

## Manual de uso

# Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

Fecha: Diciembre 2019

Referencia:

EJIE S.A.  
Mediterráneo, 3  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Posta-kutxatila / Apartado: 809  
01080 Vitoria-Gasteiz  
Tel. 945 01 73 00\*  
Fax. 945 01 73 01  
[www.ejie.es](http://www.ejie.es)

Este documento es propiedad de EJIE, S.A. y su contenido es confidencial. Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE, S.A.. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE, S.A. no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

## Control de documentación

Título de documento: Manual de uso de Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

### Histórico de versiones

Código:	Versión:	Fecha:	Resumen de cambios:
	1.0	05/12/2019	Primera versión

### Cambios producidos desde la última versión

### Control de difusión

Responsable:

Aprobado por:

Firma:

Fecha:

Distribución:

### Referencias de archivo

Autor:

Nombre archivo: Manual de usuario DENUNCIAS\_v1.docx

Localización:

# Contenido

Capítulo/sección	Página
1. Introducción	5
2. Tipo de Denuncia	6
3. Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo	9
3.1. Pantalla de búsqueda y resultado	9
3.1.1. Buscador	9
3.1.1.1. Buscador denuncias	9
3.1.1.2. Buscador denuncias no formales	10
3.1.2. Resultado	11
3.1.2.1. Resultado de denuncias	11
3.1.2.2. Resultado de denuncias no formales	12
3.1.3. Manejo de la pantalla	12
3.2. Denuncias formales	13
3.2.1. Expediente	13
3.2.2. Denuncia	15
3.2.3. Resultado	17
3.3. Denuncias no formales	17
3.3.1. Solicitud	18
3.3.2. Gestión	21
3.4. Acciones	22
4. Listados	26
4.1. Selector de Listados	26
4.2. Denuncias Anuales Turismo	26
4.3. Denuncias Anuales Comercios	27
5. Generación de documentos	29
5.1. Selección de documento	29
5.2. Acciones	32
6. Tablas maestras	33
6.1. Maestros	33
6.1.1. Buscador	33
6.1.2. Resultado	33
6.1.3. Manejo de la pantalla	34

6.1.4. Detalle de los datos maestros	34
7. Cierre de sesión, Cambio de idioma y Ayuda	35

## 1. Introducción

Este manual tratará los siguientes aspectos:

➤ **Conceptos generales de la sección**

Explicación de la estructura de la aplicación, menú de opciones, y otros aspectos generales del DENUNCIAS.

➤ **Explicación detallada de cada pantalla**

Por cada una existirá un apartado en el que se desarrollarán los siguientes aspectos:

- **Imagen de la interfaz gráfica:** Tantas como sean necesarias para una correcta interpretación.
- **Objetivo:** Explicará el objetivo de la pantalla, para qué sirve y por qué se necesita.
- **Manejo:** Explicará el funcionamiento de la pantalla:
  - Descripción de las distintas áreas de la pantalla
  - Validaciones que realiza para cada acción
- **Acciones:** Explicará las acciones que el/la usuario/a puede realizar en esa pantalla, mediante la activación de los distintos botones y opciones de menú.

## 2. Tipo de Denuncia

Las denuncias se dividen en dos tipos:

- Denuncias formales.
- Denuncias no formales.

La principal diferencia entre las denuncias formales y no formales es que las denuncias formales tienen un expediente asociado a la denuncia y las no formales no. A demás las denuncias no formales solo se usan para Viviendas para uso turístico y Habitaciones para uso turístico.

El proceso que siguen las Denuncias formales y las Denuncias no formales es diferente.

Las Denuncias formales al tener un expediente ya se disponen de los datos del establecimiento que se va a denunciar por lo tanto se procede a inspeccionar y posteriormente dependiendo de la resolución habrá una sanción o no.

El caso de las denuncias no formales, son creadas por usuarios anónimos, es el tramitador el que tendrá que verificar primero si el establecimiento denunciado existe en el censo o no, si este existe en el censo el tramitador insertara los datos del establecimiento denunciado, cabe destacar que el buzón contra el fraude en las viviendas para uso turístico solo se denuncian las viviendas y las habitaciones de uso turístico. Si el tramitador decide que la denuncia es verídica se inspeccionará, si la inspección descubre fraude, se creara un expediente.

### 2.1. Solicitud de Denuncia no formal

Las Denuncias no formales tienen su propio portal de solicitudes. Estas solicitudes son anónimas, aun así, es necesario el correo para poder contactar con el denunciante.

Este apartado se compone de dos pasos, el primer paso consiste en introducir los datos de la denuncia no formal:

- Datos del denunciante (solo el correo es obligatorio).
- Nombre comercial de la vivienda denunciada.
- Página o paginas donde se anuncia la vivienda.
- Ubicación de la vivienda.
- Irregularidades encontradas.
- Contenido de la denuncia (Descripción de los hechos)

**1. Datos de la denuncia no formal** | 2. Documentación | 3. Resumen

**Datos de la denuncia no formal**

Denunciante

Nombre:  Primer apellido:  Segundo apellido:

Correo electrónico: \*  Teléfono:  Sexo:

Nombre comercial:

Página o páginas web donde se anuncia la vivienda

Fecha realización en la web:  Páginas web donde se anuncia la vivienda:

Fecha visualización en la web:  Páginas web donde se anuncia la vivienda:

Ubicación de la vivienda

Provincia:  Municipio:  Localidad:

Dirección:

Número:  Escalera:  Piso:  Letra:  C.P.:

Irregularidades observadas

☐ 01.- La vivienda para uso turístico no está inscrita en el Registro de Turismo.

☐ 02.- No se ha colocado distintivo en el exterior del edificio o junto a la puerta de entrada a la vivienda para uso turístico.

☐ 03.- En la vivienda para uso turístico se alojan más personas que las permitidas.

☐ 04.- La vivienda para uso turístico no cuenta con un seguro de responsabilidad civil que garantice los daños a las personas usuarias de la vivienda o a terceras personas que puedan ocasionarse como consecuencia de la actividad alojativa.

☐ 05.- La publicidad de la vivienda para uso turístico no responde a la realidad de los servicios que se prestan.

☐ 06.- La publicidad de la vivienda para uso turístico incluye aspectos que vulneran los derechos fundamentales o las libertades públicas.

☐ 07.- Otras irregularidades (Detallar en el apartado siguiente)

Contenido

Asunto:

Texto:

Siguiente

1. Pantalla Datos de la denuncia no formal

El segundo paso, una vez introducidos los datos mínimos en el primero, permitirá adjuntar documentos relacionados con la denuncia.

**1. Datos de la denuncia no formal** | **2. Documentación** | 3. Resumen

**Documentación**



Seleccionar archivos...

Documentos requeridos	Documentos adjuntados
<input type="text"/>	<input type="text"/>

Anterior Siguiente

2. Pantalla Documentación

El tercer paso consiste en un resumen previo al envío de la solicitud.

