

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

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

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 trámitador el que tendrá que verificar primero si el establecimiento denunciado existe en el censo o no, si existe en el censo el trámitador 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 trámitador decide que la denuncia es verídica se inspeccionará, si la inspección descubre fraude, se creará 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 páginas 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 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 garanticé 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 >

>> Aviso Legal © 2020 - Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

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
Anterior <	

Siguiente >

>> Aviso Legal © 2020 - Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

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: <input type="text"/>	Primer apellido: <input type="text"/>	Segundo apellido: <input type="text"/>	
Correo electrónico: <input type="text"/>	Teléfono: <input type="text"/>	Sexo: <input type="text"/>	
Nombre comercial: <input type="text"/>			
Página o páginas web donde se anuncia la vivienda <input type="text"/>			
Fecha visualización en la web <input type="text"/>	Páginas web donde se anuncia la vivienda <input type="text"/>		
Ubicación de la vivienda			
Provincia: Bizkaia	Municipio: Bilbao	Localidad: Bilbao	
Dirección: dr			
Número: 1	Escalera: 2	Piso: A	Letra: C.P. 48004
Irregularidades observadas			
<input type="checkbox"/> 01 - La vivienda para uso turístico no está inscrita en el Registro de Turismo.			
<input type="checkbox"/> 02 - No se ha colocado distintivo en el exterior del edificio o junto a la puerta de entrada a la vivienda para uso turístico.			
<input type="checkbox"/> 03 - En la vivienda para uso turístico se alojan más personas que las permitidas.			
<input type="checkbox"/> 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.			
<input type="checkbox"/> 05 - La publicidad de la vivienda para uso turístico no responde a la realidad de los servicios que se prestan.			
<input type="checkbox"/> 06 - La publicidad de la vivienda para uso turístico incluye aspectos que vulneran los derechos fundamentales o las libertades públicas.			
<input type="checkbox"/> 07 - Otras irregularidades (Detallar en el apartado siguiente)			
Contenido			
Asunto: asunto			
Texto: texto			
Documentación			
Documentos requeridos	Documentos adjuntados		
Documento justificativo de denuncia	prueba.docx		
Anterior	Enviar		

[>> Aviso Legal](#)

© 2020 - Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

3. Pantalla Resumen

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.

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:** Número identificador del establecimiento.
- **Nombre:** Nombre del establecimiento denunciado
- **Tipo de denuncia:** Permite seleccionar el tipo de denuncia.
- **Nº de denuncia:** Número identificador de la denuncia.
- **Nº de hoja de reclamación:** Número 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.



The screenshot shows the search interface for non-formal complaints. It features a header with the Government of the Basque Country logo, the euskadi.eus website, and a reference number AB78U001. The main area is titled 'Búsqueda del Buzón contra el fraude en las viviendas para uso turístico'. It contains several search criteria fields: 'Criterios de búsqueda' (Número de registro, Nº Denuncia, Número de expediente, Inspección, Tipo de finalización, Fecha de presentación, Asunto, Ubicación de la vivienda, Provincia, Municipio, Localidad, Dirección, Nº, Escalera, Piso, Letra, Código postal), and search functions (upload, search, edit).

v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - 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	2019/00006/1015002	13/11/2019	AUGUSTA ADA KING	
2017/00002	2019/00007/1015002	20/11/2019	AUGUSTA ADA KING	Prueba juridicadddd
2017/00002	2019/00008/1015002	19/11/2019	MARIA SALOMEA SKLODOWSKA	Nombre de Prueba 30
2017/00002	2019/00008/1015002	19/11/2019	MARIA SALOMEA SKLODOWSKA	aaaaaaaaowweee
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	pruebaaa 1, 1, der, D (Bilbao)	EVI00006		00301-0012807
	Prueba de denuncia	aaaaa 1, 2, D (Bilbao)	LBI00011	I-T-2019	
	Pruebaaaa	aaaa 1, 7, F (Alegia)	EBI00029		00304-0012807
	Prueba 4	aaaaa 8, 3, D (Aramaio)	LVI00026		00306-0012807

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:

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

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

	Acceder	Botón para acceder al detalle del establecimiento.
--	----------------	--

	Eliminar	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

8. Pantalla denuncias formales

3.2.1. Expediente

Dentro de la pestaña Expediente hay tres acordeones:

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

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 Jaurlaritza - 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 - aaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa

85333660A - Nombre de Prueba 30

+ □

▶ Ubicación de la actividad turística

v.1.0 ©2019 Eusko Jaurlaritza - 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	

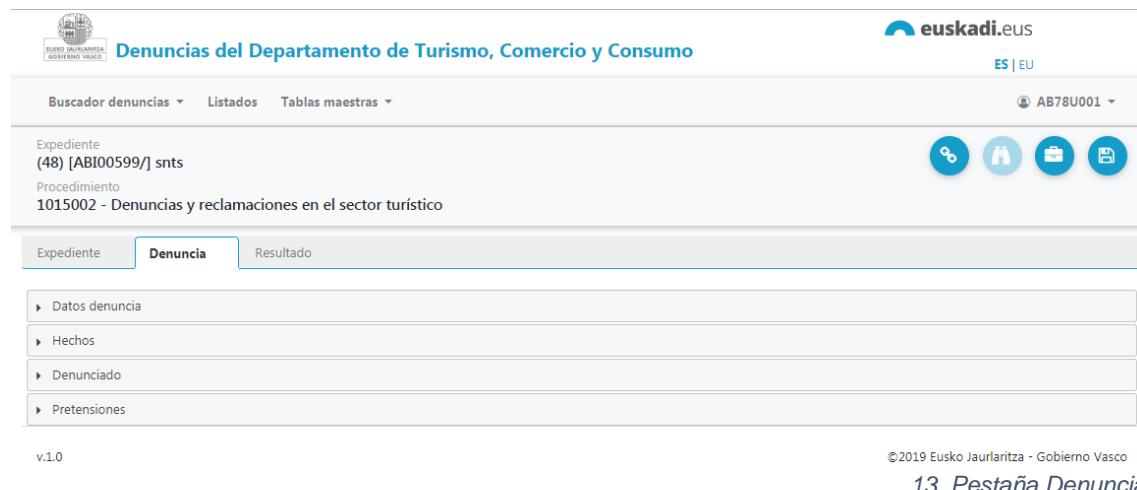
v.1.0 ©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

