



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Manual de Usuario

Kontsumonet, Sistema de Información de la Red CIAC

Fecha: Mayo 2013

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: Kontsumonet, Sistema de información de la Red CIAC

Histórico de versiones

Código:	Versión:	Fecha:	Resumen de cambios:
	Preliminar	06/2012	
	1.1	05/2013	Actualización.
	1.2	03/2016	Release y41a_1_13_16_02.
	1.3	04/2018	Release y41a_2_5_18_04.
	1.4	05/2018	Release y41a_2_6_18_05.
	1.5	04/2019	Release y41a_2_9_19_04
	1.6	05/2019	Release y41a_2_9_19_04 – listados generales

Cambios producidos desde la última versión

MANTIS: 0112449: Colgar guía y manuales de la aplicación para el acceso por los usuarios

Control de difusión

Responsable:

Aprobado por:

Firma:

Fecha:

Distribución:

Referencias de archivo

Autor: XXX

Nombre archivo: KON-EV11_KON_Kontsumonet_MU_v1.4.doc

Localización:

Contenido

1

Capítulo/sección	Página
Manual de Usuario	1
1 INTRODUCCIÓN	6
2 CONCEPTOS GENERALES DE LA RED CIAC	7
2.1 Objetivo de la aplicación “Kontsumonet”	7
2.2 Estructura de la aplicación “Kontsumonet”	7
2.3 Seguridad de la aplicación “Kontsumonet”	8
3 DESCRIPCIÓN DE CADA PANTALLA	9
3.1 ENTRADA A LA APLICACIÓN – PANTALLA DE LOGIN	9
3.1.1. Login incorrecto	9
3.1.2. Primera vez	10
3.2 CABECERA	11
3.3 ESCRITORIO	12
3.4 CENSOS	13
3.4.1. Censo de consumidores	13
3.4.1.1. Alta de consumidor	14
3.4.1.2. Edición de consumidor	15
3.4.2. Censo de establecimientos	17
3.4.2.1. Alta establecimiento	18
3.4.2.2. Edición establecimiento	19
3.4.3. Censo de monitores	21
3.4.3.1. Alta de monitor	22
3.4.3.2. Edición de monitor	22
3.4.4. Censo de trámites y plantillas	23
3.4.4.1. Añadir trámite	24
3.4.5. Censo de decisiones y plantillas	25
3.4.5.1. Alta decisión	26
3.4.6. Censo de inspecciones y plantillas	27
3.4.6.1. Añadir inspección	28
3.4.7. Censo de Fichas y plantillas	29
3.5 SOLICITUDES	30
3.5.1. Alta	30
3.5.2. Solapa Hecho	31
3.5.3. Solapa Tramitación	32
3.5.4. Pantalla correo electrónico	35
3.5.5. Pantalla detalle trámite	36
3.5.6. Pantalla detalle arbitraje	37
3.5.7. Solapa documentación	38
3.5.8. Búsqueda & Resultado	39
3.5.9. Edición	41

INTRODUCCIÓN

Este manual consta de las siguientes partes:

- Conceptos generales de Kontsumonet, sistema de información RED CIAC: explicación de la estructura de la aplicación, menú de opciones y otros aspectos generales de dicha aplicación.

- Explicación detallada de cada pantalla. Por cada una existirá un apartado en el que se desarrollarán los siguientes puntos:
 - Imagen del Interfaz gráfico. Tantas como sean necesarias para una correcta interpretación. Cada una con su título.

 - Objetivo. Explica el objetivo de la pantalla, para qué sirve, por qué se necesita.

 - Manejo. Explica el funcionamiento de la pantalla:
 - Descripción de las distintas áreas de la pantalla.
 - Acciones que se pueden realizar en esa pantalla.
 - Validaciones que realiza para cada acción.

2 CONCEPTOS GENERALES DE LA RED CIAC

2.1 Objetivo de la aplicación “Kontsumonet”

KontsumoNet es una aplicación a la que acceden los organismos de la Red CIAC (Red de Oficinas Municipales y Asociaciones de Información al Consumidor) de manera que puedan registrar y gestionar solicitudes y consultas de los consumidores, dado el carácter externo de estos organismos con respecto a la red del Gobierno Vasco.

2.2 Estructura de la aplicación “Kontsumonet”

La aplicación *Kontsumonet* se estructura en los siguientes módulos, representadas como opciones de menú:

- “*Solicitudes*”,
 - permite a los usuarios registrar en el sistema las solicitudes realizadas por los consumidores (denuncias, quejas o reclamaciones), así como gestionar y decidir la actuación que debe realizarse para resolver cada una de ellas.
- “*Consultas*”,
 - permite a los usuarios del sistema registrar y gestionar (responder) las consultas que los consumidores presenten.
- “*Traslados*”,
 - depende del módulo de solicitudes; permite intercambiar (enviar y recibir) solicitudes entre los usuarios del sistema con el fin de optimizar y mejorar su resolución.
- “*Censos*”,
 - posibilita gestionar algunas de la entidades normalizadas del sistema:
 - *Consumidores*, son las personas que presentan las solicitudes y consultas.
 - *Establecimientos*, son los comercios sobre los que los consumidores presentan las solicitudes y consultas.
 - *Trámites y plantillas asociadas*, es el conjunto de acciones propias de cada asociación u OMIC que trabaja en el sistema.
 - *Decisiones y plantillas*, es el conjunto de decisiones existentes en *Kontsumonet* y las plantillas asociadas que rellenará cada oficina.
 - *Monitores* (usuarios), son los técnicos que trabajan con el sistema en las asociaciones u OMICS.
- “*Comunicaciones*”,
 - permite realizar un seguimiento de las comunicaciones entre organismos.
- “*Inspecciones*”,

- son las distintas actuaciones sobre los establecimientos a raíz de campañas, alertas o reclamaciones de los propios consumidores, integrando a su vez en este apartado las que se pueden realizar de oficio.

Cada vez que se seleccione una opción de menú, se cargará en el área de trabajo la pantalla relacionada con la opción de seleccionada.

2.3 Seguridad de la aplicación “Kontsumonet”

La aplicación Kontsumonet consta de 2 perfiles.

El perfil administrador, que es quien puede dar de alta nuevos monitores (usuarios de la aplicación).

El perfil usuario, que es el técnico que trabaja a diario con la aplicación.

3 DESCRIPCIÓN DE CADA PANTALLA

3.1 ENTRADA A LA APLICACIÓN – PANTALLA DE LOGIN

Desde el portal de KontsumoBide habrá un enlace a Kontsumonet.
Esta pantalla sirve de punto de entrada a la aplicación de la Red CIAC.



El técnico deberá identificarse con su nombre de usuario y clave asociada, y pulsar el botón de login para entrar en la aplicación.

Este nombre de usuario y clave inicial habrá sido creado y comunicado por el administrador del sistema.

3.1.1. Login incorrecto

En caso de que el usuario o la clave no sean correctas, se mostrará un mensaje de error para que el monitor proceda con un nuevo intento de login. No existe un nº mínimo de intentos.



3.1.2. Primera vez

Si es la primera vez que el monitor se logea en la aplicación, se le solicitará que proceda al cambio de su clave.