1. Datos de la denuncia no formal
2. Documentación
3. Resumen

Datos de la denuncia no formal

Denunciante

Nombre:
Primer apellido:
Segundo apellido:

Correo electrónico:
Teléfono:
Sexo:

Nombre comercial:

Página o páginas web donde se anuncia la vivienda

Fecha visualización en la web
Páginas web donde se anuncia la vivienda

Ubicación de la vivienda

Provincia:
Municipio:
Localidad:

Dirección de:
Número:
Escalera:
Piso:
Letra:
C.P.:

Irregularidades observadas

[ ] 01 - La vivienda para uso turístico no está inscrita en el Registro de Turismo.
[ ] 02 - No se ha colocado distintivo en el exterior del edificio o junto a la puerta de entrada a la vivienda para uso turístico.
[ ] 03 - En la vivienda para uso turístico se alojan más personas que las permitidas.
[ ] 04 - La vivienda para uso turístico no cuenta con un seguro de responsabilidad civil que garantice los daños a las personas usuarias de la vivienda o a terceras personas que puedan ocasionarse como consecuencia de la actividad alojativa.
[ ] 05 - La publicidad de la vivienda para uso turístico no responde a la realidad de los servicios que se prestan.
[ ] 06 - La publicidad de la vivienda para uso turístico incluye aspectos que vulneran los derechos fundamentales o las libertades públicas.
[ ] 07 - Otras irregularidades (Detallar en el apartado siguiente)

Contenido

Asunto:

Texto:

Documentación

Documentos requeridos
Documentos adjuntados

Documento justificativo de denuncia
prueba.docx

Anterior
Enviar

»» Anterior Legal

© 2020 - Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

3. Pantalla Resumen

Manual de uso DENUNCIAS

Página 8/35



### 3. Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

#### 3.1. Pantalla de búsqueda y resultado

La pantalla principal de Denuncias se presenta estructurada en dos secciones:

- Buscador
- Resultados

##### 3.1.1. Buscador

Hay dos buscadores, Buscador de denuncias, buscara entre todas las denuncias formales y el Buscador de denuncias no formales, filtra solo entre las denuncias no formales.

##### 3.1.1.1. Buscador denuncias

El buscador ofrece una serie de campos de formulario que servirán de filtro para lanzar la búsqueda de denuncias formales.

**Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo**

Buscador denuncias ▾ Listados Tablas maestras ▾

**Búsqueda Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo**

Criterios de búsqueda

Dirección departamental ----	Expediente	
Tipo de establecimiento ----	Nº Registro	Nombre
Tipo de denuncia ----	Nº de denuncia	Número de hoja de reclamación
Fecha de presentación dd/mm/aaaa Hasta dd/mm/aaaa	Fecha de los hechos dd/mm/aaaa Hasta dd/mm/aaaa	Fecha de resolución dd/mm/aaaa Hasta dd/mm/aaaa
Tipo de finalización ----	Tipo ----	
Tipo interesado ----	Tipo documento ----	Documento identificativo
Nombre	Primer apellido	Segundo apellido

Ubicación

Provincia ----	Municipio ----	Localidad ----
Dirección	Código postal	

4. Pantalla buscador

Se procede a continuación a aportar una breve explicación de los campos más relevantes:

- **Dirección departamental:** Permite seleccionar el departamento al que pertenece la denuncia (Turismo, Comercio o Consumo).
- **Expediente:** Permite introducir un número de Expediente para filtrar.
- **Tipo de establecimiento:** Permite seleccionar el tipo de establecimiento.
- **Nº Registro:** Numero identificador del establecimiento.
- **Nombre:** Nombre del establecimiento denunciado
- **Tipo de denuncia:** Permite seleccionar el tipo de denuncia.
- **Nº de denuncia:** Numero identificador de la denuncia.
- **Nº de hoja de reclamación:** Numero identificador de la hoja de reclamación.
- **Fechas:** Sección diferentes fechas por las cuales filtrar la búsqueda: Fecha de presentación, Fecha de los hechos y fecha de la resolución.
- **Tipo de finalización:** Permite seleccionar los distintos tipos de Resolución.
- **Tipo:** Censado o no censado.
- **Datos del interesado:** Sección con diferentes apartados relacionados con el interesado: Tipo interesado, Tipo documento, Documento identificativo, Nombre, Primer apellido, Segundo apellido.
- **Ubicación:** Sección dividida en los campos que componen la dirección: Provincia, Municipio, Localidad, Dirección y Código postal.

### 3.1.1.2. Buscador denuncias no formales

El buscador ofrece una serie de campos de formulario que servirán de filtro para lanzar la búsqueda del buzón contra el fraude en las viviendas para uso turístico.

**Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo**

Buscador denuncias ▾ Listados Tablas maestras ▾

**Búsqueda del Buzón contra el fraude en las viviendas para uso turístico**

Criterios de búsqueda

Número de registro	Nº Denuncia	Número de expediente	Inspección
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo de finalización	Fecha de presentación desde	Fecha de presentación hasta	Situación de la denuncia
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Mostrar activas ▾
Asunto	<input type="text"/>		

Ubicación de la vivienda

Provincia	Municipio	Localidad			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
Dirección	Nº	Escalera	Piso	Letra	Código postal
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

v.1.0

©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

5. Pantalla buscador de denuncias no formales

Se procede a continuación a aportar una breve explicación de los campos más relevantes:

- **Número de registro:** Permite filtrar por el numero identificador del establecimiento denunciado.
- **Nº Denuncia:** Número identificador de la denuncia.
- **Número de expediente:** En caso de tener Expediente relacionado.
- **Inspección:** En caso de tener Inspección relacionada.
- **Tipo de finalización:** Permite seleccionar el estado de la denuncia para filtrar.
- **Fecha de presentación:** Fecha en la que se creó la denuncia no formal.
- **Situación de la denuncia:** Estado en el que se encuentra la denuncia.
- **Asunto:** Descripción de la denuncia.
- **Ubicación de la vivienda:** Sección dividida en los campos que componen la dirección: Provincia, Municipio, Localidad, Dirección, Nº, Escalera, Piso, Letra y Código postal.

### 3.1.2. Resultado

Tras lanzarse la búsqueda, se generará justo debajo del buscador, la tabla con los resultados arrojados por la misma.

#### 3.1.2.1. Resultado de denuncias

El resultado de la búsqueda, mostrara en la tabla generada, a modo de resumen, los siguientes datos:

- Nº Denuncia
- Expediente
- Fecha de presentación
- Denunciante
- Denunciado



Nº DENUNCIA	EXPEDIENTE	FECHA DE PRESENTACIÓN	DENUNCIANTE	DENUNCIADO
2019/00001	2019/000006/1015002	13/11/2019	AUGUSTA ADA KING	
2017/00002	2019/000007/1015002	20/11/2019	AUGUSTA ADA KING	Prueba juridicadddd
2017/00002	2019/000008/1015002	19/11/2019	MARIA SALOMEA SKLODOWSKA	Nombre de Prueba 30
2017/00002	2019/000008/1015002	19/11/2019	MARIA SALOMEA SKLODOWSKA	aaaaaeecowweee
2019/00003	2019/000010/1015002	19/11/2019	CIUDADANO FICTICIO ACTIVO	

5 ▼

Primero Anterior

Página 1 de 3

1 2 3

Siguiente Último

Mostrando 1 - 5 de 14

### 6. Pantalla resultado

Como todas y cada una de las tablas de la aplicación, podrán ordenarse los registros en base a la columna que se requiera, modificar el número de registros a visualizar, así como recorrer los registros mediante el menú incorporado a pie de tabla, en los casos en los que los resultados superen las diez filas.

Se podrá acceder al detalle de la Denuncia haciendo doble clic sobre la fila de la Denuncia que se desee consultar o pulsar el botón habilitado para ello en la botonera de la tabla.