12. Acordeón Ubicación de la actividad turística

3.2.2. Denuncia

Dentro de la pestaña Denuncia hay tres acordeones:

- Datos denuncia
- Hechos
- Denunciado
- Pretensiones



Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

Buscador denuncias ▾ Listados Tablas maestras ▾

Expediente (48) [AB100599/J] snts

Procedimiento 1015002 - Denuncias y reclamaciones en el sector turístico

Expediente Denuncia Resultado

▶ Datos denuncia

▶ Hechos

▶ Denunciado

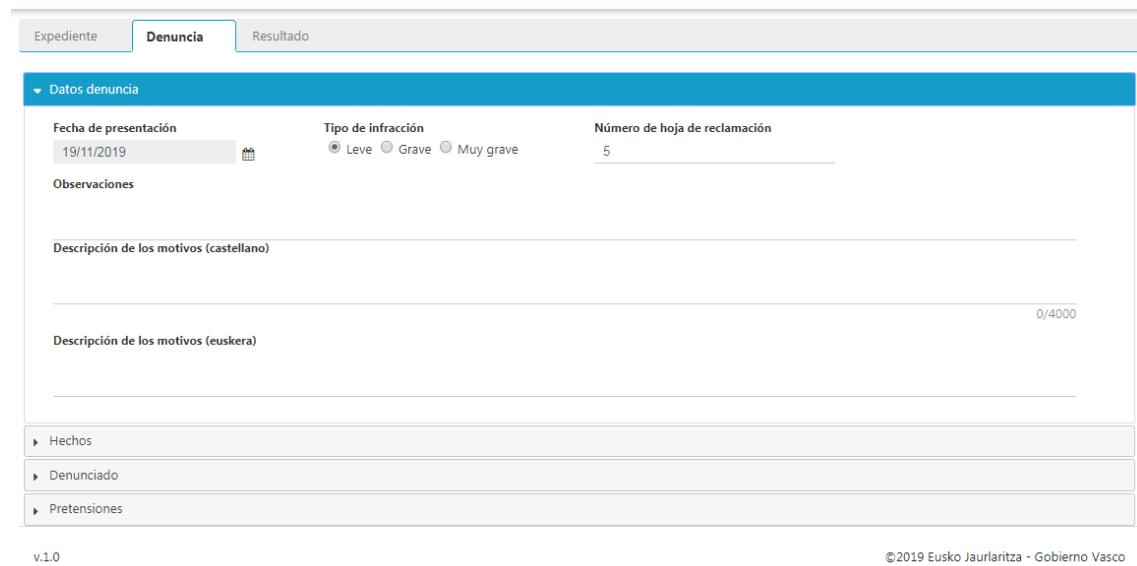
▶ Pretensiones

v.1.0 ©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

13. Pestaña Denuncia

Datos denuncia

Se dispone de los datos principales de la denuncia.



Fecha de presentación	Tipo de infracción	Número de hoja de reclamación
19/11/2019	<input checked="" type="radio"/> Leve <input type="radio"/> Grave <input type="radio"/> Muy grave	5

Observaciones

Descripción de los motivos (castellano)

0/4000

Descripción de los motivos (euskeria)

Hechos

Denunciado

Pretensiones

v.1.0 ©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 (euskeria)

▶ Denunciado

▶ Pretensiones

v.1.0 ©2019 Eusko Jaurlaritza - 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 <input checked="" type="radio"/> Censado <input type="radio"/> No censado	Nº Registro A <input type="radio"/> BI <input type="radio"/> 00599	

▶ Pretensiones

v.1.0 ©2019 Eusko Jaurlaritza - 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
--------------------------	--------------------

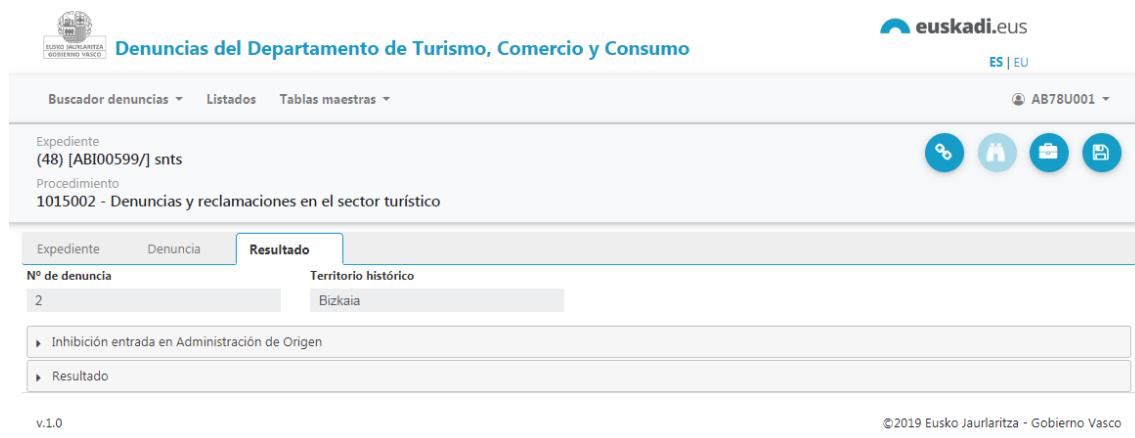
Descripción de las pretensiones (castellano)

Descripción de las pretensiones (euskeria)

v.1.0 ©2019 Eusko Jaurlaritza - 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

Buscador denuncias ▾ Listados Tablas maestras ▾

Expediente (48) [ABI00599/] snts
Procedimiento 1015002 - Denuncias y reclamaciones en el sector turístico