The image shows a screenshot of a web application interface for changing a password. The interface is light blue and features the 'kontsumoBIDE' logo at the top left. Below the logo, the title 'Cambio Password' is displayed. The form includes three input fields: 'Usuario' (User) with a placeholder 'USUARIO', 'Password', and 'Confirmar password'. A green button labeled 'CAMBIO LOGIN' is positioned at the bottom of the form.

3.2 CABECERA



OMIC BARAKALDO

[Cerrar sesión](#)

La cabecera de la aplicación muestra en la zona superior izquierda el logotipo del Instituto de Consumo del País Vasco y en la zona superior derecha el de la Red CIAC.

Debajo, en la parte izquierda, se presenta la información de la OMIC conectada y a continuación el camino seguido (migas) hasta llegar a la pantalla actual.

A la derecha, ofrece la posibilidad de cambiar el idioma de la aplicación (euskera/castellano) y cerrar la sesión (lo que nos devolvería a la pantalla de login).

A la izquierda, debajo del logotipo, ofrece un menú desde el cual podemos consultar las guías y manuales de la aplicación. Incluye la Guía propuesta de arbitraje, Guía traslado, Guía plantillas, Manual de usuario y criterios de reclamaciones de consumo.

3.3 ESCRITORIO

Pantalla que es el centro neurálgico de la aplicación.

The screenshot displays the Ejie application's main dashboard. It features a central workspace and four side navigation panels. The top navigation bar is blue with white text. The left panel contains four sections: 'Solicitudes' (with 'Búsqueda solicitudes' and 'Nueva solicitud'), 'Consultas' (with 'Búsqueda consultas' and 'Nueva consulta'), 'Traslados' (with 'Envíos' and 'Recepciones'), and 'Censos' (with 'Consumidores', 'Establecimientos', 'Monitores', 'Trámites y plantillas', 'Decisiones y plantillas', 'Inspecciones y plantillas', and 'Fichas y plantillas'). The central workspace is titled 'Recepción de Comunicaciones' and contains a list of pending tasks: 'Consultas pendientes', 'Solicitudes recibidas' (with a red flag icon), 'Envíos no recepcionados en destino' (with a red flag icon), and 'Inspecciones' (with a red flag icon). The right panel contains three sections: 'Comunicaciones' (with 'Envíos' and 'Recepciones'), 'Estadísticas' (with 'Kontsumonet', 'Solicitudes', and 'Consultas'), and 'Inspecciones' (with 'Campañas / Alertas / Reclamaciones', 'Búsqueda de actuaciones', and 'Nueva inspección de oficio').

Ofrece un mapa, a través de sus menús, para navegar a los distintos módulos que componen la aplicación (zonas laterales izquierda y derecha).

En la zona central, se visualizan las bandejas de trabajo más comunes para un acceso rápido a la información más reciente y que muestra el trabajo pendiente:

- Recepción de comunicaciones. Aparecen las comunicaciones pendientes de recepcionar por parte de la oficina conectada.
- Consultas pendientes. Se muestran las consultas que normalmente hayan entrado vía web y que están pendientes de atender.
- Solicitudes recibidas. Se muestran las solicitudes que normalmente hayan entrado vía web y que están pendientes de tramitar.
- Envíos no recepcionados en destino. Son los traslados de expedientes que no han sido aceptados todavía en el destino.
- Inspecciones. Se muestran las inspecciones (campañas, alertas...) en las que participará la oficina y que todavía no tienen actuaciones.

Bastará con hacer click sobre el módulo a tratar, bien a través de los menús o por medio de la bandeja de trabajo

3.4 CENSOS

3.4.1. Censo de consumidores

NIF / CIF / NIE: Nombre y Apellidos:

Provincia: Municipio: Localidad:

FILTRAR **LIMPIAR**

NIF / CIF / NIE	Nombre y Apellidos	Dirección	Municipio	Teléfono
0			Laudio/Llodio	
00			Getxo	
000			Bilbao	
0000			Laudio/Llodio	
00000			Bilbao	
000000			Güeñes	
000000			Bilbao	
0000000			Aizamazabal	
00000000			Hernani	
000000000			Donostia-San S	

Primera Página Anterior Página de 16.348 Siguiente Última Página Mostrando 1 - 10 de 163.478

EDITAR **ALTA**

Esta pantalla permite la búsqueda de consumidores a través del filtro, se rellenan tantos campos como sean necesarios para delimitar la búsqueda y se pulsa el botón filtrar.

El botón limpiar permite borrar la información del filtro en cualquier momento, volviendo a la situación inicial con todos los campos vacíos.

Una vez realizada la búsqueda y seleccionando un elemento de la tabla, pulsando el botón de editar permite modificar los valores de la persona consumidora escogida.

Para dar de alta una nueva persona consumidora en el sistema se pulsará el botón "Alta".

Tanto la edición como el alta abren una nueva pantalla de detalle.

3.4.1.1. Alta de consumidor

Pantalla de detalle con campos vacíos donde introducir los datos del nuevo consumidor.

Alta Consumidor cerrar ✕

Identificación * : NIF NIE Identificación extranjera
NIF / CIF / NIE * :
Nombre y Apellidos * :

Edad: Sexo * : Hombre Mujer
Idioma:

Email: Tfno. 1: Tfno. 2:
C.Postal : ➔ T.H. / Provincia* :
Municipio* : Localidad :
Calle : Portal :
Piso :

GRABAR **CANCELAR**
(*) Campos obligatorios

Se rellenan, al menos, los campos obligatorios (marcados con *) y se pulsa el botón de grabar. En cualquier momento es posible cancelar el alta, cerrando la ventana de detalle pulsando bien el botón cancelar o el cerrar (x) de la ventana.

Por defecto se cargan el territorio histórico/provincia y el municipio de la OMIC que está conectada. Otra posibilidad es introducir el código postal y se cargarán, pulsando sobre la flecha (➔), sus correspondientes territorio histórico/provincia y municipio.

3.4.1.2. Edición de consumidor

Pantalla de detalle que se precarga con los datos de la persona consumidora seleccionada, de manera que se puedan modificar sus datos.

Detalle Consumidor cerrar ✕

Identificación * : NIF NIE Identificación extranjera
NIF / CIF / NIE * :
Nombre y Apellidos * :

Edad: [Seleccione un elemento] v Sexo * : Hombre Mujer
Idioma: [Seleccione un elemento] v
Nº Reclamaciones: 1 [Más información...](#)

Email: Tfno. 1: 946883729 Tfno. 2:
C.Postal: → T.H. / Provincia* : Bizkaia v
Municipio* : Bermeo v Localidad : [Seleccione un elemento] v
Calle : [Seleccione un elemento] v Portal : [Seleccione un elemento] v
Piso :
Dirección antigua:-.....-.....
Fecha última modif.: 29/12/2005 00:00 Usuario última modificación:

GRABAR **ELIMINAR** **CANCELAR**

(*) Campos obligatorios

Es en este momento al visualizar en detalle los datos de la persona consumidora cuando se permite también la eliminación de la persona consumidora (botón “Eliminar” que elimina el registro visualizado del sistema y cerraría esta pantalla de detalle volviendo a la de búsqueda).

El campo “Dirección antigua” muestra la información que se posee de la persona consumidora en el antiguo sistema de direcciones. Sirve de referencia para poder actualizar la dirección al nuevo sistema NORA.

