

FAQs (Preguntas más frecuentes)

ÍNDICE

1	FAQs Acceso a la plataforma eTrámites	2
1.1	¿Necesito instalar alguna aplicación en mi ordenador para poder identificarme en eTrámites?	2
1.2	¿Si utilizo Windows, cómo saber si mi versión del sistema es de 32 o 64 bits para descargarme la versión de autofirma correcta?	2
1.3	¿Necesita mi equipo algún requerimiento técnico específico?	2
1.4	Al pulsar el botón acceder no se ejecuta la aplicación de autofirma	2
1.5	En la ventana de selección de certificados, no aparece mi certificado digital	4
1.5.1	Compruebe que su Certificado Digital está correctamente instalado en su equipo	4
1.5.2	Visualizo otros certificados, pero no el que necesito	4
2	FAQs Solicitudes de trámites	5
2.1	Al intentar firmar una solicitud, selecciono mi certificado digital, pero no se habilita el botón "siguiente"	5
2.2	¿Puedo recuperar una solicitud empezada pero no finalizada?.....	5
2.3	¿Cómo puedo eliminar una solicitud iniciada, pero que ya no necesito de mi bandeja de entrada?	5
2.4	¿Puede la Cámara firmar un documento pdf protegido?	6
3	FAQs Descarga de documentos.....	6
3.1	En el enlace del correo de la Cámara con el Aviso de Impresión, no puedo descargar los documentos firmados	6
3.2	¿Dónde se pueden descargar los documentos firmados?	6
3.3	Mi cliente no puede descargar los documentos firmados para comprobar su autenticidad.....	8

1 FAQs Acceso a la plataforma eTrámites

1.1 ¿Necesito instalar alguna aplicación en mi ordenador para poder identificarme en eTrámites?

Es imprescindible disponer de la aplicación de **Autofirma** instalada y actualizada en su equipo informático.

La aplicación desarrollada por el **Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital** es gratuita y está disponible en el siguiente enlace:

<https://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>

1.2 ¿Si utilizo Windows, cómo saber si mi versión del sistema es de 32 o 64 bits para descargarme la versión de autofirma correcta?

Para comprobar la versión de Windows que tiene instalada, seleccione:



En la información de tipo de Sistema, le aparecerá la información.



1.3 ¿Necesita mi equipo algún requerimiento técnico específico?

Puede consultar los requerimientos técnicos que necesita su equipo informático para instalar la aplicación autofirma, en la sede electrónica del Ministerio:

<https://sede.red.gob.es/en/ayuda/requerimientos-tecnicos>

1.4 Al pulsar el botón acceder no se ejecuta la aplicación de autofirma

Si en el portal de Inicio, selecciona **"Acceder"**:

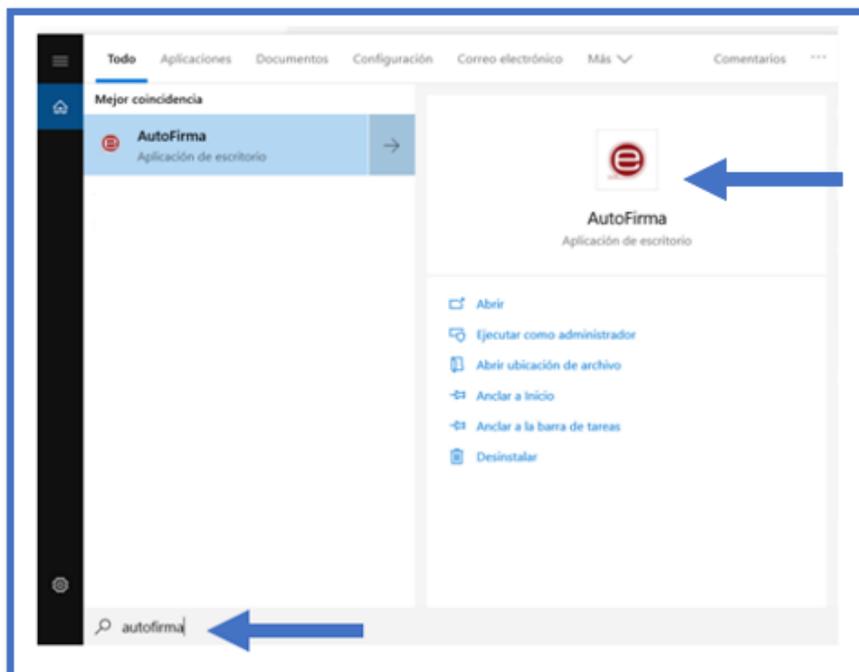
Acceso a la plataforma con Certificado Digital y Autofirma

