

ASPECTOS TÉCNICOS RELACIONADOS CON EL EFORM

La siguiente información es una versión resumida y traducida al castellano de las instrucciones relativas al correcto envío de los eForms. Consulte el siguiente enlace en la web de la EACEA con el fin de conocer la versión íntegra: http://eacea.ec.europa.eu/eforms/index_en.php#2.

Es muy recomendable su lectura antes de comenzar a cumplimentar el eForm o, en todo caso, con la suficiente antelación al envío de su solicitud.

✓ **eForms publicados en la web de la EACEA :**

Asegúrese de trabajar con la versión actualizada del eForm correspondiente a la convocatoria y capítulo de su interés. Los documentos actualizados se encuentran en el siguiente enlace: http://eacea.ec.europa.eu/eforms/index_en.php#2

Una vez descargado el eForm, debe guardarlo en su ordenador. Antes de comenzar a cumplimentarlo, asegúrese de haber leído las instrucciones de uso del eForm (User Guide). Puede descargar este documento en el enlace anterior.

Tenga en cuenta que **NO** es posible rellenar y enviar el eForm directamente desde esta página web.

Puede suscribirse al **SERVICIO RSS** del Punto de Contacto Cultural para recibir información sobre las actualizaciones de los documentos de las convocatorias en el siguiente link: <http://www.mcu.es/cooperacion/MC/PCC/PCC.xml>

✓ **Pruebe el eForm:**

Dispone de una herramienta de ayuda para probar el eForm y así familiarizarse con su diseño y contenidos (cómo añadir o eliminar campos, cómo adjuntar documentos, cómo validar los campos, etc.). También le permitirá comprobar que su propio software y su conexión a Internet son adecuados para el envío de su solicitud.

Puede descargarla en el siguiente link: http://eacea.ec.europa.eu/eforms/index_en.php#2

✓ **“Known Issues”: Cómo resolver un problema de error en el envío electrónico.**

Requerimientos mínimos: necesitará tener instalada en su ordenador la versión 8.1.5. de Adobe Reader o una versión superior. Puede descargar una versión gratuita o actualizar su software pinchando en el siguiente link: <http://get.adobe.com/reader/otherversions/>

Si usted está trabajando con Adobe Acrobat (Standard) o Adobe Acrobat Professional, la versión deberá ser, igualmente, 8.1.5. o superior.

Los usuarios de **Linux** necesitan utilizar una versión **anterior** a Adobe Reader X o XI.


Consejos para usuarios de Macintosh: El eForm **SÓLO** puede abrirse y cumplimentarse utilizando Adobe Reader o uno de los productos de Adobe Acrobat. Para más información, consulte el siguiente documento:

 [Mac preview as default viewer - advice for Mac users](#)

✓ **Problemas de error durante el envío electrónico:**

- Error en la conexión

Si recibe el mensaje “No se pudo crear una conexión de red”, el problema puede responder a un fallo en su conexión a Internet, o bien a un bloqueo originado por su “proxy server” (servidor que actúa como intermediario entre el ordenador de un usuario e Internet) o a la configuración de su “firewall”. Para más información, consulte el siguiente documento:

 [Network error during submission](#)