### 3.1.2.2. Resultado de denuncias no formales

El resultado de la búsqueda, mostrara en la tabla generada, a modo de resumen, los siguientes datos:

- Nº Denuncia
- Asunto
- Ubicación de la vivienda
- Número de registro
- Inspección
- Número de expediente

Nº DENUNCIA	ASUNTO	UBICACIÓN DE LA VIVIENDA	NÚMERO DE REGISTRO	INSPECCIÓN	NÚMERO DE EXPEDIENTE
	Prueba guardar 2	Prueba a, 3, izq, F (Bilbao)	EBI00005		00302-0012807
	pruebaass	pruebaaaa 1, 1, der, D (Bilbao)	EVI00006		00301-0012807
	Prueba de denuncia	aaaaa 1, 2, D (Bilbao)	LB100011	I-T-2019	
	Pruebaaaaa	aaaa 1, 7, F (Alegia)	EBI00029		00304-0012807
	Prueba 4	aaaaa 8, 3, D (Aramaio)	LV100026		00306-0012807

5 ▼    Primero    Anterior    Página 1 de 2    1    2    Siguiente    Último    Mostrando 1 - 5 de 7

#### 7. Pantalla resultado denuncias no formales

En el caso del resultado de la búsqueda de Denuncias no formales, las denuncias eliminadas se visualizan en color rojo.



Como todas y cada una de las tablas de la aplicación, podrán ordenarse los registros en base a la columna que se requiera, modificar el número de registros a visualizar, así como recorrer los registros mediante el menú incorporado a pie de tabla, en los casos en los que los resultados superen las diez filas.

Se podrá acceder al detalle de la Denuncia haciendo doble clic sobre la fila de la Denuncia que se desee consultar o pulsar el botón habilitado para ello en la botonera de la tabla.


También se podrán eliminar registros utilizando el botón situado en la parte superior derecha.


### 3.1.3. Manejo de la pantalla

En la parte superior del buscador disponemos de los botones:

	<b>Buscar</b>	Botón que inicia una búsqueda en base a los filtros indicados
	<b>Limpiar</b>	Botón para limpiar el filtro de la búsqueda.

En la parte superior de la tabla de resultados disponemos de los botones:

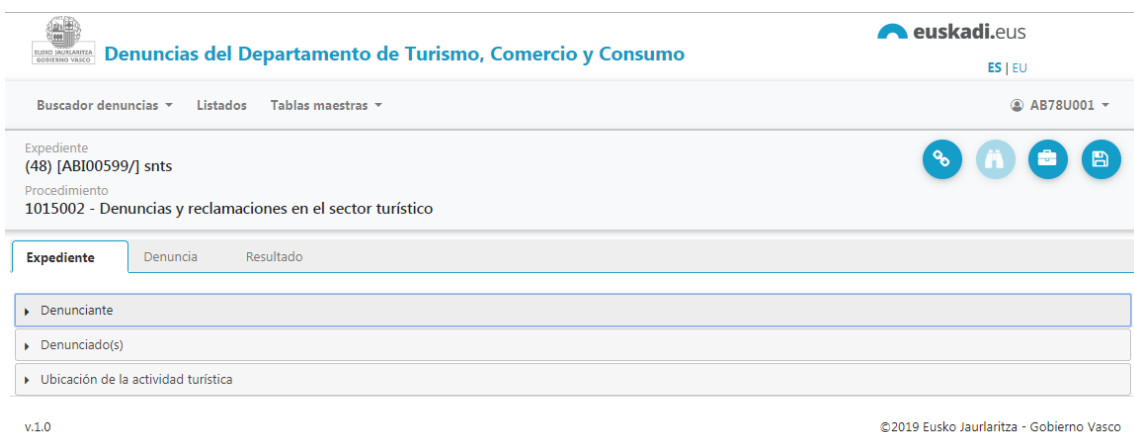
	<b>Acceder</b>	Botón para acceder al detalle del establecimiento.
---	----------------	--

	<b>Eliminar</b>	Botón para eliminar una denuncia de las denuncias no formales.
---	-----------------	--

### 3.2. Denuncias formales

En las denuncias formales se dispone de un resumen a modo de cabecera donde se aprecia el número de expediente y el procedimiento al que pertenece. Debajo del resumen se sitúan tres pestañas:

- Expediente
- Denuncia
- Resultado



Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

Buscador denuncias ▾ Listados Tablas maestras ▾

Expediente (48) [ABI00599/] snts

Procedimiento 1015002 - Denuncias y reclamaciones en el sector turístico

Expediente Denuncia Resultado

► Denunciante

► Denunciado(s)

► Ubicación de la actividad turística

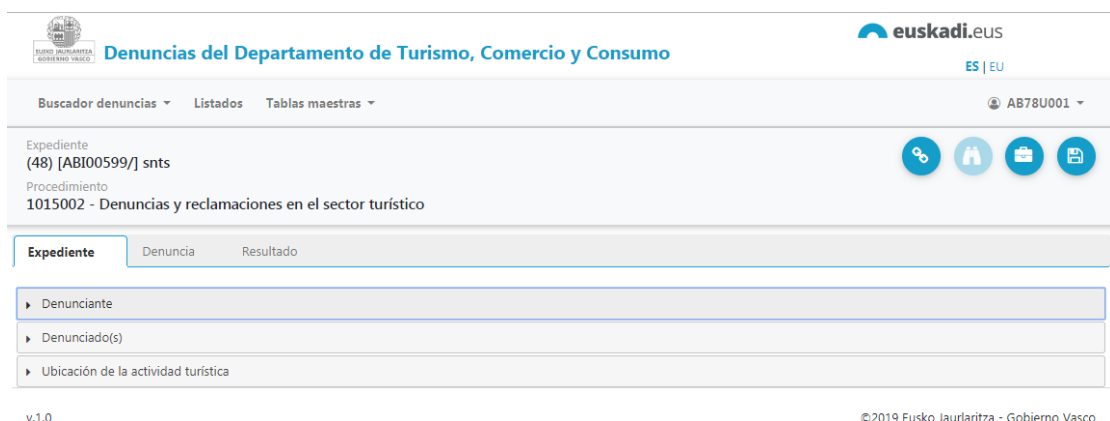
v.1.0 ©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

#### 8. Pantalla denuncias formales

#### 3.2.1. Expediente

Dentro de la pestaña Expediente hay tres acordeones:

- Denunciante
- Denunciado(s)
- Ubicación de la actividad turística



Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

Buscador denuncias ▾ Listados Tablas maestras ▾

Expediente (48) [ABI00599/] snts

Procedimiento 1015002 - Denuncias y reclamaciones en el sector turístico

Expediente Denuncia Resultado

► Denunciante

► Denunciado(s)

► Ubicación de la actividad turística

v.1.0 ©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

#### 9. Pestaña expediente

##### Denunciante

Datos del titular de la solicitud de la denuncia, puede verse el detalle, pero no es editable.

Expediente

Denuncia

Resultado

Denunciante

Titular

10000006C - MARIA SALOMEA SKLODOWSKA

Denunciado(s)

Ubicación de la actividad turística

v.1.0

©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

10. Acordeón Denunciante

### Denunciado(s)

Datos del o de los denunciados, puede verse el detalle, no es editable, pero pueden añadirse o eliminar nuevos denunciados.