Acceder

Y a continuación, no aparece ejecutándose la aplicación de **autofirma**, como muestra la siguiente imagen:



y ha descargado correctamente la aplicación **autofirma** en el portal de descargas del Ministerio, compruebe que la aplicación se ha instalado correctamente en su equipo escribiendo **autofirma** en el buscador y comprobando que la aplicación está instalada.



Nota: Es posible que su equipo informático de empresa esté bloqueado para la instalación de nuevas aplicaciones y necesite que esta instalación la realice su departamento TIC.

1.5 En la ventana de selección de certificados, no aparece mi certificado digital

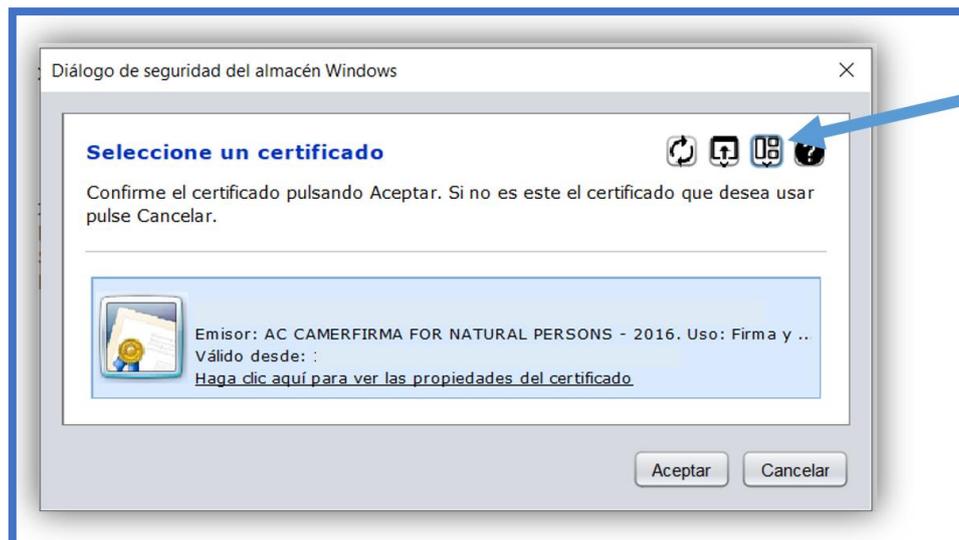
1.5.1 Compruebe que su Certificado Digital está correctamente instalado en su equipo

En el portal de acceso a la plataforma **eTrámites** dispone de un manual, con indicaciones para comprobar que su certificado digital está correctamente instalado.