Expediente Denuncia Resultado

Nº de denuncia Territorio histórico

2 Bizkaia

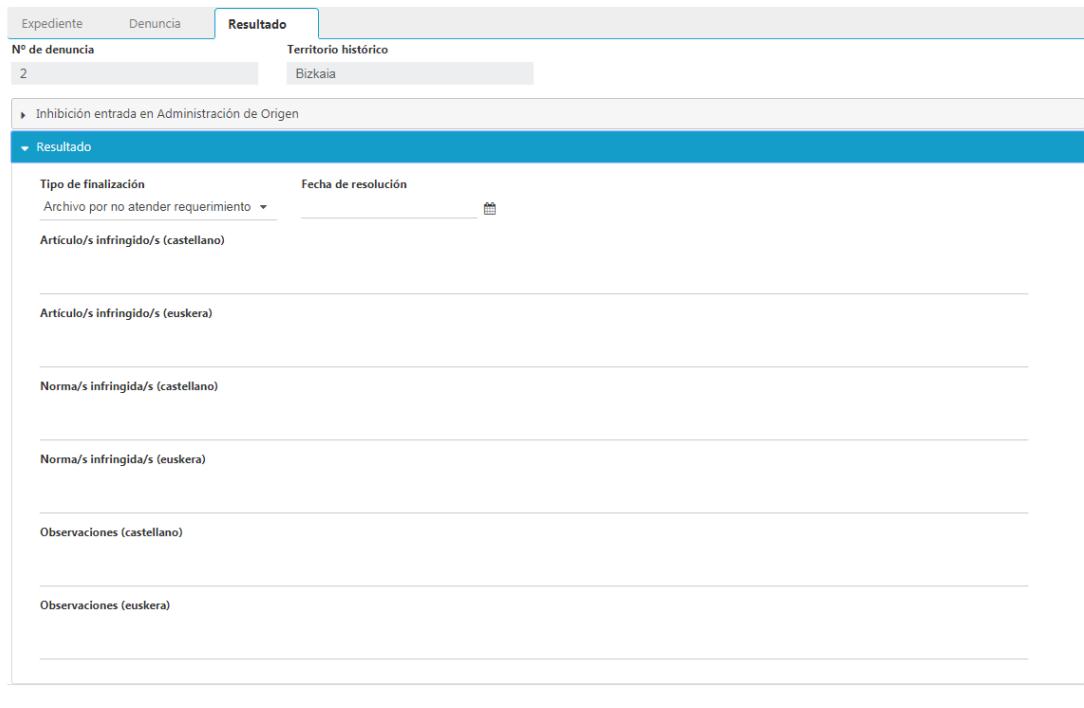
Inhibición entrada en Administración de Origen

Resultado

v.1.0 ©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

18. Pestaña Resultado

Pestaña Resultado



Expediente Denuncia Resultado

Nº de denuncia Territorio histórico

2 Bizkaia

Inhibición entrada en Administración de Origen

Resultado

Tipo de finalización Fecha de resolución

Archivo por no atender requerimiento

Artículo/s infringido/s (castellano)

Artículo/s infringido/s (euskeria)

Norma/s infringida/s (castellano)

Norma/s infringida/s (euskeria)

Observaciones (castellano)

Observaciones (euskeria)

v.1.0 ©2019 Eusko Jaurlaritza - 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

 **Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo**  [ES | EU](#)

Buscador denuncias ▾ Listados Tablas maestras ▾  AB78U001 ▾

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

 **Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo**  [ES | EU](#)

Buscador denuncias ▾ Listados Tablas maestras ▾  AB78U001 ▾

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

Nombre:	Primer apellido:	Segundo apellido:
Correo electrónico: *	Teléfono:	Sexo:
ss@jdjd.com		---

▶ Información sobre la vivienda

▶ Irregularidades observadas

▶ Contenido

v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - 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 Jaurlaritza - Gobierno Vasco

23. Acordeón Información sobre la vivienda

Página o páginas 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 <input type="text" value="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 *	Municipio *	Localidad *			
20 Gipuzkoa	005 Alegia	Alegia			
Dirección *	Número *	Escalera	Piso *	Letra *	C.P. *
aaaa	1		7	F	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 Jaurlaritza - 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

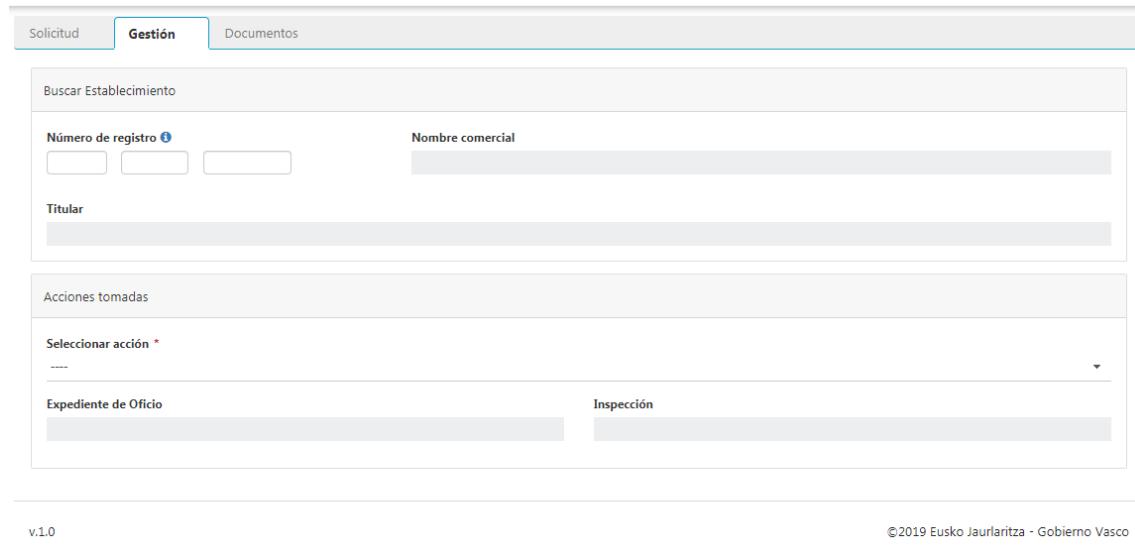
v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