Expediente

Denuncia

Resultado

Denunciante

Denunciado(s)

256982V - aaaaaaoooweee

85333660A - Nombre de Prueba 30

Ubicación de la actividad turística

v.1.0

©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

11. Acordeón Denunciado(s)

### Ubicación de la actividad turística

Dirección del Establecimiento/Comercio denunciado.

Expediente

Denuncia

Resultado

Denunciante

Denunciado(s)

Ubicación de la actividad turística

Provincia

48

Bizkaia

Municipio

020

Bilbao

Localidad

Bilbao

Dirección

karmelo

Número

3

Escalera

Piso

2

Letra

A

C.P.

48004

v.1.0

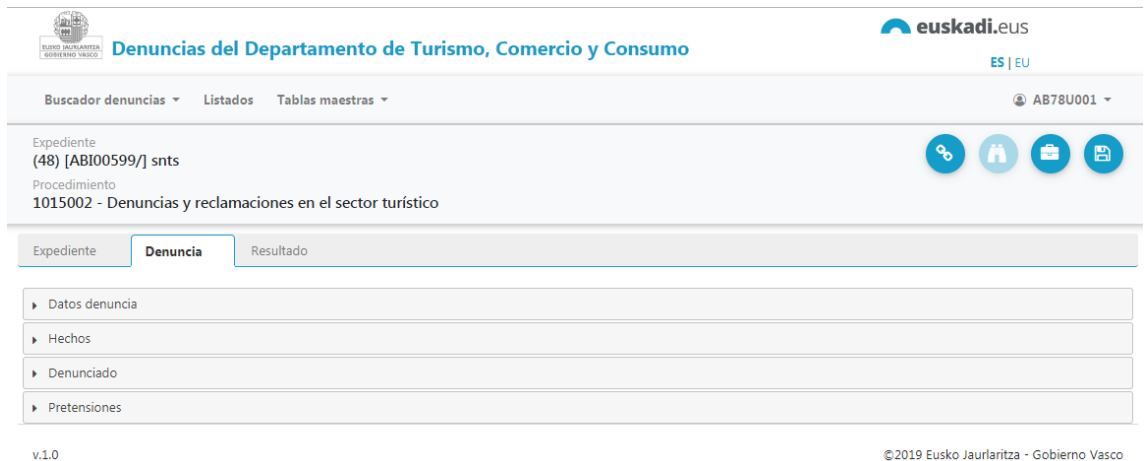
©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

12. Acordeón Ubicación de la actividad turística

### 3.2.2. Denuncia

Dentro de la pestaña Denuncia hay tres acordeones:

- Datos denuncia
- Hechos
- Denunciado
- Pretensiones

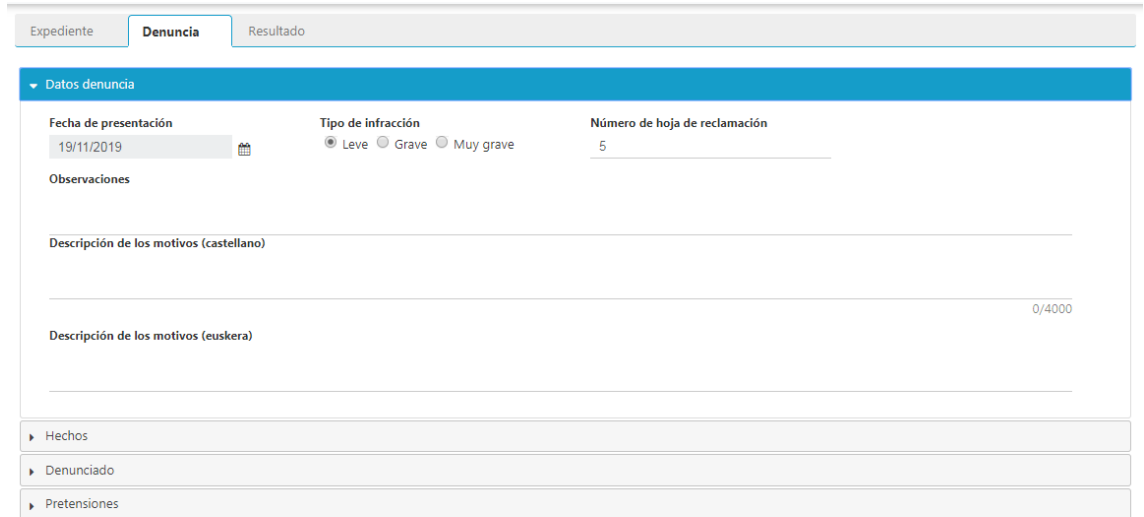


©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

13. Pestaña Denuncia

#### Datos denuncia

Se dispone de los datos principales de la denuncia.



©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

14. Acordeón Datos denuncia

#### Hechos

Expediente
Denuncia
Resultado

Datos denuncia

Hechos

Fecha de los hechos  
09/11/2019

Producto/Servicio

Tipo de venta

Descripción de los hechos (castellano)  
Descripción de prueba de los hechos sucedidos el 9 de Noviembre de 2019

Descripción de los hechos (euskera)

Denunciado

Pretensiones

v.1.0

©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

### 15. Acordeón Hechos

## Denunciado

Datos del denunciado, se dispone de un buscador si el tipo del denunciado es Censado.

Expediente
Denuncia
Resultado

Datos denuncia

Hechos

Denunciado

Nombre comercial  
snts

CIF

Razón social

Tipo  
☒ Censado
☐ No censado

Nº Registro  
A BI 00599

Pretensiones

v.1.0

©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

### 16. Acordeón Denunciado

## Pretensiones

Solicitud del denunciante, importe solicitado y descripciones.

Expediente
Denuncia
Resultado

Datos denuncia

Hechos

Denunciado

Pretensiones

Tipo de denuncia  
Importe  
1235,00

Descripción de las pretensiones (castellano)

Descripción de las pretensiones (euskera)

v.1.0

©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

### 17. Acordeón Pretensiones



### 3.2.3. Resultado

En la pestaña resultado se muestra la decisión final de la denuncia

Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

ES | EU

AB78U001

Expediente (48) [ABI00599/] snts

Procedimiento 1015002 - Denuncias y reclamaciones en el sector turístico

Expediente Denuncia **Resultado**

Nº de denuncia 2 Territorio histórico Bizkaia

► Inhibición entrada en Administración de Origen

► Resultado

v.1.0 ©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

18. Pestaña Resultado

### Pestaña Resultado

Expediente Denuncia **Resultado**

Nº de denuncia 2 Territorio histórico Bizkaia

► Inhibición entrada en Administración de Origen

▼ Resultado

Tipo de finalización Archivo por no atender requerimiento Fecha de resolución

Artículo/s infringido/s (castellano)

Artículo/s infringido/s (euskera)

Norma/s infringida/s (castellano)

Norma/s infringida/s (euskera)

Observaciones (castellano)

Observaciones (euskera)

v.1.0 ©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

19. Pestaña Resultado

### 3.3. Denuncias no formales

En las denuncias no formales se dispone de un resumen a modo de cabecera donde se aprecia el número de denuncia - asunto y el procedimiento al que pertenece. Debajo del resumen se sitúan tres pestañas:

- Solicitud
- Gestión
- Documentos

Denuncia no formal  
NF-VI202000000028 - fsdf

Procedimiento  
1013901 - BUZON CONTRA EL FRAUDE EN VIVIENDAS PARA USO TURISTICO

**Solicitud** | Gestión | Documentos

- ▶ Denunciante
- ▶ Información sobre la vivienda
- ▶ Irregularidades observadas
- ▶ Contenido

v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco  
20. Pantalla Denuncia no formal

### 3.3.1. Solicitud

Dentro de la pestaña Solicitud hay 4 acordeones:

- Denunciante
- Información sobre la vivienda
- Irregularidades observadas
- Contenido

Denuncia no formal  
NF-VI202000000028 - fsdf

Procedimiento  
1013901 - BUZON CONTRA EL FRAUDE EN VIVIENDAS PARA USO TURISTICO

**Solicitud** | Gestión | Documentos

- ▶ Denunciante
- ▶ Información sobre la vivienda
- ▶ Irregularidades observadas
- ▶ Contenido

v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco  
21. Pestaña Solicitud

#### Denunciante

Datos del titular de la solicitud de la denuncia, el único valor obligatorio es el correo ya que es el único campo que identifica a el denunciante.