El enlace “**Más información**” asociado al nº de reclamaciones, muestra una ventana con información de las reclamaciones asociadas al consumidor.

14936348X

Nombre y Apellido

Nº de reclamaciones cerrar X

Nº de reclamación	Fecha	Reclamada	CI/Nif
48,021-122-2012-1	14/06/2012		
48,021-121-2012-1	14/06/2012		
48,021-119-2012-1	13/06/2012		
48,021-120-2012-1	13/06/2012		
48,021-116-2012-1	12/06/2012	-	-
48,021-115-2012-1	12/06/2012	-	-
48,021-117-2012-1	12/06/2012	-	-
48,021-118-2012-1	12/06/2012	-	-
484001-4-1998-1	25/11/1998		

Ficha última modificación: 07/05/2012 Usuario última modificación: LAKADREN

Se puede cerrar esta ventana en cualquier momento cancelando la edición, bien pulsando el botón cancelar o el cerrar de la ventana (x).

En estas 3 pantallas (filtro, alta y edición) se muestra la lupa de sectores, al pinchar sobre ella, se abre la pantalla de búsqueda de sectores, permitiendo la selección de un sector cuyos datos pasan a la pantalla de la lupa.

3.4.2. Censo de establecimientos

Razón Social / Nombre comercial: CIF:

Provincia: Municipio: Localidad:

Sector:

Mostrar solo establecimientos adheridos Arbitraje Incluir establecimientos cerrados

FILTRAR **LIMPIAR**

			CIF	Nombre comercial	Razón social	Municipio	Dirección	Adherido
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

Primera Página Anterior Página 6 de 7.540 Siguiente Última Página 10 Mostrando 51 - 60 de 75.400

EDITAR **ALTA** **FUSIONAR**

Esta pantalla permite la búsqueda de establecimientos a través del filtro, se rellenan campos del filtro y se pulsa el botón de filtrar. El botón de limpiar permite eliminar esos datos introducidos, inicializando el filtro.

El campo “Razón social/Nombre comercial” busca por ambos conceptos.

Las listas desplegables de ubicación se van habilitando según se seleccionen los elementos sucesivamente.

Sobre los establecimientos que aparezcan en la tabla de resultados, se pueden realizar diferentes acciones: seleccionarlos y modificarlos (mediante el botón “Editar”), fusionarlos si se ven duplicados (deben tener al menos 2 datos iguales: CIF y Nombre comercial o Razón social); se marcará el bueno () y los susceptibles de eliminar () , se pulsará el botón “Fusionar” y como resultado se tendrá un único establecimiento con todos los expedientes asociados.

También permite dar de alta un nuevo establecimiento en el sistema.

Los marcados con el candado () en la tabla son los establecimientos cerrados.

3.4.2.1. Alta establecimiento

Pantalla de detalle vacía donde introducir los datos del nuevo establecimiento.

Alta Establecimiento cerrar ✕

Razón Social* :

Nombre comercial* :

CIF :

Idioma :

Web :

Sector* :

Comentarios :

Contacto :

Email :

C.Postal : ➔

Municipio* :

Calle :

Piso :

Fecha cierre :

Tfno. 1 : Tfno. 2 :

T.H. / Provincia* :

Localidad :

Portal :

Se rellenan, al menos, los campos obligatorios (marcados con *) y se pulsa el botón de grabar. En cualquier momento es posible cancelar el alta, cerrando la ventana de detalle pulsando bien el botón cancelar o el cerrar (x) de la ventana.

Por defecto se cargan el territorio histórico/provincia y el municipio de la OMIC que está conectada. Otra posibilidad es introducir el código postal y se cargarán, pulsando sobre la flecha (➔), sus correspondientes territorio histórico/provincia y municipio.

3.4.2.2. Edición establecimiento

Pantalla de detalle con los datos de ese establecimiento seleccionado ya precargados y listos para su modificación.

Detalle Establecimiento
cerrar

Razón Social* :

Nombre comercial* :

CIF :

Idioma : [Seleccione un elemento]

Web : (http://www.euskadi.net)

Más información...

Sector* : Otra educación

Comentarios :

Nº reclamaciones : **Más información...**

Contacto : <input type="text"/>	Fecha cierre : <input type="text"/>
Email : <input type="text"/>	Tfno. 1 : <input type="text"/> Tfno. 2 : <input type="text"/>
C.Postal : <input type="text"/>	T.H. / Provincia* : Araba/Álava
Municipio* : Vitoria-Gasteiz	Localidad : [Seleccione un elemento]
Calle : [Seleccione un elemento]	Portal : [Seleccione un elemento]
Piso : <input type="text"/>	
Dirección antigua : <input type="text"/>	
Fecha última modif. : 9/24/2008	Usuario última modificación : <input type="text"/>

GRABAR
ELIMINAR
CANCELAR

(*) Campos obligatorios

Es en este momento al visualizar en detalle los datos del establecimiento cuando se permite también su eliminación (botón eliminar, que eliminaría el establecimiento visualizado del sistema y cerraría esta pantalla de detalle volviendo a la de búsqueda).

El campo “Dirección antigua” muestra la información que se posee de la persona consumidora en el antiguo sistema de direcciones. Sirve de referencia para poder actualizar la dirección al nuevo sistema NORA.

El enlace “**Más información**” asociado al nº de reclamaciones, muestra una ventana con información de las reclamaciones asociadas al establecimiento.

Si el campo “Fecha de cierre” está completado, el establecimiento se considera como cerrado.

Si el establecimiento está adherido a Arbitraje, se puede visualizar la información asociada:

Fecha de adhesión:	16/11/1999
Tipo de Arbitraje:	
Fecha de baja:	01/12/2007
Limitaciones:	

mail: | fno. 1: 944220823 | fno. 2: |

En estas 3 pantallas (filtro, alta y edición) se muestra la lupa de sectores, al pinchar sobre ella, se abre la pantalla de búsqueda de sectores, permitiendo la selección de un sector cuyos datos pasan a la pantalla de la lupa.

3.4.3. Censo de monitores

OMIC BARAKALDO Usted está en: Inicio > Censo Monitores

Organismo:

Código: Nombre:

	Código	Nombre	Email	Usuario	Password	Fecha baja
	001					
	003					
	159					
	333					
	444					

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 5 de 5

>>Aviso legal | Privacidad Departamento de Sanidad y Consumo - Gobierno Vasco - 2012

Pantalla que permite al usuario administrador del organismo conectado, consultar y mantener los monitores de una oficina (alta, baja y modificación).

Consta de un filtro por el que buscar monitores.

Únicamente LAKUA tendrá editable el campo organismo de manera que podrá buscar monitores en todas las oficinas de la red CIAC.

Una vez pulsado el botón buscar se obtiene la tabla de resultados.

Pulsando el botón de alta se accede a la pantalla para crear un nuevo monitor.

Seleccionando un monitor de la tabla de resultados y pulsando el botón de editar se accede a la pantalla de detalle donde modificar sus datos.

Seleccionando un monitor de la tabla de resultados y pulsando el botón de eliminar se borra el monitor del sistema. Sólo se permite borrar aquellos monitores que no estén asociados a ninguna consulta ni solicitud. En caso contrario se muestra un aviso a tal efecto.

3.4.3.1. Alta de monitor

Abre una pantalla de detalle donde introducir los datos del nuevo monitor.