27. Acordeón Contenido

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

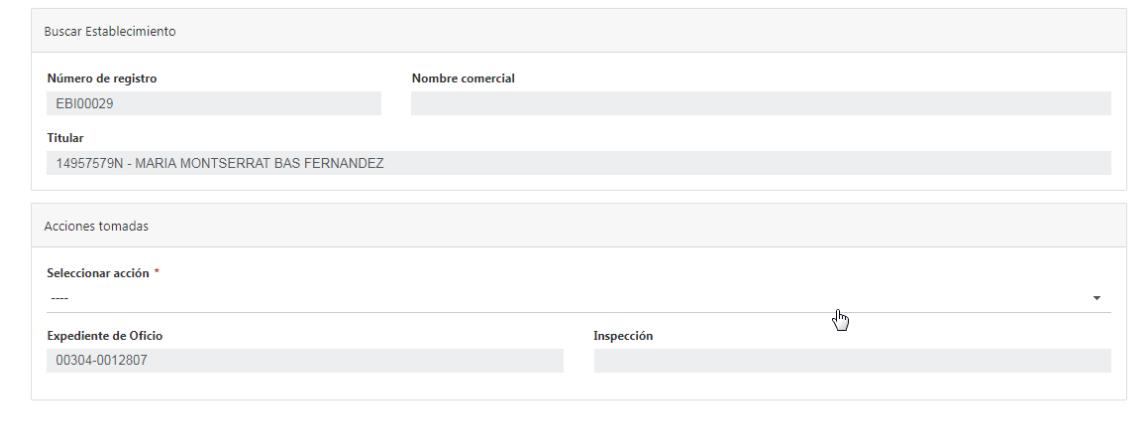
Seleccionar acción *

Expediente de Oficio Inspección 

v.1.0 ©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

28. Pestaña Gestión

Al introducir el número de registro sus datos son cargados.



Buscar Establecimiento

Número de registro Nombre comercial

Titular

Acciones tomadas

Seleccionar acción *

Expediente de Oficio Inspección 

v.1.0 ©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

29. Pestaña Gestión con Número 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**

euskadi.eus
ES | EU
AB78U001

Buscador denuncias ▾ Listados Tablas maestras ▾

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 Siguiente Último Mostrando 0 - 0 de 0

v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

30. Pestaña Documentos

3.4. Acciones

	Guardar cambios	Guarda los cambios efectuados.
	Acceso al censo	Redirige al censo con los datos del establecimiento
	Ver expediente de oficio	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.
	Marcar necesaria inspección	Abre una ventana en la cual se podrá elegir la fecha límite para la inspección y una observación. Se creará una inspección.

Marcar para inspección

Fecha límite inspección 26/06/2019

Observaciones

Jun 2019

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
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 inspección

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

Marcar para inspección

✓ El expediente ha sido marcado para inspección.

Fecha límite inspección 26/06/2019

Observaciones

Enviar

32. Confirmación de marcado para inspección

	Ver inspección	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.
---	-----------------------	--

	Iniciar expediente de oficio en base a este expediente	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.

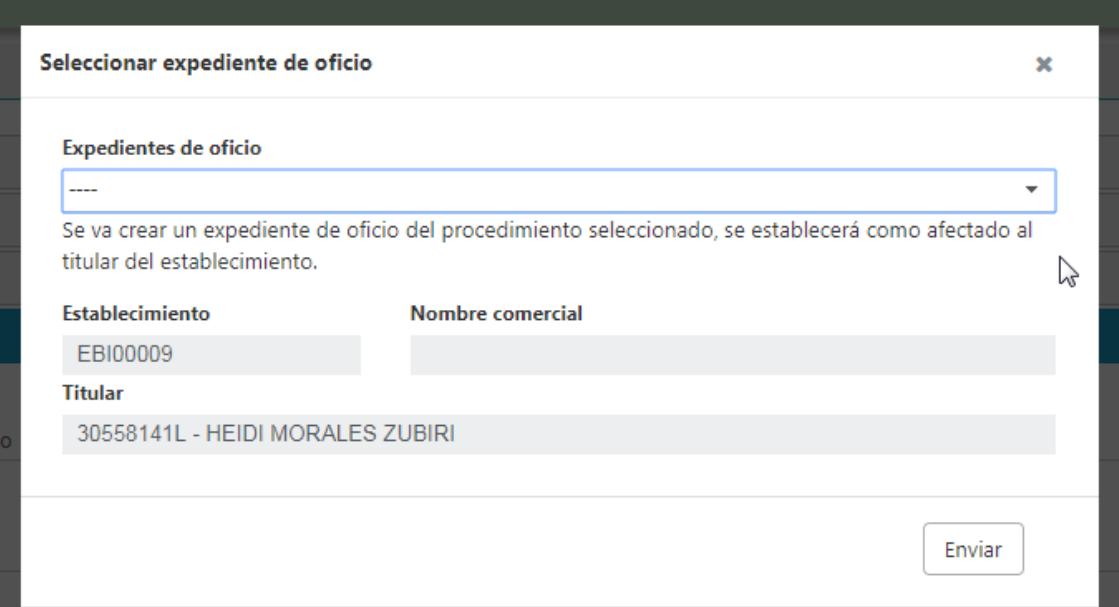
Establecimiento **Nombre comercial**

EBI00009

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.

