

Manual del conductor · DeCA e-CMR

Para transportes internacionales con carta de porte electrónica (e-CMR): qué llevar, qué hacer en un control y, en la entrega, cómo registrar las incidencias y recoger la firma del destinatario en el móvil.

Contenido

1. Qué tienes que llevar	1
2. Si te paran en una inspección	2
3. Entrar en la plataforma	2
4. En la entrega, primero las incidencias	3
5. Después, la firma del destinatario	4
6. Si cambia algo durante el viaje	5
7. La app E-CMR Tracking	5
8. Preguntas frecuentes	7

En cada transporte

1. **Antes de salir:** comprueba que el e-CMR está **firmado** por el remitente y el transportista, y llévalo con su código QR.
2. **En la entrega, primero las incidencias:** si algo ha llegado mal, regístralo con fotos.
3. **Después, la firma del destinatario**, en tu móvil. Tú no firmas: el transportista ya firmó con su certificado.
4. **Al final**, si usas la app E-CMR Tracking, pulsa **Finalizar transporte**.

1. Qué tienes que llevar

El **e-CMR** es la carta de porte del transporte internacional por carretera en formato electrónico: un PDF con un **código QR**, firmado electrónicamente por el **remitente** (quien envía la mercancía) y el **transportista** (tu empresa). Sustituye a la carta de porte CMR en papel.

- **Comprueba que está firmado antes de salir.** Si al abrirlo en la plataforma ves «Documento pendiente de firmas», todavía no está listo: avisa a la oficina.
- La oficina te lo envía al móvil (**descárgalo** para tenerlo sin cobertura) o lo tienes en la plataforma con tu usuario.
- Comprueba que la **matrícula**, la **mercancía** y el **destino** son los tuyos. Si algo no cuadra, avisa **antes de salir**: una vez firmado, cualquier cambio obliga a firmarlo de nuevo.

Transporte internacional: el e-CMR se enseña en el móvil o impreso, con su QR. Si en algún control de otro país no lo admiten y te piden una carta de porte en papel, avisa enseguida a tu oficina: ella decide con el remitente cómo seguir.

2. Si te paran en una inspección

1. Enseña el e-CMR con el código QR, en el móvil o en papel. Si no puedes enseñar el documento completo, basta con el **código QR**.
2. El agente escanea el QR con su dispositivo y **descarga el PDF al momento**, con su propia conexión si tiene cobertura. No hace falta ninguna clave.

Tu móvil no necesita cobertura: el agente descarga el documento con su propia conexión. Por eso es importante llevarlo ya descargado o impreso, para poder enseñar el QR y el documento en cualquier caso.

3. Entrar en la plataforma

Con el e-CMR necesitas tu usuario: con él registras las incidencias y recoges la firma del destinatario. La oficina te da de alta con tu email y una contraseña.

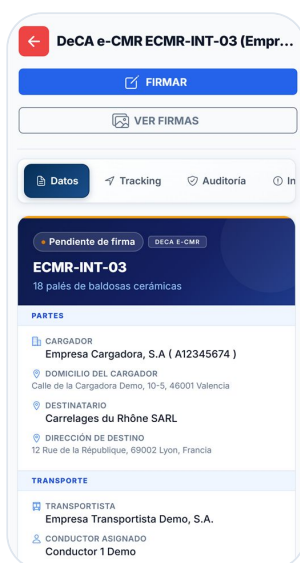
1. Entra desde el móvil en **e-cmr.services/panel** con tu email y tu contraseña.
2. Verás **solo los documentos que tienes asignados**. Pulsa uno para abrirlo; también puedes **descargar** el PDF o **imprimirlo**.
3. Para cambiar tu contraseña o descargar la app E-CMR Tracking, pulsa **Cuenta**, abajo a la derecha, y después **Mi perfil**. Desde ese mismo panel puedes **cerrar sesión**.

Arriba del listado tienes tres herramientas:

- **Buscador:** escribe el nombre, la referencia, el remitente o el destinatario para encontrar un documento.
- **Filtros**: de entrada ves los documentos **En curso** y **Pendientes de firma**. Para ver los **Finalizados**, ábrelo, márcalos en **Estado** y pulsa **Ver resultados**. Con **Limpiar todo** quitas los filtros.
- **Columnas**: eliges qué datos se ven de cada documento.



Lo que ve el conductor al entrar: solo sus documentos.



El e-CMR firmado, abierto en el móvil: botones «FIRMAR» y «VER FIRMAS» y pestaña «Incidencias».

4. En la entrega, primero las incidencias

Si hay algún problema con la mercancía (bultos dañados, faltas, retrasos...), regístralo **antes de que firme el destinatario**: al firmar, declara que recibe la mercancía «con las incidencias indicadas».

1. Abre el e-CMR y pulsa la pestaña **Incidencias** y después **Añadir**.
2. Escribe la **descripción**: qué ha pasado, en qué bultos (con sus marcas, por ejemplo «palé CR-07») y qué se ha hecho.
3. Elige la **gravedad**: **Leve**, **Moderada** o **Grave**.
4. Pulsa **Adjuntar foto** para añadir fotos, **hasta cinco por incidencia**.
5. Pulsa **Registrar incidencia**.

