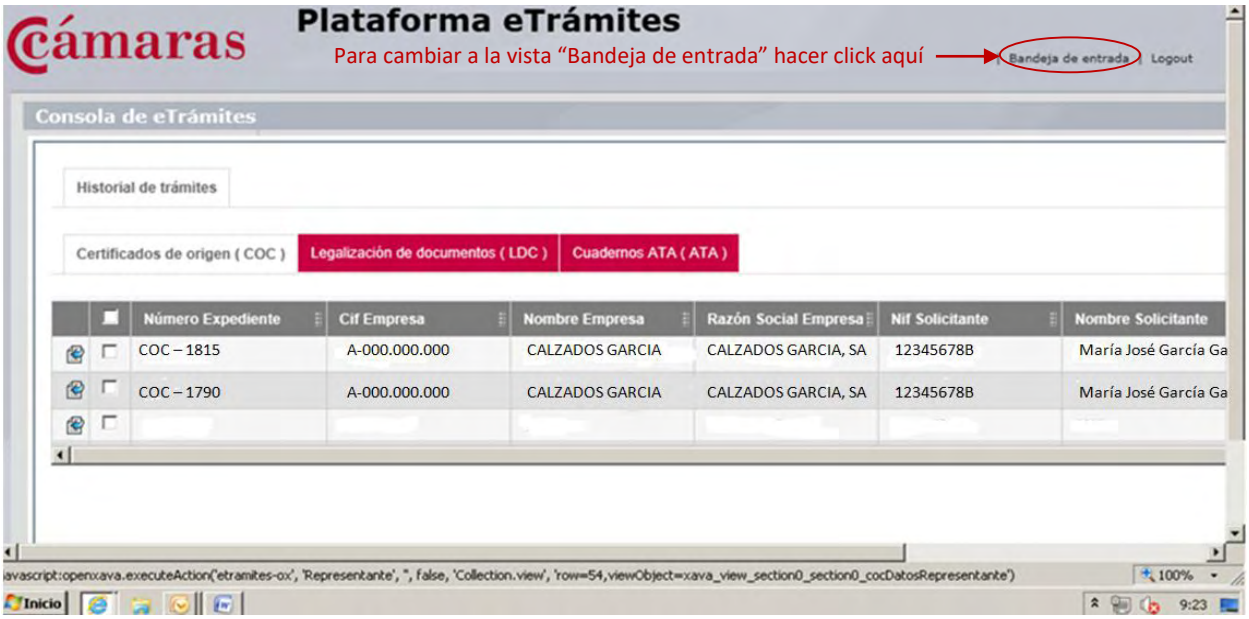
e) CONSULTA DE TRÁMITES Y RECUPERACIÓN DE EXPEDIENTES

Esta sección permite:

- Por una parte, acceder a la "bandeja de entrada" donde se encuentran los expedientes en curso o pendientes de algún proceso por parte de la empresa.
- Por otra, acceder a la "consulta historial" donde se almacenan los expedientes para los que la empresa no tiene que realizar en ese momento ninguna acción, bien por estar finalizados, bien porque se encuentran tramitándose por parte de la Cámara.

Bandeja de entrada

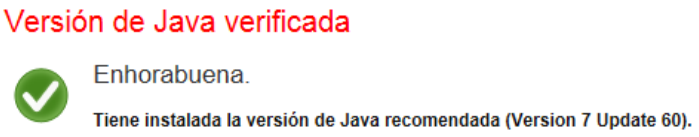
Consulta historial



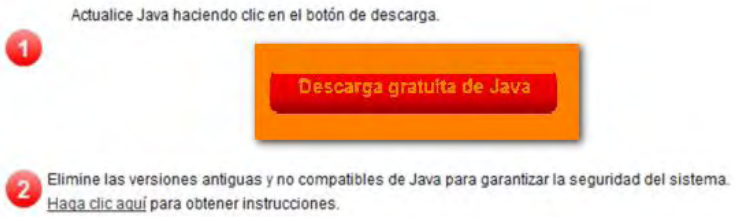
Anexo "Como verificar Java instalado en el navegador"

1. Abrir su navegador (ver navegadores certificados por la plataforma, punto 2 de este documento)
2. Ir a la siguiente web: http://www.java.com/es/download/testjava.jsp
3. Hacer click en el botón "Verificar la versión de Java"

Si dispone de la versión de java correctamente instalada le mostrara un mensaje de ok



En caso contrario, aparece la información para descargar la nueva versión. Pulsamos sobre el botón de "Descarga gratuita de Java" y seguimos los pasos del wizard.