Organismo: 48L021 OMICBARAKALDO
Código: Nombre:

USUARIO Password Fecha baja

Usuario	Password	Fecha baja
	PRUEBA	
	ADMIN	

Mostrando 1 - 5 de 5

ALTA EDITAR ELIMINAR

GRABAR CANCELAR (*) Campos obligatorios

Se rellenan los datos obligatorios y se pulsa el botón grabar.
El botón cancelar aborta el proceso de alta cerrando la pantalla y volviendo al filtro.

3.4.3.2. Edición de monitor

Pantalla de detalle con los datos del monitor seleccionado en la tabla de resultados precargados para su modificación.

Se rellenan los datos obligatorios y se pulsa el botón grabar.
El botón cancelar aborta la modificación cerrando la pantalla de detalle y volviendo al filtro.

3.4.4. Censo de trámites y plantillas

The screenshot shows the 'Censo de trámites y plantillas' page. On the left is a navigation menu with categories like 'Escritorio', 'Solicitudes', 'Consultas', 'Traslados', 'Censos', 'Consumidores', 'Establecimientos', 'Monitores', 'Trámites y plantillas', 'Decisiones y plantillas', 'Inspecciones y plantillas', 'Comunicaciones', 'Estadísticas', and 'Inspecciones'. The main content area features a table with columns 'Trámite', 'F. última modificación', and 'Plantilla'. Below the table are 'AÑADIR' and 'ELIMINAR' buttons. At the bottom, there is a 'Sustituir plantilla' section with a dropdown for 'Trámite *', a text input for 'Documento', and 'Examinar...', 'GRABAR', and 'CANCELAR' buttons. A footer note indicates '(*) Campos obligatorios'.

Trámite	F. última modificación	Plantilla
Solicitud de información al reclamado	30/04/2012	Solicitud de información (Est1).rtf
NUEVO TRAMITE DE PRUEBA	11/05/2012	Cons 9-ARCHIVO DESESTIMIENTO.doc
Requerir subsanación al reclamante	30/04/2012	Requerir subsanación (Cons2).rtf
Realizar informe/acta de inspección		
Solicitud de alegaciones	30/04/2012	Solicitud de Alegaciones (Est2).rtf
Traslado	30/04/2012	Traslado (Cons3).rtf
Comunicación al reclamado de las alegaciones	30/04/2012	Notificación al reclamado de las alegaciones del reclamante (Est3).rtf
Mediación/Inspección presencial		
Registro solicitud		
Comunicación de alegaciones al reclamante	30/04/2012	Comunicación de alegaciones del reclamado al reclamante (Cons5).rtf

Permite al usuario ver todos los trámites definidos en el sistema y adjuntar a dicho trámite una plantilla personalizada para su organismo.

En la parte superior, únicamente LAKUA podrá ver los botones de añadir un nuevo trámite y eliminar alguno de los existentes. En cuyo caso se mostrará un detalle a tal efecto.

En la inferior, permite sustituir la plantilla para el trámite seleccionado, simplemente seleccionando el documento del directorio (examinar) y pulsando el botón grabar.

3.4.4.1. Añadir trámite

kontsumoBIDE

INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOBIDE - Control de Mercado Usted está en: Inicio > Plantillas de Trámites

red CIAC
Castellano Cambiar idioma
Cerrar sesión

Trámite	F. última modificación	Plantilla
Solicitud de información al reclamado	30/04/2012	Solicitud de información (Est1).rtf
NUEVO TRAMITE DE PRUEBA	11/05/2012	Cons 9.ARCHIVO DESESTIMIENTO.doc
Requerir subsanación al reclamante	30/04/2012	Requerir subsanación (Cons2).rtf
Realizar informe/acta de inspección		
Solicitud de alegaciones	30/04/2012	Solicitud de Alegaciones (Est2).rtf
Traslado	30/04/2012	Traslado (Cons33).rtf
Comunicación al reclamado de las alegaciones	30/04/2012	Notificación al reclamado de las alegaciones del reclamante (Est3).rtf
Mediación/Inspección pre		
Registro solicitud		
Comunicación de alegac		Notificación de alegaciones del reclamado al reclamante (Cons5).rtf

Alta Trámite cerrar x

Nombre trámite castellano * :

Nombre trámite euskera * :

GRABAR CANCELAR (*) Campos obligatorios

Sustituir plantilla

Trámite * : [Seleccione un elemento]

Documento : Examinar..

GRABAR CANCELAR (*) Campos obligatorios

Mostrando 1 - 10 de 17

AÑADIR ELIMINAR

»»Aviso legal | Privacidad Departamento de Sanidad y Consumo - Gobierno Vasco - 2012

Permite al usuario LAKUA agregar un trámite, introduciendo los 2 datos obligatorios y pulsando el botón grabar.
Se debe confirmar si el nuevo trámite con su plantilla se desea que esté disponible para todas las oficinas.
Después cada oficina puede sustituir la plantilla por defecto por la suya propia.
El botón cancelar o el cerrar (X) superior derecha de la pantalla la cierra.

3.4.5. Censo de decisiones y plantillas

III INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KOITSUMOBIDE - Control de Mercado Usted está en: Inicio > Plantillas de Decisiones

red CIAC Castellano Cambiar Idioma Entrar sesión

Decisión	F. última modificación	Plantilla
ARCHIVO QUEJA	30/04/2012	Archivo queja (Cons12 + Est8).rtf
ARCHIVO POR NO PRESENTAR DOCUMENTACIÓN	30/04/2012	Archivo por no presentar documentación (Cons19).rtf
SIN DECISIÓN		
ARCHIVO NO LOCALIZADO	30/04/2012	Archivo no localizado (Cons19).rtf
ARCHIVO CON PROPOSICIÓN ARBITRAJE	30/04/2012	Archivo con proposición de arbitraje (Cons17-Est5).rtf
ARCHIVO CON PROPUESTA DE EXPEDIENTE SANCIONADOR	30/04/2012	Archivo con propuesta de expediente sancionador (Cons11).rtf
ARCHIVO NO ADMITIDO A TRÁMITE	30/04/2012	Archivo no admitido a trámite (Cons18).rtf
ARCHIVO AVENENCIA	30/04/2012	Archivo Avenencia (Cons8 + Est6).rtf
ARCHIVO CON APERCIBIMIENTO		
INHIBICIÓN A OTROS ORGANISMOS NO CONSUMO	30/04/2012	Inhibición a otros organismos no consumo (Cons4).rtf

Primera Página Anterior Página 1 de 2 Sigüente Última Página 10 Mostrando 1 - 10 de 16

añadir eliminar

Sustituir plantilla

Decisión *: [Seleccione un elemento]

Documento: Examinar

grabar cancelar

(*) Campos obligatorios

>> Aviso legal | Privacidad Departamento de Sanidad y Consumo - Gobierno Vasco - 2012

Permite al usuario ver todas las decisiones (resoluciones) definidas en el sistema y adjuntar a dicha resolución una plantilla personalizada para su organismo.

En la parte superior, únicamente LAKUA podrá ver los botones de añadir una nueva decisión y eliminar alguna de las existentes. En cuyo caso se mostrará un detalle a tal efecto.