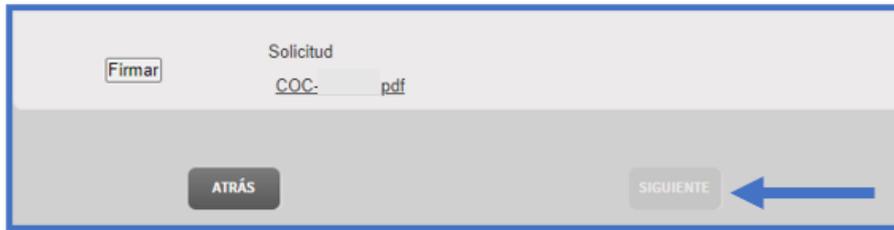
1.5.2 Visualizo otros certificados, pero no el que necesito

Si visualiza otros certificados digitales instalados, pero no el que necesita para poder identificarse, puede configurar la visualización de sus certificados en la ventana de Windows, a través del siguiente botón



2 FAQs Solicitudes de trámites

2.1 Al intentar firmar una solicitud, selecciono mi certificado digital, pero no se habilita el botón "siguiente"



Si selecciona su certificado digital pero no se habilita el botón siguiente, probablemente su certificado haya sido revocado por su proveedor de certificados digitales.

En el portal de acceso a la plataforma eTrámites, dispone de un manual con indicaciones para poder comprobar si su certificado digital ha sido revocado.



2.2 ¿Puedo recuperar una solicitud empezada pero no finalizada?

Si desea recuperar una solicitud ya iniciada pero no finalizada, puede recuperarla desde su bandeja de entrada del portal de Representante.

2.3 ¿Cómo puedo eliminar una solicitud iniciada, pero que ya no necesito de mi bandeja de entrada?

Si ha iniciado una solicitud, pero ésta no ha sido finalizada, siempre quedará en su bandeja de entrada, en el estado en que quedó interrumpida.

Esta solicitud no es posible eliminarla.

Para que desaparezca de su bandeja de entrada una solicitud iniciada pero no finalizada que ya no necesita, puede recuperarla y modificarla cuando necesite realizar un nuevo trámite.

2.4 ¿Puede la Cámara firmar un documento pdf protegido?

Si envía a su Cámara de Comercio un documento protegido contra escritura, su Cámara no podrá firmarlo y le rechazará la solicitud.

Los documentos enviados a través de las solicitudes de legalización de documentos comerciales LDC, no pueden estar protegidos para poder ser firmados.

3 FAQs Descarga de documentos

3.1 En el enlace del correo de la Cámara con el Aviso de Impresión, no puedo descargar los documentos firmados

Por motivos de seguridad, este enlace solamente estará habilitado durante 30 días naturales. Desde la pestaña de Consulta de historial de su portal de Representante, puede acceder siempre a todos sus trámites:



3.2 ¿Dónde se pueden descargar los documentos firmados?

Los documentos firmados por la Cámara se pueden descargar:

- A través del enlace del correo electrónico de aviso de impresión

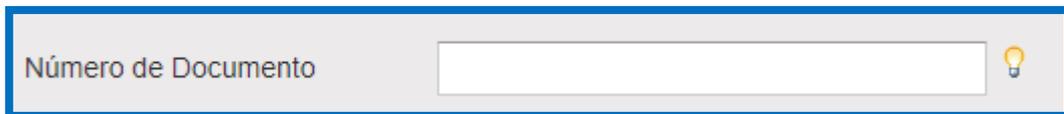
3.3 Mi cliente no puede descargar los documentos firmados para comprobar su autenticidad

Compruebe que:

- Está accediendo al enlace correcto del portal de verificación, donde puede seleccionar el idioma (español o inglés)

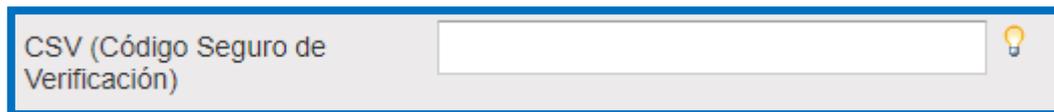
<https://etramites20.camaras.es/etramites-verify/>

- Está introduciendo en la siguiente casilla, el número del documento, NO el número de COC



Número de Documento

- Está introduciendo en la siguiente casilla, el código seguro de verificación con todos los números y sin copiar espacios entre números o al final del código



CSV (Código Seguro de Verificación)