Nueva incidencia con fotos.

5. Después, la firma del destinatario

Pulsa **FIRMAR** : se abre directamente la firma del **destinatario**. Dale el móvil a la persona que recibe la mercancía:

1. Escribe su **nombre completo** y su **identificación**. Si es extranjero, elige **Otro doc.** y escribe su documento (pasaporte, documento nacional de su país...).
2. El **teléfono** es opcional.
3. **Foto del firmante** (opcional, una sola): pulsa **Adjuntar foto del firmante** y hazle una foto.
4. Elige el **resultado de la entrega**: **Entregado correctamente**, **Entregado con incidencias** o **Entrega parcial**. Si eliges uno de los dos últimos, antes tiene que haber una incidencia con las **cantidades recibidas, rechazadas o pendientes**: la firma del destinatario acredita solo lo que recibe.
5. El destinatario firma con el dedo en el recuadro **Firma** y marca la casilla de **declaración de recepción**.
6. Pulsa **Firmar** .

Destinataria extranjera con «Otro doc.» y el resultado.

Firma y declaración de recepción.

Con la firma del destinatario, el e-CMR pasa a **Finalizado**. El PDF firmado no cambia: la entrega queda en un justificante aparte, que recibe la oficina.

Si el destinatario no acepta toda la mercancía: registra una incidencia con lo que no acepta y las cantidades, con fotos, y al firmar elige **Entrega parcial**. Avisa a la oficina para que pida instrucciones sobre lo no entregado.

Si el destinatario no está o rehúsa toda la mercancía: no recojas la firma. En el formulario del destinatario, pulsa **Intento de entrega**, elige el motivo (**Destinatario ausente** o **Entrega rehusada**), explica lo ocurrido y añade fotos si puedes. El e-CMR no se finaliza y la oficina recibe el aviso: espera sus instrucciones.

Si la firma del destinatario sale mal o falta una incidencia: en **VER FIRMAS**, pulsa **Borrar firma** debajo de su firma, escribe el **motivo**, registra lo que falte y vuelve a recogerla. La firma anterior se conserva como sustituida. Las firmas del remitente y del transportista no se pueden borrar.

6. Si cambia algo durante el viaje

Si hay que corregir un dato, la oficina crea un **e-CMR nuevo**, con **otro código QR**, que el remitente y el transportista vuelven a firmar. Espera a que la oficina te confirme que está firmado, descárgalo y **deja de usar el anterior**: si alguien escanea el QR antiguo, verá que ha sido sustituido. Si usas la app, finaliza el transporte antiguo e inicia el nuevo.

Si alguien te pide cambiar el destino, parar o devolver la mercancía, no lo hagas por tu cuenta: avisa a tu oficina. Esas órdenes tienen que venir de quien tiene derecho a darlas y quedar registradas en el e-CMR; la oficina te dirá qué hacer.

7. La app E-CMR Tracking

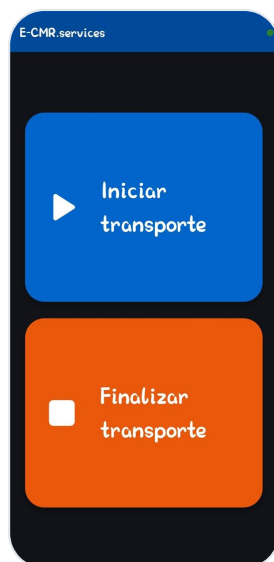
Es una app muy sencilla que envía la ubicación del camión mientras dura el transporte, para que la oficina y el cliente sepan dónde está la mercancía. **Su uso es opcional**: el documento es igual de válido sin ella. La app no pide usuario ni contraseña.

7.1. Instalarla

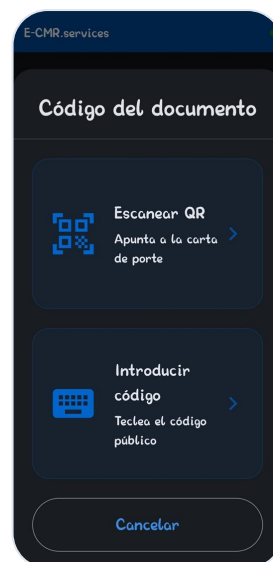
- Lo normal es que la oficina te mande el **enlace de descarga** por WhatsApp o email. Ábrelo **desde tu móvil** y descarga la app. Si no te llega, el enlace es **e-cmr.services/panel/assets/app/ecmr-tracking.apk**.
- Si tienes usuario en la plataforma, también la descargas desde **Cuenta** → **Mi perfil** → **Descargar APK para Android**.
- Solo está disponible para móviles **Android**. Ocupa unos 67 MB: mejor descárgala con wifi.
- Al abrir el archivo, Android te pedirá permiso para instalar una aplicación que no viene de Google Play: acéptalo para este archivo.
- Si el móvil te pide permiso para usar la ubicación, acéptalo: sin él la app no puede enviar la posición.