En la inferior, permite sustituir la plantilla para la decisión seleccionada, sin más que seleccionar el documento del directorio y pulsando el botón grabar.

3.4.5.1. Alta decisión

Alta Decisión

Decisión	F. última modificación	Plantilla
ARCHIVO QUEJA	30/04/2012	Archivo queja (Cons12 + Est8).rtf
ARCHIVO POR NO PRESENTAR DOCUMENTACIÓN	30/04/2012	Archivo por no presentar documentación (Cons19).rtf
SIN DECISIÓN		
ARCHIVO NO LOCALIZADO	30/04/2012	Archivo no localizado (Cons19).rtf
ARCHIVO CON PROPOSICIÓN ARBITRAJE	30/04/2012	Archivo con proposición de arbitraje (Cons17-Est5).rtf
ARCHIVO CON PROPUESTA DE EXPEDIENTE SANCIONADOR	30/04/2012	Archivo con propuesta de expediente sancionador (Cons11).rtf
ARCHIVO NO ADMITIDO A TRÁMITE	30/04/2012	Archivo no admitido a trámite (Cons18).rtf
ARCHIVO AVENENCIA	30/04/2012	Archivo Avenencia (Cons8 + Est6).rtf
ARCHIVO CON APERCIBIMIENTO		
INHIBICIÓN A OTROS ORGANISMOS		Inhibición a otros organismos no consumo (Cons4).rtf

Nombre decisión castellano * :
 Nombre decisión euskera * :

GRABAR CANCELAR (*) Campos obligatorios

Sustituir plantilla
 Decisión * : [Seleccionar]
 Documento: Examinar...

GRABAR CANCELAR (*) Campos obligatorios

Permite añadir al usuario LAKUA una nueva decisión.

3.4.6. Censo de inspecciones y plantillas

The screenshot shows the 'Censo de inspecciones y plantillas' interface. On the left is a navigation menu with options like 'Escritorio', 'Solicitudes', 'Consultas', 'Traslados', 'Censos', 'Consumidores', 'Establecimientos', 'Monitores', 'Trámites y plantillas', 'Decisiones y plantillas', 'Inspecciones y plantillas', 'Comunicaciones', 'Estadísticas', and 'Inspecciones'. The main area displays a table of inspection types and their templates.

Decisión	F. última modificación	Plantilla
ARCHIVO QUEJA	30/04/2012	Archivo queja (Cons12 + Est8).rtf
ARCHIVO POR NO PRESENTAR DOCUMENTACIÓN	30/04/2012	Archivo por no presentar documentación (Cons10).rtf
SIN DECISIÓN		
ARCHIVO NO LOCALIZADO	30/04/2012	Archivo no localizado (Cons19).rtf
ARCHIVO CON PROPOSICIÓN ARBITRAJE	30/04/2012	Archivo con proposición de arbitraje (Cons17-Est5).rtf
ARCHIVO CON PROPUESTA DE EXPEDIENTE SANCIONADO	30/04/2012	Archivo con propuesta de expediente sancionador (Cons11).rtf
ARCHIVO NO ADMITIDO A TRÁMITE	30/04/2012	Archivo no admitido a trámite (Cons18).rtf
ARCHIVO AVENENCIA	30/04/2012	Archivo Avenencia (Cons8 + Est6).rtf
ARCHIVO CON APERCIBIMIENTO		
INHIBICIÓN A OTROS ORGANISMOS NO CONSUMO	30/04/2012	Inhibición a otros organismos no consumo (Cons4).rtf

Below the table is a 'Sustituir plantilla' form with a dropdown for 'Decisión *' and a 'Documento:' field with an 'Examinar...' button. Buttons for 'AÑADIR' and 'ELIMINAR' are at the bottom right of the table area, and 'GRABAR' and 'CANCELAR' are at the bottom right of the form area.

Permite al usuario ver todas las inspecciones definidas en el sistema y adjuntar a dicha inspección una plantilla personalizada para su organismo.

Únicamente LAKUA podrá ver los botones de añadir una nueva inspección (en cuyo caso se abre una pantalla de detalle a tal efecto) y eliminar alguna de las existentes.

En la inferior, permite sustituir la plantilla para la inspección seleccionada, sin más que seleccionando el documento del directorio y pulsando el botón grabar.

3.4.6.1. Añadir inspección

kontsumoBIDE red CIAC
 INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOBIDE - Control de Mercado Usted está en: Inicio > Plantillas de Decisiones Castellano **Cambiar idioma**
 Cerrar sesión

Decisión	F. última modificación	Plantilla
ARCHIVO QUEJA	30/04/2012	Archivo queja (Cons12 + Est8).rtf
ARCHIVO POR NO PRESENTAR DOCUMENTACIÓN	30/04/2012	Archivo por no presentar documentación (Cons10).rtf
SIN DECISIÓN		
ARCHIVO NO LOCALIZADO	30/04/2012	Archivo no localizado (Cons19).rtf
ARCHIVO CON PROPOSICIÓN ARBITRAJE	30/04/2012	Archivo con proposición de arbitraje (Cons17-Est5).rtf
ARCHIVO CON PROPUESTA DE EXPEDIENTE SANCIONADO	30/04/2012	Archivo con propuesta de expediente sancionador (Cons11).rtf
ARCHIVO NO ADMITIDO A TRÁMITE	30/04/2012	Archivo no admitido a trámite (Cons18).rtf
ARCHIVO AVENENCIA		o Avenencia (Cons8 + Est6).rtf
ARCHIVO CON APERCIBI		
INHIBICIÓN A OTROS OR		ción a otros organismos no consumo (Cons4).rtf

Mostrando 1 - 10 de 16

AÑADIR **ELIMINAR**

Alta Decisión cerrar

Nombre decisión castellano * :

Nombre decisión euskera * :

GRABAR **CANCELAR**

(*) Campos obligatorios

Sustituir plantilla

Decisión * :

Documento:

GRABAR **CANCELAR**

(*) Campos obligatorios

>>Aviso legal | Privacidad Departamento de Sanidad y Consumo - Gobierno Vasco - 2012

Permite al usuario LAKUA agregar una nueva inspección.

3.4.7. Censo de Fichas y plantillas



Castellano [Cambiar Idioma](#) [Cerrar sesión](#)

OMIC BARAKALDO Usted está en: [Inicio](#) , [Censos - Fichas y plantillas](#)

Escritorio

- [Solicitudes](#)
- [Consultas](#)
- [Traslados](#)
- ▼ Censos**
- Consumidores
- Establecimientos
- Monitores
- Trámites y plantillas
- Decisiones y plantillas
- Inspecciones y plantillas
- Fichas y plantillas
- Comunicaciones
- Estadísticas
- Inspecciones

Ficha	F. última modificación	Plantilla
Ficha completa	26/02/2016	solicitud-2012.rtf
Ficha reducida	26/02/2016	solicitud-reducida-2016.rtf

[Primera Página](#) [Anterior](#) [Página 1](#) de 1 [Siguiente](#) [Última Página](#) 20 ▼ Mostrando 1 - 2 de 2

Sustituir plantilla

Ficha * :

Documento : Ningún archivo seleccionado

(*) Campos obligatorios

Permite al usuario ver todas las fichas definidas en el sistema y adjuntar a dicha ficha una plantilla personalizada para cada organismo.