**Solicitud** | Gestión | Documentos

▼ Denunciante

<b>Nombre:</b>	<b>Primer apellido:</b>	<b>Segundo apellido:</b>
<b>Correo electrónico: *</b> ss@jdd.com	<b>Teléfono:</b>	<b>Sexo:</b> ----

► Información sobre la vivienda

► Irregularidades observadas

► Contenido

v.1.0

©2019 Eusko Jurlaritz - Gobierno Vasco

**22. Acordeón Denunciante**

Información sobre la vivienda  
 Datos relacionados con la vivienda denunciada.

**Solicitud** | Gestión | Documentos

► Denunciante

▼ Información sobre la vivienda

**Nombre comercial:**

► Página o páginas web donde se anuncia la vivienda

► Ubicación de la vivienda

► Irregularidades observadas

► Contenido

v.1.0

©2019 Eusko Jurlaritz - Gobierno Vasco

**23. Acordeón Información sobre la vivienda**

Página o paginas donde se anuncia la vivienda solo es visible, no se puede editar.

▼ Información sobre la vivienda

**Nombre comercial:**

▼ Página o páginas web donde se anuncia la vivienda

FECHA VISUALIZACIÓN EN LA WEB	PÁGINAS WEB DONDE SE ANUNCIA LA VIVIENDA
25/11/2019	www.google.es

5 ▼

Primero Anterior Página 1 de 1 1 Siguiente Último

Mostrando 1 - 1 de 1

► Ubicación de la vivienda

**24. Acordeón Página o páginas web donde se anuncia**

Ubicación de la vivienda denunciada.

Información sobre la vivienda

Nombre comercial:

Página o páginas web donde se anuncia la vivienda

Ubicación de la vivienda

Provincia \*

20

Gipuzkoa

Municipio \*

005

Alegia

Localidad \*

Alegia

Dirección \*

aaaa

Número \*

1

Escalera

Piso \*

7

Letra \*

F

C.P. \*

02005

## 25. Acordeón Ubicación de la vivienda

### Irregularidades observadas

Posibles irregularidades a denunciar de la vivienda.

Solicitud

Gestión

Documentos

Denunciante

Información sobre la vivienda

Irregularidades observadas

01.- La vivienda para uso turístico no está inscrita en el Registro de Turismo.

02.- No se ha colocado distintivo en el exterior del edificio o junto a la puerta de entrada a la vivienda para uso turístico.

03.- En la vivienda para uso turístico se alojan más personas que las permitidas.

04.- La vivienda para uso turístico no cuenta con un seguro de responsabilidad civil que garantice los daños a las personas usuarias de la vivienda o a terceras personas que puedan ocasionarse como consecuencia de la actividad alojativa.

05.- La publicidad de la vivienda para uso turístico no responde a la realidad de los servicios que se prestan.

06.- La publicidad de la vivienda para uso turístico incluye aspectos que vulneran los derechos fundamentales o las libertades públicas.

07.- Otras irregularidades (Detallar en el apartado siguiente)

Contenido

v.1.0

©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

## 26. Acordeón Irregularidades

### Contenido

Irregularidades no definidas en el acordeón anterior.

Solicitud

Gestión

Documentos

Denunciante

Información sobre la vivienda

Irregularidades observadas

Contenido

Asunto: \*

asunto ejemplo

Texto: \*

texto ejemplo

13/4000

v.1.0

©2019 Eusko Jauriaritza - Gobierno Vasco

## 27. Acordeón Contenido

Manual de uso DENUNCIAS

Página 20/35

### 3.3.2. Gestión

Es posible buscar el establecimiento, insertando su número de registro.

Solicitud

Gestión

Documentos

Buscar Establecimiento

Número de registro ⓘ

Nombre comercial

Titular

Acciones tomadas

Seleccionar acción \*

----

Expediente de Oficio

Inspección

v.1.0

©2019 Eusko Jurlaritzza - Gobierno Vasco

28. Pestaña Gestión

Al introducir el número de registro sus datos son cargados.

Buscar Establecimiento

Número de registro

EBI00029

Nombre comercial

Titular

14957579N - MARIA MONTSERRAT BAS FERNANDEZ

Acciones tomadas

Seleccionar acción \*

----

Expediente de Oficio

00304-0012807

Inspección

v.1.0

©2019 Eusko Jurlaritzza - Gobierno Vasco

29. Pestaña Gestión con Numero registro

### 3.3.3. Documentos

Los documentos relacionados con la denuncia estarán en esta pestaña, se podrán añadir o eliminar documentos y descargarlos


**Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo**


ES | EU

Buscador denuncias ▾ Listados Tablas maestras ▾
AB78U001 ▾

Denuncia no formal  
**NF-VI202000000018 - aa**








Procedimiento  
**1013901 - BUZON CONTRA EL FRAUDE EN VIVIENDAS PARA USO TURISTICO**

Solicitud Gestión **Documentos**

Documentos





NOMBRE	DESCRIPCIÓN	FECHA ALTA
Ningún dato disponible en esta tabla		

5 ▾





Primero
Anterior
Siguiete
Último

Mostrando 0 - 0 de 0

v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco  
30. Pestaña Documentos

### 3.4. Acciones

	<b>Guardar cambios</b>	Guarda los cambios efectuados.
	<b>Acceso al censo</b>	Redirige al censo con los datos del establecimiento
	<b>Ver expediente de oficio</b>	Este botón solo será visible cuando el expediente tenga creada un expediente de oficio. Redirige a la aplicación de REATE para poder ver el expediente relacionado con el establecimiento.
	<b>Marcar necesaria inspección</b>	Abre una ventana en la cual se podrá elegir la fecha límite para la inspección y una observación. Se creará una inspección.

**Marcar para inspeccionar** ✕

Fecha límite inspección 26/06/2019 📅

Observaciones 🔍

Jun 2019

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Enviar

31. Marcado para inspeccionar

Una vez enviamos, se mostrará un mensaje de confirmación y la información de resumen.

**Marcar para inspeccionar** ✕



✓ El expediente ha sido marcado para inspección. ✕

Fecha límite inspección 26/06/2019 📅

Observaciones 🔍

Enviar

32. Confirmación de marcado para inspección

	<b>Ver inspección</b>	Este botón solo será visible cuando el expediente tenga creada una inspección. Redirige a la aplicación de Inspecciones para poder ver la Inspección relacionada con el establecimiento.
	<b>Iniciar expediente de oficio en base a este expediente</b>	Este botón solo estará habilitado cuando los datos del establecimiento hayan sido introducidos y guardados. Abre una nueva ventana con los diferentes procedimientos disponibles para crear un expediente de inicio de oficio.