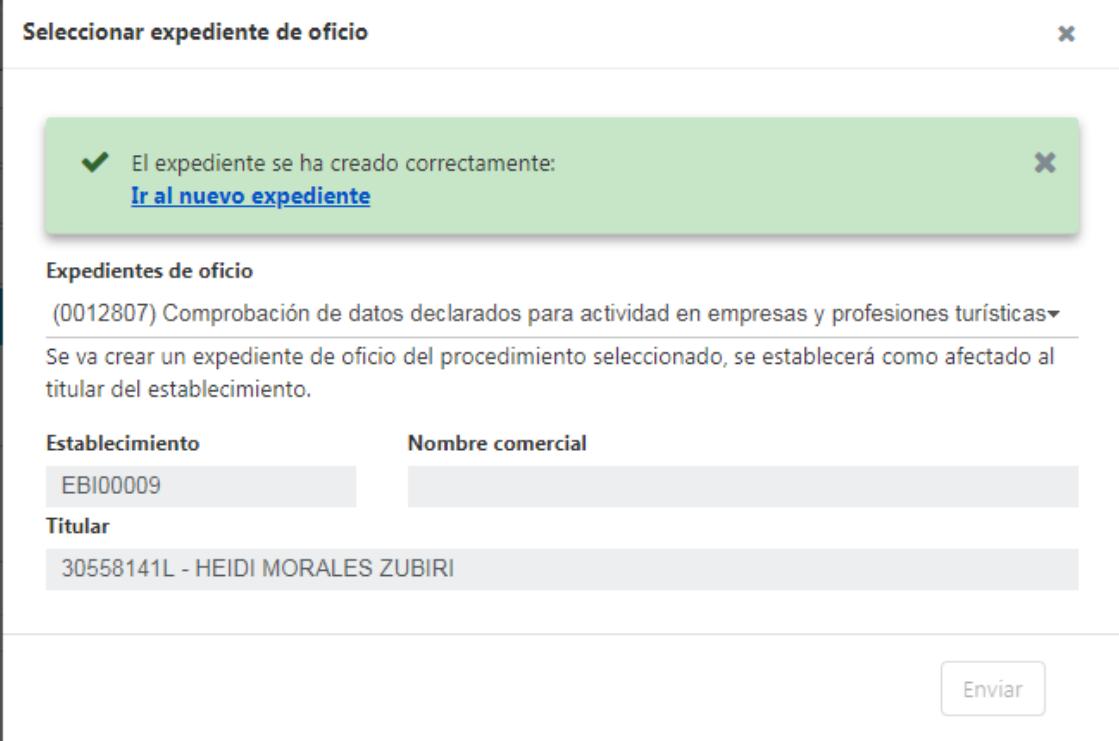
Establecimiento **Nombre comercial**

EBI00009

Titular

30558141L - HEIDI MORALES ZUBIRI

Enviar



34. Confirmación con acceso directo al expediente generado

Botones relacionados con documentos:

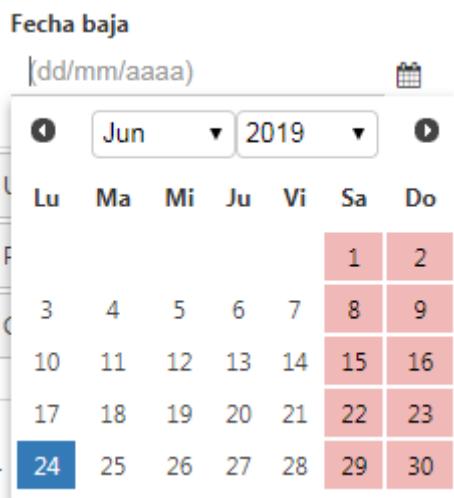
	Desplegable con dos opciones	 Generar documento	Permite acceder a la ventana donde se generan y aportan documentos. Su funcionamiento se detalla en el siguiente apartado "Generación de documentos".
		 Ver documentos	Redirige a Tramitagune donde se pueden ver todos los documentos asociados al expediente.

Botones comunes:

	Editar	Permite hacer modificaciones en el detalle de registro del listado
---	---------------	--

Botones para fechas:

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



Botones para Documentos:

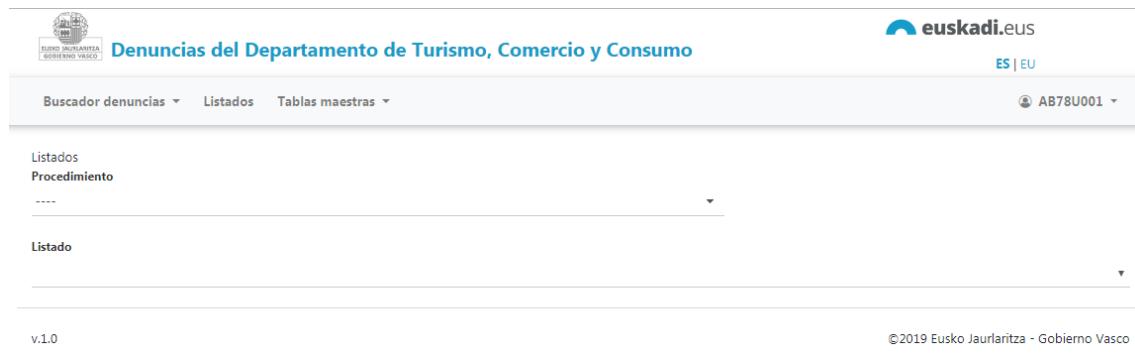
	Añadir documento	Se abre una pequeña ventana en la cual se podrá adjuntar el documentos y añadir los datos correlativos a este.
	Eliminar documento	Elimina el documento seleccionado.
	Descargar documento	Permite descargar el documento seleccionado.

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.



Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

euskadi.eus

ES | EU

AB78U001

Listados

Procedimiento

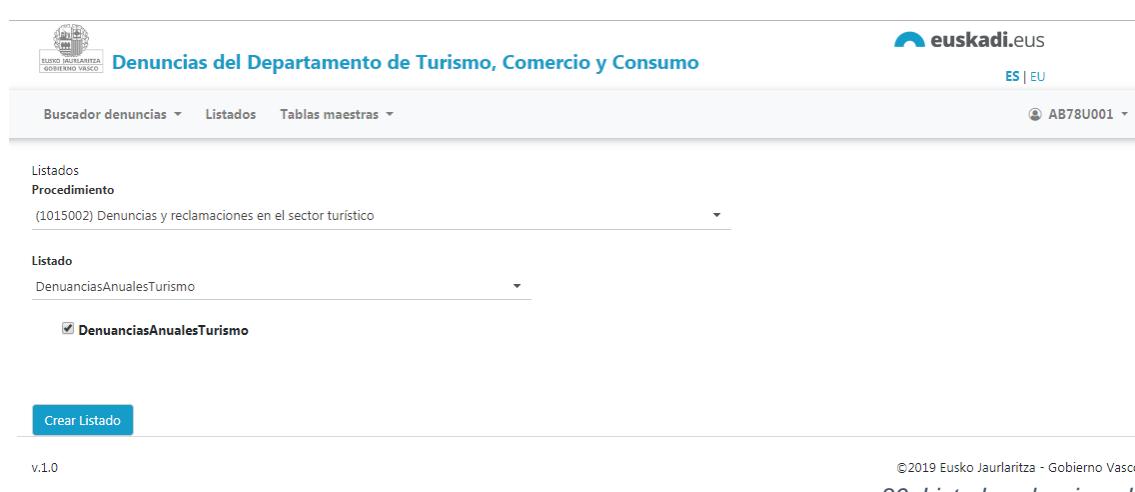
Listado

v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

35. Apartado para generación de listados

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



Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

euskadi.eus

ES | EU

AB78U001

Listados

Procedimiento

(1015002) Denuncias y reclamaciones en el sector turístico

Listado

DenunciasAnualesTurismo

DenunciasAnualesTurismo

Crear Listado

v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

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.

Denuncias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

Buscador denuncias ▾ Listados Tablas maestras ▾

AB78U001 ▾

Listados
Procedimiento
(1015002) Denuncias y reclamaciones en el sector turístico

Listado
DenunciasAnualesTurismo

DenunciasAnualesTurismo

Crear Listado

v.1.0

©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco

37. Formulario de creación de listado

VISTA PROTEGIDA Cuidado—los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlos, es mejor no hacerlo.

	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.

39. Formulario de creación de listado

	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.

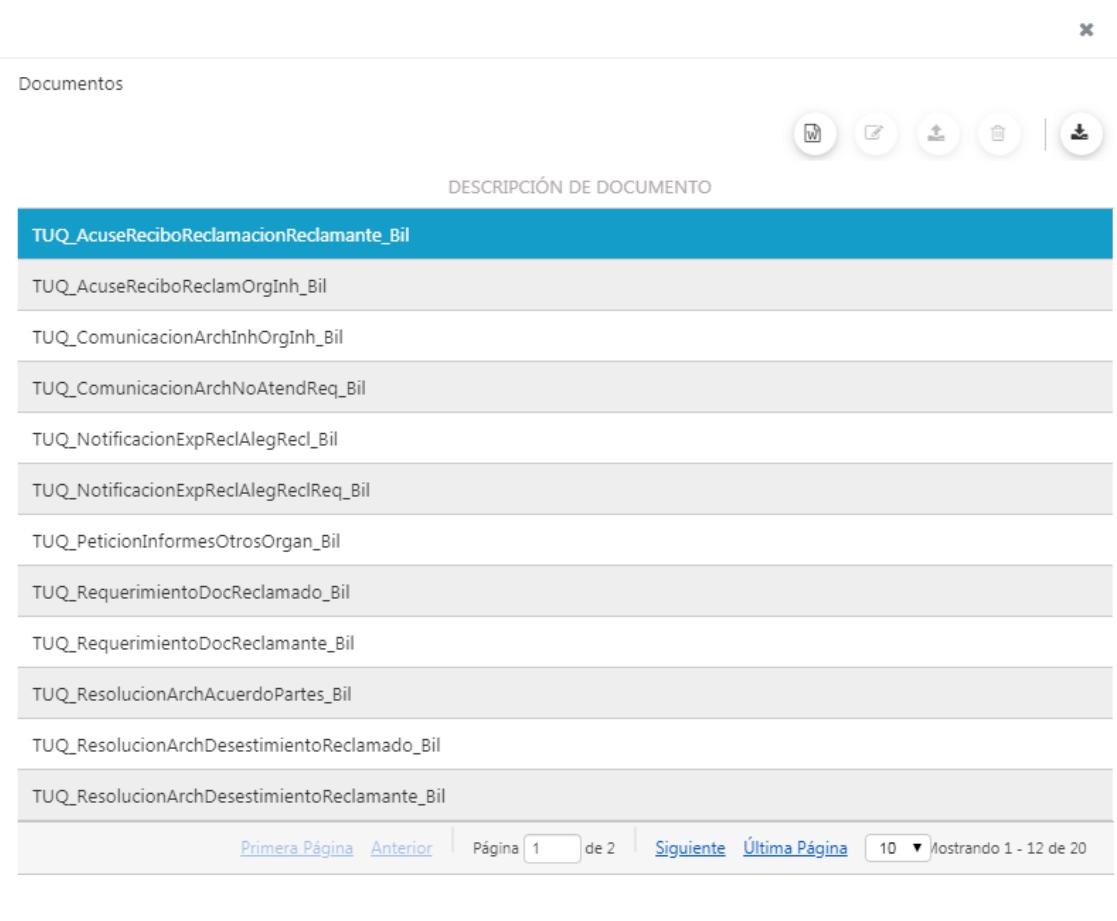
41. Acción de generar documentos

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.



The screenshot shows a list of document templates. The first template, 'TUQ_AcuseReciboReclamacionReclamante_Bil', is highlighted in blue and bold. The other templates are listed below it. At the top, there is a toolbar with icons for edit, delete, and download. Below the toolbar, the text 'DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTO' is displayed. At the bottom, there is a navigation bar with links for 'Primera Página', 'Anterior', 'Siguiente', 'Última Página', and a page number '10'.