En el recuadro Sustituir plantilla, se permite sustituir la plantilla para la ficha seleccionada, simplemente seleccionando el documento del directorio (examinar) y pulsando el botón grabar.

3.5 SOLICITUDES

3.5.1. Alta

OMIC XXX Usted está en: Inicio > Solicitudes - Nueva solicitud

Castellano [Cambiar Idioma](#) [Cerrar sesión](#)

[Escritorio](#)

Solicitudes

[Búsqueda solicitudes](#)

[Nueva solicitud](#)

[Consultas](#)

[Traslados](#)

[Censos](#)

[Comunicaciones](#)

[Estadísticas](#)

[Inspecciones](#)

HECHO	TRAMITACIÓN	DOCUMENTACIÓN
Nº Solicitud: 48L021 2016 Monitor: <input type="text"/> Tipo de Solicitud *: [Seleccione un elemento] Fecha de presentación *: 17/03/2016 Fecha Registro *: 17/03/2016 Idioma: <input checked="" type="radio"/> Castellano <input type="radio"/> Euskera Hojas de reclamación: <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No Forma de Presentación *: [Seleccione un elemento] Código de expediente origen: <input type="text"/>		
Persona Consumidora DNI: <input type="text"/> Nombre: <input type="text"/> Apellido1: <input type="text"/> Apellido2: <input type="text"/> Teléfono: <input type="text"/> Email: <input type="text"/> Residencia en: <input type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero Provincia: <input type="text"/> Municipio: <input type="text"/> País: <input type="text"/> Dirección: <input type="text"/>		
Establecimiento CIF: <input type="text"/> Nombre: <input type="text"/> Sector: <input type="text"/> Residencia en: <input type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero Provincia: <input type="text"/> Municipio: <input type="text"/> País: <input type="text"/> Dirección: <input type="text"/>		
Hecho Fecha del hecho *: 17/03/2016 Descripción del hecho *: <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/> Producto/Servicio *: <input type="text"/> Motivo *: <input type="text"/> Forma venta *: [Seleccione un elemento]		
Pretensiones Reclamación *: [Seleccione un elemento] Importe: <input type="text"/> Comentarios: <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>		

GRABAR
(*) Campos obligatorios

[Aviso legal](#) | [Privacidad](#)
Departamento de Salud - Gobierno Vasco - 2013

Permite al usuario introducir una nueva solicitud de Consumo.
 Es necesario rellenar al menos todos los datos obligatorios (*) y pulsar el botón de grabar.

Momento en el que se habilita el botón de “Nuevo hecho” y las solapas de “Tramitación” y “Documentos”.

Los campos fecha se cargan con la fecha actual y la de registro no se puede modificar.

La persona consumidora y el establecimiento se rellenan a través de las lupas que permiten acceder a la búsqueda y selección de un elemento. Desde esa misma ventana se pueden editar los registros pulsando el botón “Editar”.

Pulsando el botón de nuevo hecho se podrá crear un hecho nuevo para la solicitud basándonos en uno existente. De tal modo que los datos de la solicitud vendrán ya rellenos y sin posibilidad de modificarlos y sólo habrán de rellenarse los datos del hecho.

3.5.2.Solapa Hecho

Es la mostrada en la imagen anterior.

Muestra los datos del hecho asociado a la solicitud.

En modo alta estará vacía y en modo edición precargada con los datos del hecho para permitir su modificación.

Una vez introducidos, al menos los obligatorios, se pulsa el botón de grabar.

Los datos que están bajo esta solapa son los siguientes:

- **Fecha del hecho:** Fecha, se presenta la del sistema y es editable.
- **Descripción del hecho:** Campo de texto libre obligatorio para introducir la descripción del hecho que ha causado la solicitud.
- **Producto servicio:** Campo obligatorio para introducir el producto/servicio sobre el que se basa la solicitud, se puede introducir el código o seleccionarlo de la lupa de producto/servicio.
- **Motivo:** Campo obligatorio, seleccionable de los motivos disponibles. Motivo del hecho.
- **Forma de Venta:** Campo obligatorio, seleccionable de las formas de venta disponibles.

3.5.3.Solapa Tramitación

Permite consultar los trámites de una solicitud así como continuar con su tramitación y posibilita a su vez consultar o añadir la resolución (decisión) final.

Cuando se da de alta una solicitud, se crea automáticamente el trámite "Registro solicitud", es el único trámite que no se permite eliminar.

Detalle Hecho cerrar x

HECHO **TRAMITACIÓN** DOCUMENTACIÓN

Nº Solicitud: 48L021 5 2016 1

Trámite	Carta	Fecha	Hora	Monitor
Solicitud de alegaciones	SolicitudAlegaciones.rtf	01/02/2016	15:06:46	
Tramite generico	HojalInterna.rtf	08/01/2016	10:15:56	
Registro solicitud		08/01/2016	10:11:39	

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 10 ▼
Mostrando 1 - 3 de 3

 **VER ANADIR ELIMINAR**

Añadir decisión

Fecha decisión: 18/03/2016  

Decisión: [Seleccione un elemento] ▼

GRABAR

La parte superior muestra una tabla con los trámites asociados a la solicitud-hecho.

Se pueden realizar distintas acciones sobre ellos seleccionando uno y pulsando uno de los botones disponibles.

- El botón "Ver" abrirá una ventana mostrando el detalle del trámite seleccionando y permitiendo su modificación.
- El botón "Añadir" abrirá una ventana de detalle donde poder crear un nuevo trámite desde el principio.
- El botón "Eliminar" permite borrar uno de los trámites.
Existen trámites genéricos como los de aceptación y denegación de expediente con origen o el de registro de solicitud que no podrán ser eliminados.

La columna “Carta” se rellena cuando se crea un trámite que lleva relacionada una plantilla.

Detalle Hecho
cerrar ✕

HECHO
TRAMITACIÓN
DOCUMENTACIÓN

Nº Solicitud:

Trámite	Carta	Fecha	Hora	Monitor
Recepción traslado red CIAC		17/03/2016	13:19:42	
Traslado	Traslado.rtf	17/03/2016	13:18:58	
Comunicación		29/02/2016	09:13:01	COORDINADOR
Traslado de oficina a Omics y As	Documentos	29/02/2016	09:12:57	COORDINADOR
Asignación responsable expedien		29/02/2016	09:10:39	COORDINADOR
Registro solicitud		29/02/2016	09:09:30	COORDINADOR

Mostrando 1 - 6 de 8
VER

Documentos del trámite
cerrar ✕

Nombre

TRASLADO A RED CIAC - OTROS

COMUNICACION TRASLADO RED CIAC - CONS

Añadir decisión

Fecha decisión:

Decisión:

Cuando el trámite tiene asociados más de un documento en la columna Carta aparece el literal “Documentos”. Al pulsar sobre dicho literal, se muestra una ventana emergente con la lista de todos los documentos asociados al trámite. Para ver o descargar el documento, basta con pulsar sobre el nombre del mismo en la lista.

El icono del sobre () abre una ventana que permite enviar un correo electrónico. Una vez enviado se genera automáticamente un trámite tipo “Email”.

En la parte inferior se puede añadir la decisión final, o modificarla en caso de edición. Al grabar, se crea el trámite de “Registrar decisión” con la fecha y la decisión tomada.

