

Envío electrónico del formulario: Guía para resolver problemas técnicos

Requerimientos técnicos mínimos:

- ✓ Instalado Adobe Reader/Acrobat versión X (10.1.3) o superior
- ✓ Tener buena conexión a Internet

- Antes de enviar el eForm (botón “Submit this form”), es necesario validarlo (botón “Validate form”) para comprobar que todos los campos se han rellenado correctamente, y probar la conexión a Internet (botón “Test eForm”).

Asegúrese de haber leído las **instrucciones de uso del eForm** (User Guide), disponibles en la página de cada convocatoria, que puede seleccionar desde este enlace:

https://eacea.ec.europa.eu/documents/eforms_en

Una vez validado y enviado el eForm –junto con sus documentos anexos–, el solicitante deberá recibir un email de confirmación junto con un **número de solicitud** (“submission number”), que quedará también grabado en el propio formulario.

En algunos casos, y sólo bajo petición de la EACEA, será necesario enviar documentación adicional con posterioridad al deadline de la convocatoria (**ver “check list”**)

- En caso de recibir un **mensaje de error en el envío electrónico**, consulte la sección “Known issues” del siguiente enlace: http://eacea.ec.europa.eu/documents/eforms_en

Es muy recomendable su lectura antes de enviar la solicitud.

Posibles problemas técnicos y cómo actuar:

- Error en la conexión (Internet, firewall): Antes del envío de la solicitud se recomienda probar la conexión a Internet pinchando en la casilla “Test your connection” que aparece en la parte inferior de las páginas del eForm. En caso de error, es necesario comprobar la configuración del propio navegador. Algunas recomendaciones:

- Tener habilitado JavaScript
- Desactivar el bloqueo de ventanas emergentes
- Para usuarios de Windows Internet Explorer: confirmar que la configuración permite guardar páginas encriptadas.

- Error en el envío electrónico: Puede estar relacionado con la configuración de Adobe. Hay que deshabilitar la casilla “activar seguridad mejorada” (Menú >Edición >Preferencias)

- Envío electrónico correcto pero no aparece el submission number en el eForm ni se recibe nº por email: hay que informar a la EACEA (eacea-helpdesk@ec.europa.eu)

Si tras consultar estas instrucciones tiene un problema técnico persistente relacionado con el envío del eForm, contacte directamente, como entidad solicitante, con el “**Technical Helpdesk**” de la EACEA a través del correo electrónico, antes de la fecha y hora límite. Describa con claridad su problema técnico. Es muy importante adjuntar una imagen de impresión de pantalla (“print screen”) que muestre el mensaje de error recibido durante el proceso de envío de su solicitud, junto con el eForm (ya validado y cerrado, es decir, que ya se haya intentado enviar desde el mismo formulario electrónico), y sus anexos.

Contacto:

Email: eacea-helpdesk@ec.europa.eu

Tenga en cuenta que no se admitirán, bajo ninguna circunstancia, solicitudes de asistencia técnica ni reclamaciones (relacionadas con el envío electrónico de la solicitud) recibidas con posterioridad a las 12:00 del día límite de entrega de la solicitud.