Tras unos instantes debería aparecernos la ventana con la siguiente información,

¡Atención!: *Si* ***no aparece la información anterior****, debería* ***contactar con su soporte informático*** *para solicitar que* ***le instalen la versión de java*** *en su navegador.*

Anexo "Como verificar Certificado Digital"

Abra uno de de los navegadores certificados por la plataforma.

1. Internet explorer

1.1 Acceda al menú del navegador y seleccionar ***opciones de internet***

1.2. Se abre una nueva ventana, y seleccione la pestaña ***contenido***.

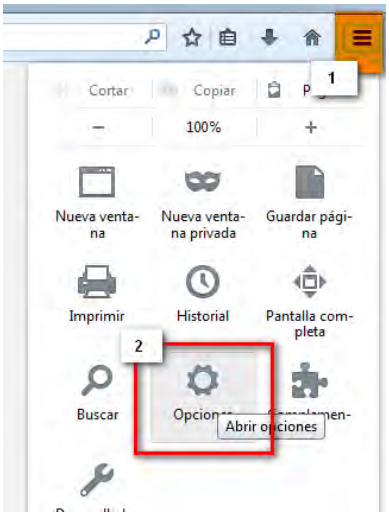
1.3 Haga click en el botón ***certificados***.

1.4 Se abrirá una ventana de certificados, y en la pestaña de ***personal***, debe figurar su certificado digital

ATENCION: *Si* ***no aparece su Certificado Digital*** *en la venta anterior, debería* ***contactar con el soporte técnico de la autoridad certificadora que le ha tramitado su certificado digital*** *para la instalación del mismo en su equipo.*

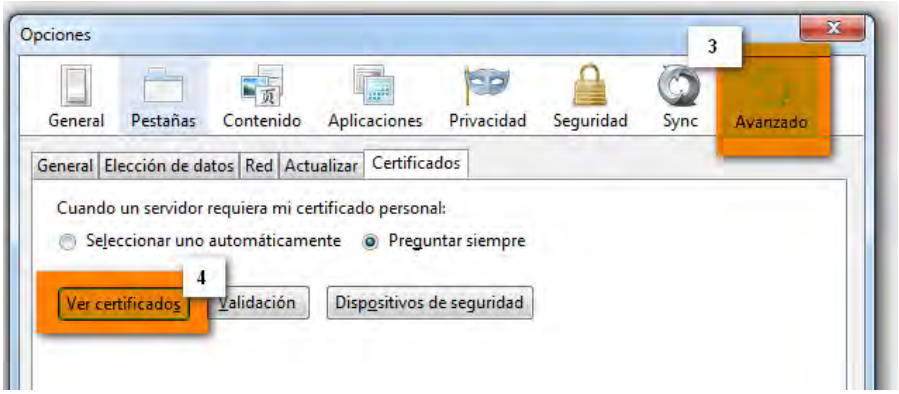
2. Firefox

2.1 Acceda a la configuración de su navegador, vamos al ***cuadro*** (1) que está situado en la esquina superior derecha

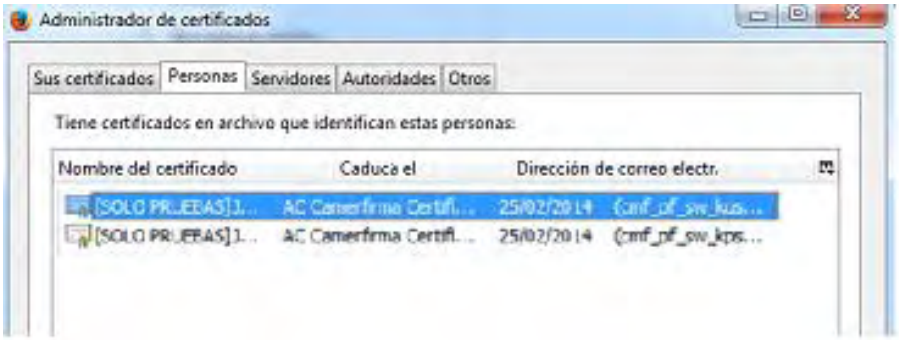


2.2 Seleccione el botón ***Opciones*** (2)

2.3 Acceda a la pestaña ***Avanzado*** (3) y pulse el botón ***Ver Certificados***(4)



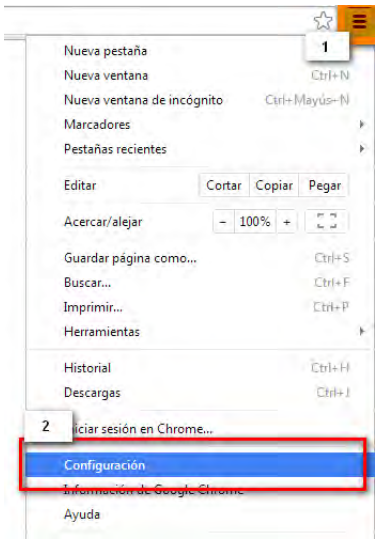
2.4 Se abrirá una ventana de certificados, y en la pestaña de ***personal***, debe figurar su certificado digital