**Seleccionar expediente de oficio**

**Expedientes de oficio**

Se va crear un expediente de oficio del procedimiento seleccionado, se establecerá como afectado al titular del establecimiento.

**Establecimiento**

EBI00009

**Nombre comercial**

**Titular**

30558141L - HEIDI MORALES ZUBIRI

Enviar

33. Selección de expediente de oficio

Una vez creado aparece un mensaje de confirmación con un link para acceder al nuevo expediente.

**Seleccionar expediente de oficio**

✓

El expediente se ha creado correctamente:  
[Ir al nuevo expediente](#)

**Expedientes de oficio**

(0012807) Comprobación de datos declarados para actividad en empresas y profesiones turísticas

Se va crear un expediente de oficio del procedimiento seleccionado, se establecerá como afectado al titular del establecimiento.

**Establecimiento**

EBI00009

**Nombre comercial**

**Titular**




30558141L - HEIDI MORALES ZUBIRI

Enviar


34. Confirmación con acceso directo al expediente generado




### Botones relacionados con documentos:

	Desplegable con dos opciones	 Generar documento	Permite acceder a la ventana donde se generan y aportan documentos. Su funcionamiento se detalla en el siguiente apartado "Generación de documentos".
		 Ver documentos	Redirige a Tramitagune donde se pueden ver todos los documentos asociados al expediente.

### Botones comunes:

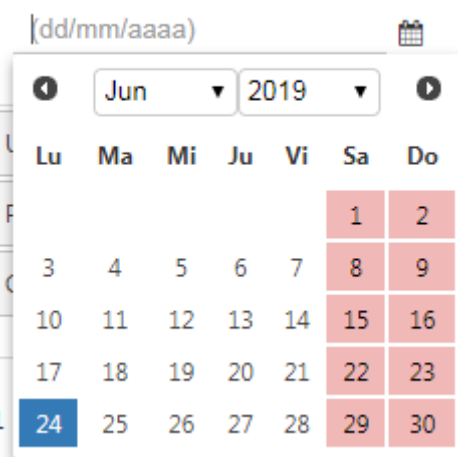
	<b>Editar</b>	Permite hacer modificaciones en el detalle de registro del listado
---	---------------	--

### Botones para fechas:




	<b>Seleccionar fecha</b>	Se abre un pequeño calendario dándonos opción a elegir directamente la fecha sobre ese calendario.
--	--------------------------	--

Fecha baja

(dd/mm/aaaa)



### Botones para Documentos:

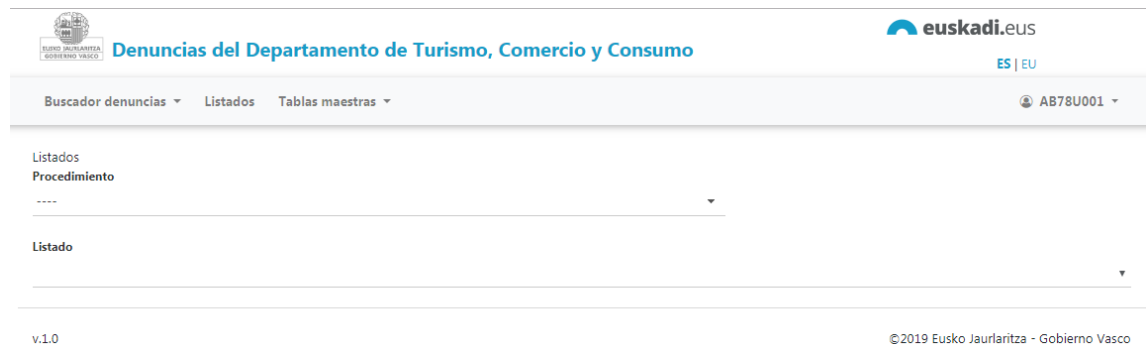
	<b>Añadir documento</b>	Se abre una pequeña ventana en la cual se podrá adjuntar el documentos y añadir los datos correlativos a este.
	<b>Eliminar documento</b>	Elimina el documento seleccionado.
	<b>Descargar documento</b>	Permite descargar el documento seleccionado.

## 4. Listados

### 4.1. Selector de Listados

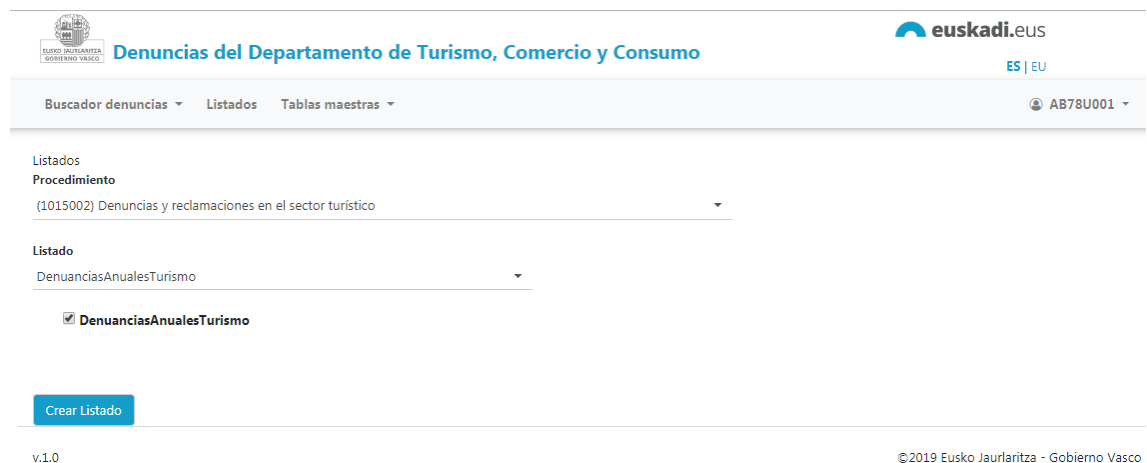
Esta sección de la aplicación permite generar listados en formato Excel, administrados desde el núcleo, para la exportación de los datos del censo.

En función del procedimiento seleccionado, figurarán disponibles diferentes listados.



#### 35. Apartado para generación de listados

Una vez seleccionado un listado, serán propuestas diferentes opciones para la posterior generación del documento.



#### 36. Listado seleccionado

Para generar el listado, se ha de marcar la opción deseada de entre todas las propuestas y pulsar el botón "Crear Listado".

### 4.2. Denuncias Anuales Turismo

En el Listado de Denuncias Anuales Turismo figura un tipo de búsqueda, la búsqueda de las denuncias del procedimiento de Denuncias y reclamaciones en el sector turístico existentes por año.

Listados

Procedimiento

(1015002) Denuncias y reclamaciones en el sector turístico

Listado

DenuanciasAnualesTurismo

☒ DenuanciasAnualesTurismo

Crear Listado

v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

37. Formulario de creación de listado

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qu										
VISTA PROTEGIDA Cuidado—los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mej										
A1										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1										
2	Fecha	Num.Denuncias								
3	2017	1								
4	2019	5								
5	2016	1								
6										
7										
8										
9										
10										
11										

38. Excel generado

### 4.3. Denuncias Anuales Comercios

En el Listado de Denuncias Anuales Comercios figura un tipo de búsqueda, la búsqueda de las denuncias del procedimiento de Denuncias y reclamaciones de Comercio existentes por año.