- En caso de que la decisión en firme sea de “ARCHIVO CON PROPOSICIÓN ARBITRAJE” aparecerá un icono de balanza que pinchándolo permite acceder a la visualización de la pantalla de detalle de Arbitraje.

Es importante destacar que tras haberle sido asignado el arbitraje no será posible volver a generar otra proposición del mismo tipo.

- En caso de que la decisión en firme sea de “INHIBICIÓN A OTROS ORGANISMOS NO CONSUMO” o de “TRASLADO A OTROS ORGANISMOS DE CONSUMO” aparecerá un campo obligatorio a introducir para el organismo destino (seleccionable con la lupa de organismos para facilitar su búsqueda).

Añadir decisión

Fecha decisión:  

Decisión:

Organismo destino *: 

GRABAR

Trámite Recepción traslado red CIAC: Es un trámite que se genera automáticamente desde el organismo destino al que se ha realizado un trámite de Traslado desde Kontsumonet. El procedimiento es el siguiente:

- Desde Kontsumonet se realiza el trámite de Traslado indicando un organismo destino.
- Desde dicho organismo destino, se estudia el trámite y se toma una determinación: aceptar o denegar; generándose en la solicitud el trámite Recepción traslado red CIAC.
- En Kontsumonet se puede consultar dicho trámite de Recepción traslado red CIAC.
 - **Si es de aceptado**, entonces en el campo resumen de dicho trámite aparece el literal: *“El traslado ha sido aceptado.”*
 - **Si es de denegado**, entonces en el campo resumen de dicho trámite aparece el motivo de denegación introducido por el usuario del organismo destino que tramita el traslado.

3.5.4. Pantalla correo electrónico

Enviar Email cerrar ✕

Fecha trámite *: Hora trámite *:

Monitor *:

Texto email *:
B I U

Reclamante :

Reclamado :

Archivos adjuntos :

<input type="checkbox"/>	Documento
<input type="checkbox"/>	2013-05-20-Evolutivo de Consumo. Informe de incidencias.doc
<input type="checkbox"/>	KON-EV11. Presentación a usuarios en Desarrollo. 2012-11-08.doc

Primera Página Anterior de 1 Siguiente Última Página

Mostrando 1 - 2 de 2

ENVIAR

(*) Campos obligatorios

Permite enviar un correo electrónico desde la aplicación, y que se grabe como un trámite de email. Ofrece la posibilidad de adjuntar documentos del hecho. Estos documentos son los que estén cargados en la solicitud en la pestaña "Documentación".

Además de enviar el correo al destinatario (reclamante o reclamado), la aplicación enviará dicho correo al monitor seleccionado (**en copia oculta**). Si el monitor no tiene mail configurado se mostrará un mensaje de error informando al usuario de este hecho y no se enviará dicho correo.

3.5.5. Pantalla detalle trámite

Detalle Trámite cerrar

Nº Solicitud: 01A101 8 2012 1

Fecha trámite *: 22/06/2012 Hora trámite *: 10:40:35

Trámite *: Registro solicitud

Resumen:

Monitor *: USUARIO LAKUA ADMIN

Fecha acuse recibo:

GRABAR CANCELAR

(*) Campos obligatorios

Permitirá consultar, modificar y dar de alta un trámite en función cómo se haya accedido a ella.

En modo consulta no se podrán modificar sus datos.

En modo edición se podrán modificar sus datos.

En modo alta habrá de rellenarse sus datos. El desplegable de trámites no mostrará los trámites de Registro solicitud, ni de Registrar decisión; ya que su tratamiento es especial como ya se ha explicado.

3.5.6. Pantalla detalle arbitraje

Resume el estado de la solicitud de arbitraje derivada de nuestra solicitud, y es de carácter meramente informativo.

Arbitraje cerrar

Aún no hay información de la solicitud de arbitraje cerrar

Solicitud de Arbitraje: Tipo de Arbitraje:

Fecha traslado:

Organismo Traslado:

Fecha mediación:

Fecha desestimación:

Fecha 1ª audiencia:

Fecha pruebas:

Fecha 2ª audiencia:

Solicitud a la que acumula:

Laudo:

Fecha:

Resultado:

Modo:

CERRAR

3.5.7. Solapa documentación

Detalle Hecho
cerrar

HECHO

TRAMITACIÓN

DOCUMENTACIÓN

Nº Solicitud:

Documento	Fecha	Origen	Descripción	Tipo	Trámite	Por email
Prueba1.pdf	23/04/2018	Reclamante	sol	Solicitud	Registro solicitud	
SOL_48A001-33-2018-1-TRA	10/05/2018	Oficina	TRASLADO A RED CIAC - C	Comunicación	Traslado de oficina a O	

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página

Mostrando 1 - 2 de 2

ELIMINAR

Añadir documento

Documento* : No se ha seleccionado ningún archivo.

Origen* : Aportado reclamante Reclamado Generado oficina

Tipo* :

Descripción* :

LIMPIAR
GRABAR

(*) Campos obligatorios

Permite consultar los documentos adjuntos a la solicitud, eliminar y añadir nuevos.

Si un documento ha sido adjuntado en un correo electrónico se indicará en la columna "Por email" mediante un icono de un sobre.

Si un documento ha sido añadido de forma automática por tener el trámite una plantilla asociada, se mostrará en la columna "Trámite" el trámite al que esté ligado.

3.5.8. Búsqueda & Resultado

BÚSQUEDA
RESULTADO

Nº Solicitud: 2013

Mi Gestión
 Todas
 Recibidas
 Trasladas
 Arbitraje

Fecha presentación desde: Hasta:

Tipo de Solicitud: [Seleccione un elemento]

Fecha registro desde: Hasta:

Forma de Presentación: [Seleccione un elemento]

Tramitación

Trámite: [Seleccione un elemento]
 Último trámite

Decisión: [Seleccione un elemento]

Fecha decisión desde: Hasta:

Persona Consumidora

DNI: Nombre:

Provincia: [Seleccione un elemento]
 Municipio:
 Localidad:

Establecimiento

CIF: Nombre:

Provincia: [Seleccione un elemento]
 Municipio:
 Localidad:

BUSCAR
LIMPIAR

Permite filtrar por una serie de campos con el objetivo de obtener un listado restringido de solicitudes en la segunda pestaña.

Se rellenan tantos campos en el filtro como se quiera limitar la búsqueda y se pulsa bien el botón de buscar o directamente la pestaña de resultado.

BÚSQUEDA **RESULTADO**

Exportar a tabla Excel

Estad	Nº Expediente	F. Presentación	Persona Cor	Apellido1	Apellido2	Municipio	Establecimiento	Ult. trámite	Decisión
PR	48A001-419-2016-1	02/03/2016		PRUEBA	DESARROLL	Barakaldo		Tramite generico	
PR	48L021-2-2016-1	07/01/2016				Barakaldo		Solicitud de alegac	
PR	48L021-3-2016-1	07/01/2016				Barakaldo		Recepción de aleg	
PR	48L021-4-2016-1	08/01/2016				Barakaldo		Recepción de aleg	
PR	48L021-5-2016-1	08/01/2016				Barakaldo		Solicitud de alegac	
PR	48L021-6-2016-1	08/01/2016				Barakaldo		Tramite generico	
PR	48L021-7-2016-1	08/01/2016				Barakaldo		Solicitud de alegac	
PR	48L021-8-2016-1	08/01/2016				Barakaldo		Registrar decisión	ARCHIVO AV
PR	48L021-9-2016-1	11/01/2016		Gonzalez	Garcia	Barakaldo		Solicitud de alegac	
PR	48L021-10-2016-1	11/01/2016				Barakaldo		Solicitud de alegac	

Primera Página Anterior **Página 1** de 8 Siguiente Última Página 10 ▼ Mostrando 1 - 10 de 71

EDITAR

(*) Estado: **A - Arbitraje** **T - Traslado** **C - Comunicado al exterior** PR - Mi gestión

Al pulsar sobre la opción Exportar a tabla Excel, se genera un documento Excel de nombre "consultasyymmdd.xls" con los datos mostrados en la tabla de resultado de pantalla (hasta un máximo de 2000 registros).