ATENCION: *Si* ***no aparece su Certificado Digital*** *en la venta anterior, debería* ***contactar con el soporte técnico de la autoridad certificadora que le ha tramitado su certificado digital*** *para la instalación del mismo en su equipo.*

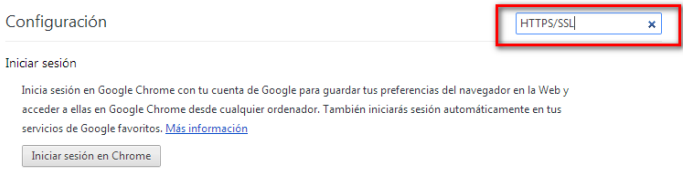
3. Google Chrome

3.1 Acceda a la configuración de su navegador, vamos al ***cuadro*** (1) que está situado en la esquina superior derecha



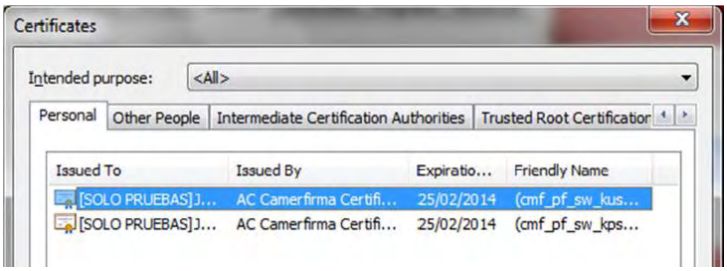
3.2 Seleccione opción ***configuración*** (2)

3.3 Introducimos dentro del campo de búsqueda **HTTPS/SSL**



3.4 Nos aparee la opción de "***Administrar Certificados***", haga click sobre el botón

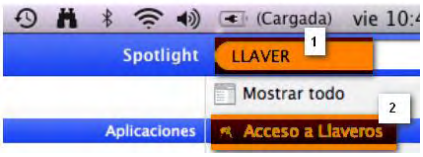
3.5 Se abrirá una ventana de certificados, y en la pestaña de ***personal***, debe figurar su certificado digital



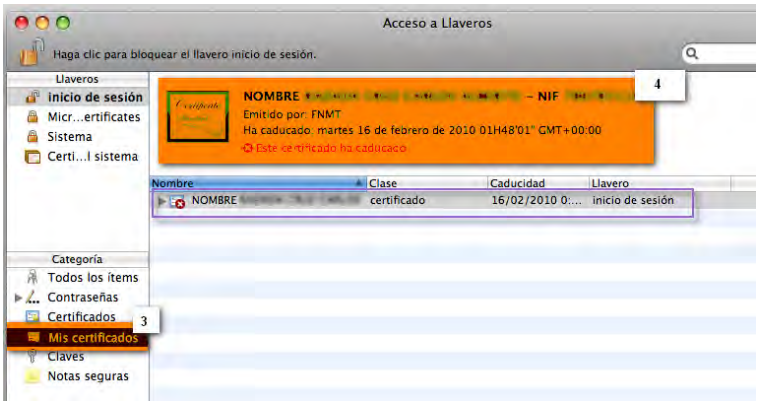
ATENCION: *Si* ***no aparece su Certificado Digital*** *en la venta anterior, debería* ***contactar con el soporte técnico de la autoridad certificadora que le ha tramitado su certificado digital*** *para la instalación del mismo en su equipo.*

4. Safari

4.1 En la utilidad Spotlight de Mac OSX busque la aplicación ***LLaver*** *(1)* y acceda a **Acceso a Llaveros** (2)



4.2 Seleccione la categori ***Mis cetificados*** (3)



4.3 Se mostraran los ***Certificados*** (4) que tiene instalado en su equipo.

ATENCION: *Si* ***no aparece su Certificado Digital*** *en la venta anterior, debería* ***contactar con el soporte técnico de la autoridad certificadora que le ha tramitado su certificado digital*** *para la instalación del mismo en su equipo.*