Listados

Procedimiento

(1078201) Denuncias y reclamaciones de comercio

Listado

DenuanciasAnualesComercios

☒ DenuanciasAnualesComercios

Crear Listado

v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

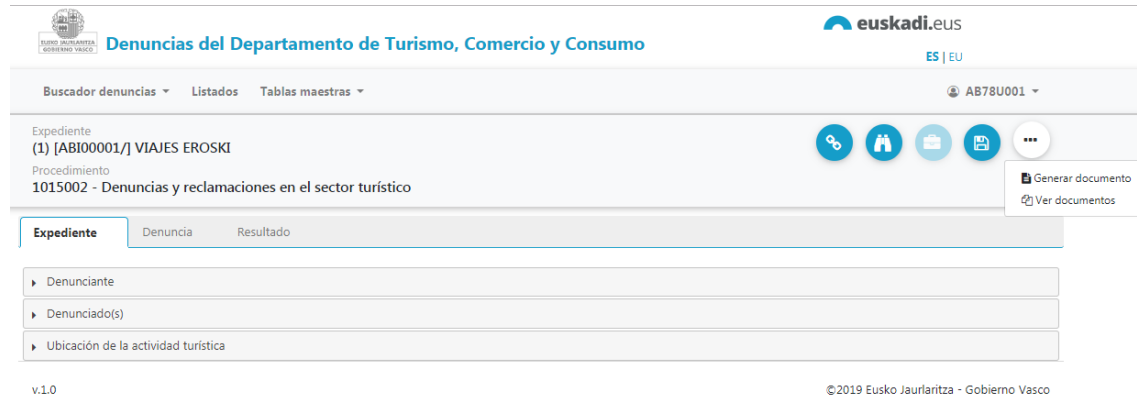
39. Formulario de creación de listado

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué des										
VISTA PROTEGIDA Cuidado—los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor qu										
A1										
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1										
2	Fecha	Num.Denuncias								
3	2018	235								
4	2017	376								
5	2014	273								
6	2019	98								
7	2015	431								
8	2016	352								
9										
10										
11										
12										
13										
14										

40. Excel generado

## 5. Generación de documentos

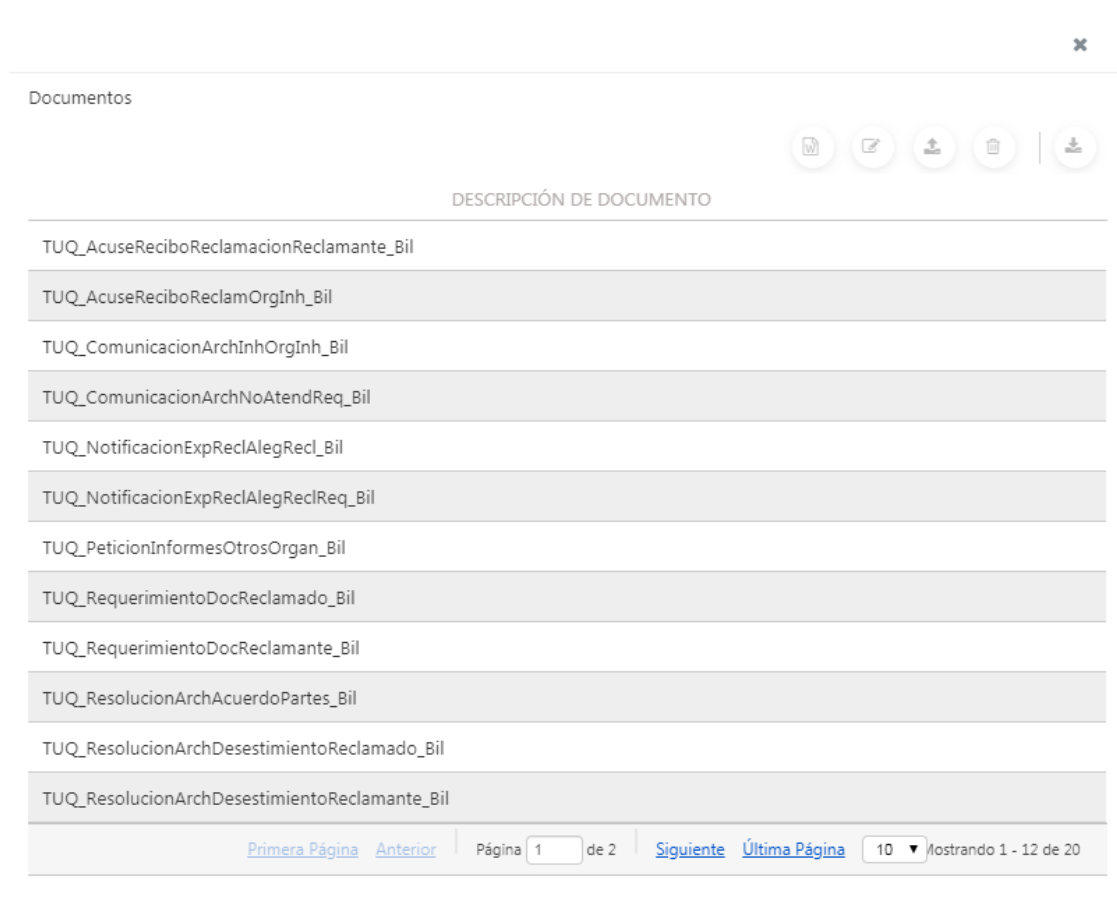
En este apartado, dentro de una denuncia formal se permitirá generar documentos que previamente han sido configurados en el núcleo. Cada procedimiento tiene su propia documentación establecida.



### 41. Acción de generar documentos

## 5.1. Selección de documento

Para generar un documento, en primer lugar, se ha de seleccionar la plantilla de una lista con todas las opciones disponibles.



### 42. Listado de plantillas

Si se selecciona una plantilla, se habilitan los botones que permiten generar el documento o descargarlo.

Documentos

DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTO

TUQ_AcuseReciboReclamacionReclamante_Bil
TUQ_AcuseReciboReclamOrgInh_Bil
TUQ_ComunicacionArchInhOrgInh_Bil
TUQ_ComunicacionArchNoAtendReq_Bil
TUQ_NotificacionExpReclAlegRecl_Bil
TUQ_NotificacionExpReclAlegReclReq_Bil
TUQ_PeticionInformesOtrosOrgan_Bil
TUQ_RequerimientoDocReclamado_Bil
TUQ_RequerimientoDocReclamante_Bil
TUQ_ResolucionArchAcuerdoPartes_Bil
TUQ_ResolucionArchDesestimioReclamado_Bil
TUQ_ResolucionArchDesestimioReclamante_Bil

[Primera Página](#) [Anterior](#)

Página 1 de 2

[Siguiete](#) [Última Página](#)

10 ▼ Mostrando 1 - 12 de 20

43. Plantilla seleccionada

Si es descargado, se obtiene el documento con los datos generados. Por otra parte, si es generado y la operación finaliza correctamente, figurará un mensaje en la parte superior de la tabla, que también indicará que el documento generado tiene un plazo de 15 días para que el mismo pueda ser aportado al expediente.






En la parte derecha de la plantilla se mostrará un símbolo que indicará que el documento está generado. Además, se habilitarán los botones para eliminar o editar el documento.