7.2. Iniciar un transporte

- Abre la app y pulsa **Iniciar transporte**.
- Elige **Escanear QR** y apunta con la cámara al código QR del documento (en papel o en otra pantalla).
- Si la cámara no consigue leer el QR, elige **Introducir código** y teclea el **código público** del documento.



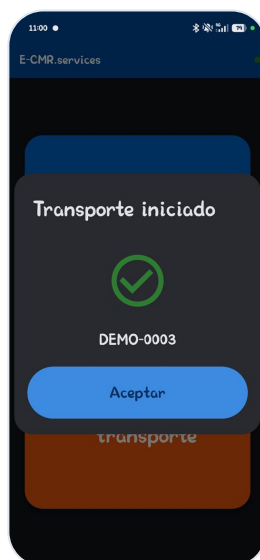
Pantalla de inicio.



Escanear el QR o introducir el código.

¿Cómo es el código público? Es un código largo de **64 letras y números**, por ejemplo 42c24b11ca178cb8ef9d76d1248aba9dd7f7eddfa5e12c1268bc205bc96e98a9. Es el mismo que lleva dentro el QR. **No es la referencia del envío** (como «DEMO-0004») ni el número del documento. Si no lo tienes, pídeselo a la oficina: lo tiene en la ficha del documento.

Cómo sabes que ha funcionado: la app muestra **Transporte iniciado** con una marca verde y la referencia del envío. Comprueba que la referencia es la de tu carga y pulsa **Aceptar**. Desde ese momento tu móvil queda vinculado a ese documento y envía su ubicación.

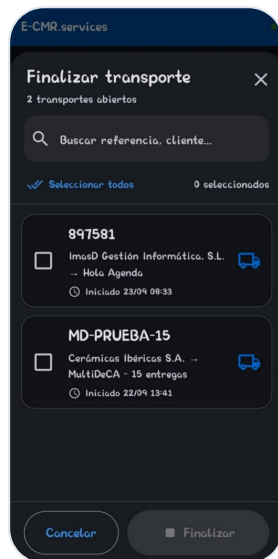


Transporte iniciado: el móvil ya está vinculado al documento.

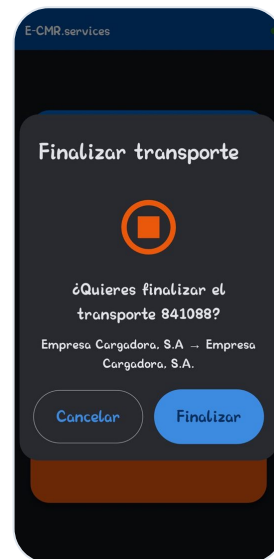
Puedes llevar **varios transportes a la vez**: inicia cada uno escaneando su QR. Si la referencia que aparece no es la tuya, avisa a la oficina: puede desvincular tu móvil de ese documento.

7.3. Finalizar un transporte

1. Cuando entregues la mercancía y tengas la firma del destinatario, pulsa **Finalizar transporte**.
2. Verás la lista de **transportes abiertos**, cada uno con su referencia, la ruta (cargador → destinatario) y la hora a la que lo iniciaste. Arriba aparece cuántos hay.
3. Si tienes muchos, escribe en el **buscador** la referencia, el cliente o el destinatario para encontrarlo antes.
4. **Marca la casilla** de los que has entregado. Si has entregado todos, pulsa **Seleccionar todos**. A la derecha verás cuántos llevas marcados.
5. Pulsa **Finalizar** y confirma en el aviso que aparece. Si no quieres finalizar ninguno, pulsa **Cancelar**: no pasa nada.



Transportes abiertos: busca, marca los entregados y pulsa «Finalizar».



Confirmación antes de finalizar.

Finalizar en la app cierra el documento: deja de enviarse la ubicación y pasa a estado **Finalizado** en la plataforma y ya no se pueden añadir incidencias ni recoger la firma del destinatario. Por eso, hazlo **solo al final**, y no te olvides: mientras no lo hagas, el móvil sigue enviando su ubicación.

8. Preguntas frecuentes

¿Por qué yo no firmo?

Porque en el e-CMR el transportista firma antes de salir, con el certificado digital de la empresa. En la entrega solo firma el destinatario.

¿Puede recoger la firma la oficina?

Sí. La oficina puede registrar incidencias y recoger la firma del destinatario desde su ordenador.

¿Y si no tengo cobertura en la entrega?

Para registrar incidencias y la firma necesitas conexión. Si no la hay, haz las fotos, recoge los datos del destinatario y regístralo en cuanto tengas cobertura, o avisa a la oficina.

¿Tengo que instalar la app?

No. La app solo sirve para enviar la ubicación del camión.

¿A quién pregunto si tengo dudas?

A tu oficina, que es quien gestiona tus documentos.