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.

 GOBIERNO VASCO Departamento de Turismo, Comercio y Consumo Dirección de Comercio	
AUGUSTA ADA KING	
<small>Erreklamazioa de / Nº reclamación: 2020-0002 Expediente nº Expediente: 2020/00013/1078201</small>	
TURISMO ETA OSTARLARITZAKO ZUENDARIAREN EXPEDIENTEA ARTXIBATZEKO EBAPENA, EPEAREN BARRUAN EZ AURKEZKAGATIK	RESOLUCION DEL DIRECTOR DE TURISMO Y HOSTELERIA DE ARCHIVO DEL EXPEDIENTE POR NO ATENDER REQUERIMIENTO
<p>Goian aipatutako erreklamazioaren arabera egindako erakintzak eta hurrengoan oinarrituta De las actuaciones practicadas en virtud de la reclamación anida referenciada y teniendo como base los siguientes</p>	
AURREKARIAK ANTECEDENTES DE HECHO	
Lehena.- 2020ko otsailaren 3. egunean, Eusko Jaurlaritzako Merkataritza eta Konsumo Saia hordean (IRAKI CANTALAPIEDRA, BERNAL...) (y/en auriketen aurkeztutako erreklamazioa bat jaso zen, goian aipatutako eguneko zerbitzarekin, eta bertan hurrengo gertakizunak apaltzen ziren:	Primer.- Con fecha 3 de febrero de 2020, tuvo lugar, en esta Dirección de Turismo, Comercio y Consumo, ante el Gobierno Vasco, la reclamación presentada frente a IRAKI CANTALAPIEDRA BERNAL , registrada con el número anexo indicado, en la que se ponían de manifiesto los siguientes hechos: <ul style="list-style-type: none"> • aaa
Bigarrena.- dian, IRAKI CANTALAPIEDRA BERNAL , de acuerdo con el plazo establecido en la legislación, presentó la documentación adicional con el fin de proceder a la tramitación de su reclamación, sin que, transcurrido el plazo concedido, haya sido completada adecuadamente.	Segundo.- Con fecha , desde la Oficina Territorial de Turismo y Hostelería, se informó a la reclamante de la documentación adicional con el fin de proceder a la tramitación de su reclamación, sin que, transcurrido el plazo concedido, haya sido completada adecuadamente.
ZÜZENBIDE OINARRIA FUNDAMENTOS DE DERECHO	
Lehena.- Turismo eta Ostarlitzako Zuzendaria, alberto salarrain de Turismo Merkataritza eta Konsumo Saillaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen dituen apirilaren 11ko 81/2017 Dekretuan 7,9 ¹ eta 8,1.n ² artikuluetan alorituak eskukenetik bat etorri.	Primer.- Es competente para resolver el Director de Turismo y Hostelería, de conformidad con las atribuciones otorgadas por los artículos 7,9 ¹ y 8,1.n ² del Decreto 81/2017, de 11 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.
Bigarrena.- Falta diren dokumentuak horretarako dagoen epaimen barnean ez aukeratzen. Aukeratzeko alternatiba adibidez, salarrain de Turismo eta Merkataritza eta Konsumo Saillaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen dituen apirilaren 11ko 81/2017 Dekretuan 7,9 ¹ eta 8,1.n ² artikuluetan alorituak eskukenetik bat etorri.	Segundo.- La falta de subanación de las omisiones documentales en el plazo requerido, sin que la declaración de desaliminar el interesado, dándose la finalización del procedimiento, tal y como establece
<small>1.- "Sailio zuzentzeari dagokio, zuzeneari eta hierarkian salinurordearen mende, edo sailio itzularenaren mende, Kabinete eta Konunikazio Zuzendaritzaren eta Zerbitzu Zuzendaritzaren kasuan, horako eskuadra orokor hauetan balitzas". (...) g) Nor esleitua dazunetan egileorak gauzatzeko behar dituen administrazio-egizkarrak ematea." 2.- "1.- Turismo eta Ostarlitzako Zuzendaritzaren dagokio, zuzeneari eta hierarkian Turismo eta Merkataritza Salinurordetzen mende, eskuadzitzat hauetan balitzas". (...) n) Turismo-ariak anaiar betetzen direla ikusku, kontrolatu eta egiazkatzera." 3.- "Corresponde a las Directores y a los Directores del Departamento, bajo la dependencia directa y jerárquica de la Viceconsejería, o de la persona titular del Departamento en el caso de la Dirección de Gabinete y Comunicación y de la Dirección de Servicios, el ejercicio de las siguientes atribuciones generales: (...) g) Dictar los actos administrativos correspondientes para la ejecución de las funciones a ellos atribuidas." 4.- "1.- Corresponde a la Dirección de Turismo y Hostelería, bajo la dependencia directa y jerárquica de la Viceconsejería de Turismo y..."</small>	
<small>○ Ibarreko 3. 2020-0002-00013/1078201 ○ Gabinete, Comunicación y Servicios Tel. 943 01 70 55 – Fax 943 01 70 51 ○ Gabinete, Comunicación y Servicios Tel. 943 01 14 80 – Fax 943 01 14 45 ○ Gabinete, Comunicación y Servicios Tel. 943 02 24 21 – Fax 943 02 24 42</small>	

44. Formato del documento

✓ Este documento se ha creado de forma temporal, si no lo aporta a Tramitagune en 15 días se eliminará del servidor. ✖

Recuerde que siempre puede realizar una copia local y aportarlo a Tramitagune

Documentos



DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTO

[TUQ_ResolucionArchExpSinInf_Bil](#)

[TUQ_ResolucionArchInhReclamante_Bil](#)

[TUQ_ResolucionArchNoAdmisTram_Bil](#)

[TUQ_ResolucionArchNoAtendReqReclSolComDR_Bil](#)

[TUQ_ResolucionArchPrescripcion_Bil](#)

[TUQ_ResolucionArchReqEnvReclam_Bil](#)

[TUQ_ResolucionArchReqEnvReclamante_Bil](#)

[TUQ_TransAlegacReclamante_Bil](#)

Primera Página
Anterior
Página 2
de 2
Siguiente
Última Página
10
bstrandio 13 - 20 de 20

45. Confirmación de creación temporal

Una vez aportado el documento, el sistema informará de que el documento ha sido aportado correctamente.