✕

✓ El documento ha sido aportado a tramitague ✕

Documentos

---


DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTO

---

TUQ\_ResolucionArchExpSinInf\_Bil

TUQ\_ResolucionArchInhReclamante\_Bil

TUQ\_ResolucionArchNoAdmisTram\_Bil

TUQ\_ResolucionArchNoAtendReqRedSolComDR\_Bil 

TUQ\_ResolucionArchPrescripcion\_Bil

TUQ\_ResolucionArchReqEnvReclam\_Bil

TUQ\_ResolucionArchReqEnvReclamante\_Bil

TUQ\_TransAlegacReclamante\_Bil

[Primera Página](#)
[Anterior](#)






 Página  de 2
 

[Siguiete](#)
[Última Página](#)

 10 ▼ bstrando 13 - 20 de 20

#### 46. Confirmación de aportación

### 5.2. Acciones

	<b>Generar documento</b>	Permite generar el documento para poder aportarlo o editarlo.
	<b>Editar documento</b>	Permite realizar modificaciones al documento una vez generado
	<b>Aportar documento</b>	Permite aportar el documento al expediente
	<b>Eliminar documento</b>	Elimina el documento generado
	<b>Descargar documento</b>	Obtenemos el documento descargado en el cual las etiquetas se han traducido a datos



## 6. Tablas maestras

### 6.1. Maestros

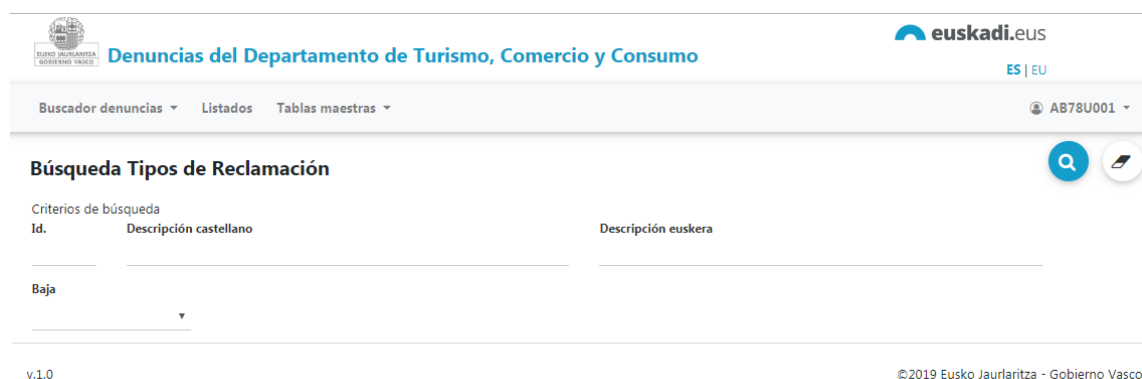
Los datos maestros de la aplicación podrán ser editados desde esta sección. Se listan a continuación todos los disponibles:

- Tipos de Reclamación
- Tipos de decisión
- Tipos de venta
- Productos

La estructura de este apartado de la aplicación presenta dos partes, un formulario con sus respectivos campos de filtrado en la parte superior, y una tabla con los resultados obtenidos justo debajo generada tras ser lanzada la búsqueda.

#### 6.1.1. Buscador

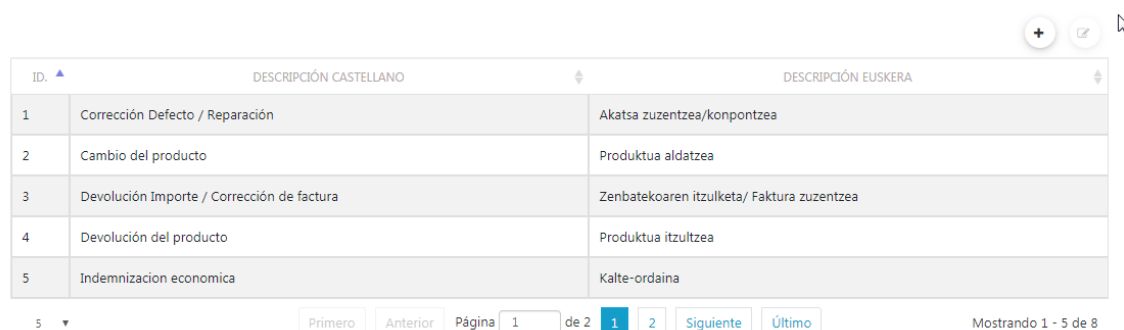
Cada dato maestro presenta sus campos correspondientes de filtrado.



47. Formulario de filtrado para datos maestros

#### 6.1.2. Resultado

En la siguiente imagen se muestra la tabla generada con los botones de acción para crear o editar los registros.





ID.	DESCRIPCIÓN CASTELLANO	DESCRIPCIÓN EUSKERA
1	Corrección Defecto / Reparación	Akatsa zuzentzea/konpontzea
2	Cambio del producto	Produktua aldatzea
3	Devolución Importe / Corrección de factura	Zenbatekoaren itzulketa/ Faktura zuzentzea
4	Devolución del producto	Produktua itzultzea
5	Indemnización económica	Kalte-ordaina



48. Resultados de la búsqueda

### 6.1.3. Manejo de la pantalla

#### Botones del Buscador:

	<b>Buscar</b>	Nos permite buscar tipos de actividad, con o sin filtros.
	<b>Limpiar</b>	Elimina todos los datos introducidos en los filtros.


#### Botones del resultado:

	<b>Nuevo</b>	Añade un nuevo registro a la tabla de tipos de actividad.
	<b>Editar</b>	Accedemos al detalle del tipo de actividad seleccionado.

### 6.1.4. Detalle de los datos maestros

Cada dato maestro dispondrá de su formulario de detalle y de los controles necesarios para navegar entre diferentes registros.

#### Modificar registro

 Mostrando 1 de 8

Primero

Anterior

Siguiente

Último

Id.	Descripción castellano	Descripción euskera
1	Corrección Defecto / Reparaci	Akatsa zuzentzea/konpontzea

**Baja**  
No ▼

Guardar

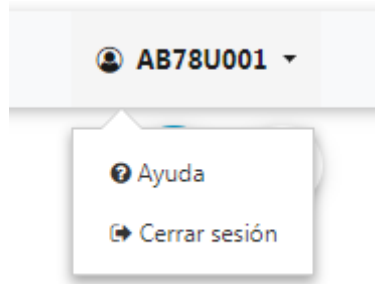
Cancelar

49. Formulario detalle (maestros)

## 7. Cierre de sesión, Cambio de idioma y Ayuda

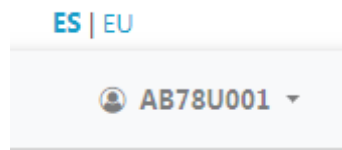
La acción de hacer clic sobre el nombre del usuario mostrará un menú desplegable con dos opciones:

- Ayuda: Permitirá descargar el manual de usuario.
- Cerrar sesión: Finalizará la sesión actual siendo necesario volver a introducir las credenciales para acceder nuevamente a la aplicación.



50. Opciones de usuario

La aplicación dispone de dos idiomas, Euskera y Castellano, entre los cuales podremos cambiar, pulsando los botones habilitados para ello encima del nombre del usuario.



51. Idiomas disponibles