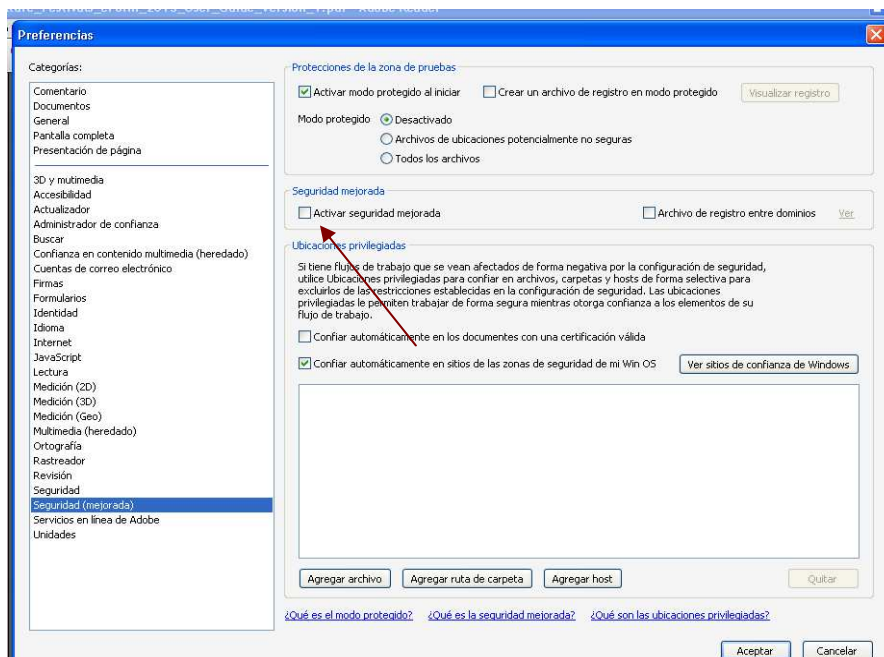
- Su envío electrónico ha sido recibido correctamente pero el número de presentación no se ha registrado automáticamente en su solicitud.

Es necesario tanto recibir confirmación (un mensaje en la pantalla de su ordenador y en su correo electrónico) por parte de la Agencia de la correcta recepción de su envío electrónico, como que en su solicitud quede registrado, automáticamente tras el envío, un número de presentación (*submission number*). Si esto no ocurre, póngase en contacto con el [Helpdesk](#) .
Phone Helpdesk: +32 229 90705
Email Helpdesk: eacea-external-helpdesk@ec.europa.eu

- Problema relacionado con programa Adobe (configuración de las opciones de “seguridad mejorada”). Aviso IMPORTANTE que afecta a la mayoría de los programas de Adobe Reader y Adobe Acrobat:

Para evitar problemas durante el envío, los solicitantes deben excluir el eForm de las configuraciones de seguridad de Adobe Reader / Acrobat. Las versiones Adobe Reader / Acrobat que incluyen opciones de “seguridad mejorada” son: versión 8.2 o cualquier otra versión 8 superior a ésta; versión 9.3 o cualquier otra versión 9 superior a ésta; cualquier versión X o XI.

Es recomendable deshabilitar temporalmente la “seguridad mejorada” antes de realizar el envío de la solicitud. Para ello, abra su programa Adobe, entre en Menú >Edición >Preferencias > Seguridad (mejorada), deshabilite la casilla “activar seguridad mejorada” y después haga un click en “Aceptar”.



También tiene la opción de dejar activada la casilla de “seguridad mejorada”, identificando su eForm como excepción dentro de la configuraciones de seguridad.

Si usted no ha realizado estas comprobaciones con anterioridad y recibe un mensaje de error (p.ej. "Error message 26 – failure to submit") durante el proceso de envío de su solicitud, asegúrese de que la casilla “activar seguridad mejorada” está deshabilitada. Para más información, consulte las siguientes instrucciones (ver a partir de la pág 6).

 [Adobe Reader advice on security settings problems during submission](#)

HELPDESK

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 por teléfono o a través del correo electrónico, antes de la fecha y hora límite. Tenga en cuenta que no se admitirán, bajo ninguna circunstancia, solicitudes de asistencia técnica recibidas con posterioridad a las 12:00 del 08/05/2013.

Contacto Helpdesk

- Tf : +32 229 90705
- E-mail : eacea-external-helpdesk@ec.europa.eu

Este servicio está disponible de lunes a jueves de 08:30 a 17:30 y los viernes de 08:30 a 17:00 (hora de Bruselas), excepto el 08/05/2013, día en que el servicio cerrará a las 12:00 del mediodía (hora de Bruselas), coincidiendo con la fecha y hora límite de envío de las solicitudes.

Como última opción ante un problema técnico, puede enviar un email a la dirección: EACEA-P5-THIRDCOUNTRIESPROJECTS@ec.europa.eu

Cuando contacte con el Technical Helpdesk por e-mail, describa con claridad su problema técnico. Es muy recomendable adjuntar una imagen de impresión de pantalla (“print screen”) que muestre el mensaje de error recibido durante el proceso de envío de su solicitud.