✓ El documento ha sido aportado a tramitagune X

Documentos

W E A D B

DESCRIPCIÓN DE DOCUMENTO

TUQ_ResolucionArchExpSinInf_Bil

TUQ_ResolucionArchInhReclamante_Bil

TUQ_ResolucionArchNoAdmisTram_Bil

TUQ_ResolucionArchNoAtendReqRecSolComDR_Bil D

TUQ_ResolucionArchPrescripcion_Bil

TUQ_ResolucionArchReqEnvReclam_Bil

TUQ_ResolucionArchReqEnvReclamante_Bil

TUQ_TransAlegacReclamante_Bil

[Primera Página](#) [Anterior](#) Página de 2 [Siguiente](#) [Última Página](#) 10 ▾ mostrando 13 - 20 de 20

46. Confirmación de aportación

5.2. Acciones

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

6. Tablas maestras

6.1. Maestros

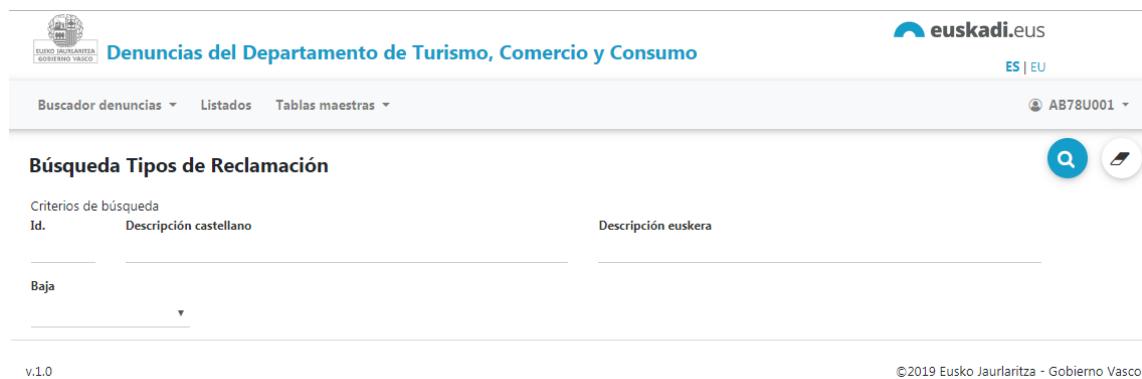
Los datos maestros de la aplicación podrán ser editados desde esta sección. Se listan a continuación todos los disponibles:

- 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 obtenido justo debajo generada tras ser lanzada la búsqueda.

6.1.1. Buscador

Cada dato maestro presenta sus campos correspondientes de filtrado.

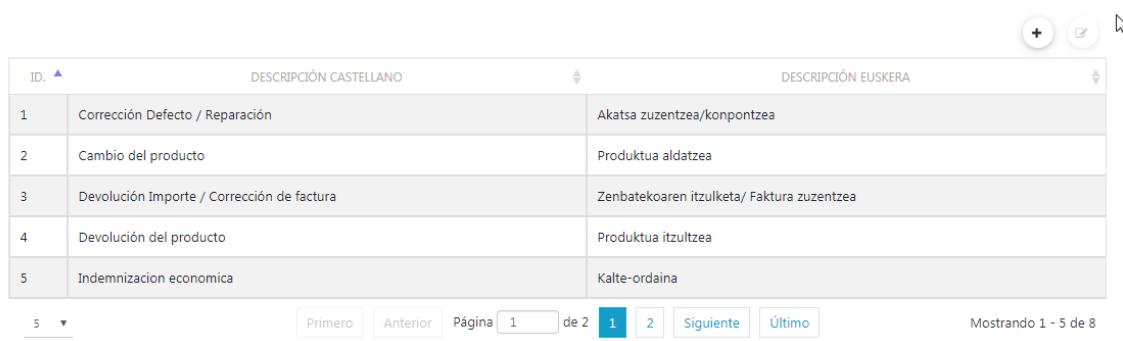


The screenshot shows the search interface for 'Tipos de Reclamación'. At the top, there are navigation links: 'Buscador denuncias', 'Listados', 'Tablas maestras', and a user profile 'AB78U001'. The search bar contains the text 'Baja'. Below the search bar, there are two columns: 'Id.' and 'Descripción castellano' (with 'Baja' in the first row) and 'Descripción euskera' (empty). At the bottom, there is a copyright notice: '©2019 Eusko Jaurlaritza - Gobierno Vasco'.

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-ordainoa

48. Resultados de la búsqueda

6.1.3. Manejo de la pantalla

Botones del Buscador:

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

Botones del resultado:

	Nuevo	Añade un nuevo registro a la tabla de tipos de actividad.
	Editar	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

Primeros Anterior Siguiente Último

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

Baja

No ▾

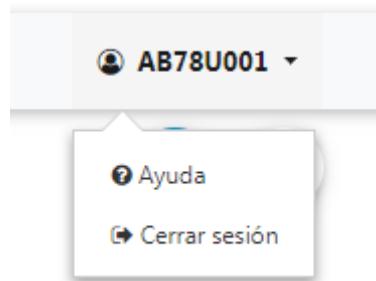
Guardar Cancelar

49. Formulario detalle (maestros)

7. Cierre de sesión, Cambio de idioma y Ayuda

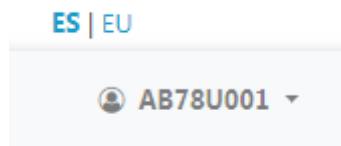
La acción de hacer clic sobre el nombre del usuario mostrará un menú desplegable con dos opciones:

- 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