Al pulsar sobre un número de expediente dentro de la tabla de resultados se abrirá dicha solicitud en modo edición.

Leyenda del estado:

- PR-El expediente es de mi propia gestión.
- A-El expediente está en Arbitraje.
- T-El expediente está trasladado.
- C-El expediente está comunicado al exterior.

De este modo, los que salgan sombreados no caen dentro de nuestra gestión.

3.5.9. Edición

Detalle Hecho
cerrar ✕

HECHO

TRAMITACIÓN

DOCUMENTACIÓN

Nº Solicitud:

Monitor :

Tipo de Solicitud *:

Fecha de presentación *:

Idioma: Castellano Euskera

Hojas de reclamación: Sí No

Forma de Presentación *:

Fecha Registro *:

Código de expediente origen:

Persona Consumidora *

DNI:

Apellido1:

Teléfono:

Residencia en: Estado Extranjero

Provincia:

Detalle persona consumidora

Nombre:

Apellido2:

Email:

Municipio:

Establecimiento *

CIF:

Sector:

Residencia en: Estado Extranjero

Provincia:

Detalle establecimiento

Nombre:

Municipio:

Hecho

Permite editar la información de las 3 solapas de que se compone (hechos, tramitación, documentos).

La funcionalidad de Detalle de la solicitud (**Detalle de la solicitud**) permite generar un documento Word con la **ficha completa** del expediente, definida para este organismo en el censo de Fichas y plantillas.

Por su parte, la funcionalidad de Ficha reducida ( **Ficha reducida**) permite generar un documento Word con la **ficha reducida** del expediente, definida para este organismo en el censo de Fichas y plantillas.

Permite dar de alta una nueva consulta en el sistema.
Se rellenan, al menos, los campos obligatorios (marcados con *) y se pulsa el botón de grabar.

En cualquier momento es posible cancelar el alta, cerrando la ventana de detalle pulsando bien el botón cancelar o el cerrar (x) de la ventana.

Por defecto se cargan el territorio histórico/provincia y el municipio de la OMIC que está conectada.
Otra posibilidad es introducir el código postal y se cargarán, pulsando sobre la flecha (↕), sus correspondientes territorio histórico/provincia y municipio.

También se puede responder la consulta en el mismo momento de darla de alta.

3.6.2. Búsqueda & Resultado

BÚSQUEDA

RESULTADO

Situación: Todas Pendientes Resueltas

Nº Consulta:

Origen: Oficina Web

Fecha Desde: Hasta:

Monitor:

Forma de Presentación:

Texto:

Persona Consumidora

Nombre:

Provincia: Municipio: Localidad:

Edad: Sexo: H M

Producto/Servicio:

Motivo:

Permite buscar consultas rellenando a tal efecto los campos del filtro y pulsando el botón buscar o la solapa de resultado.

A mayor número de campos rellenos más delimitada será la lista de resultados.

Las lupas de producto/servicio y de motivos abrirán respectivamente una pantalla de búsqueda para la selección bien del producto o bien del motivo.

El campo "Texto" busca en la descripción de la consulta.

BÚSQUEDA		RESULTADO					Exportar a tabla Excel	
Nº consulta	Fecha	Monitor	Municipio	Producto/Servicio	Origen	Pendiente		
48L021-1-2016	04/01/2016		Barakaldo	Electrodomésticos	Web			
48L021-2-2016	05/01/2016		Barakaldo	Servicios de telecomunicaciones sin	Web			
48L021-3-2016	04/01/2016		Barakaldo	Productos electrónicos de consumo	Oficina			
48L021-4-2016	04/01/2016		Barakaldo	Gas manufacturado; servicios de dis	Oficina			
48L021-5-2016	04/01/2016		Barakaldo	Servicios de bancos centrales	Oficina			
48L021-6-2016	04/01/2016		Barakaldo	Servicios de reparación de electrodc	Oficina			
48L021-7-2016	04/01/2016		Barakaldo	Servicios de telecomunicaciones en	Oficina			
48L021-8-2016	04/01/2016		Barakaldo	Servicios de bancos centrales	Oficina			
48L021-9-2016	04/01/2016		Barakaldo	Servicios de telecomunicaciones en	Oficina			
48L021-10-2016	04/01/2016		Barakaldo	Servicios de telecomunicaciones sin	Oficina			

Primera Página Anterior Página 1 de 10 Siguiendo Última Página 10 ▼ Mostrando 1 - 10 de 95

[RESPONDER](#) [EMAIL](#) [EDITAR](#)

Al pulsar sobre la opción Exportar a tabla Excel, se genera un documento Excel de nombre "consultasyymmdd.xls" con los datos mostrados en la tabla de resultado de pantalla (hasta un máximo de 2000 registros).

Los elementos de la tabla que aparezcan en rojo, estarán acompañados de una bandera () que se mostrará en la columna "Pendiente" y que indicará que la consulta no ha sido todavía contestada.

Seleccionando una de las consultas de la tabla de resultados se pueden realizar 3 acciones sobre ella: asociar una respuesta, responder por email, o modificarla.

3.6.3.Respuesta

Respuesta consulta cerrar x

Consulta:

Se la facturan 6 euros mas iva por esolicitar el codigo de liberacion

Fecha Respuesta (*):

Modo Respuesta (*):

Respuesta (*):

B *I* U **ABC** | Paragraph | Font Family | Font Size

Respuesta...|

GUARDAR **CANCELAR**

(*) Campos obligatorios

Permite establecer una respuesta a la consulta.

Al guardar, la consulta quedará como respondida.

3.6.4.Responder por Email

Respuesta EMAIL
cerrar ✕

Consulta:

La ha solicitado el cobro de los derechos de acometida 2 años despues de solicitarlos

DOCUMENTO:

2013-05-20-Evolutivo_de_Consumo._Informe_de_incidencias.doc
application/msword 70.66 KB

Fecha Respuesta (*):

Email consumidor (*):

Respuesta (*):

B *I* U ABC | Paragraph | Font Family | Font Size

Texto respuesta.

(*) Campos obligatorios

Permite responder por email a la consulta seleccionada, proporcionando la posibilidad de agregar documentos.

Para adjuntar un documento se deben seguir dos pasos: mediante el botón “Examinar” escoger un documento de un dispositivo de almacenamiento (disco duro, pendrive...) y después pulsar el botón “Subir”.

Al enviar el correo, los documentos anexados quedarán asociados a la consulta.

Además de enviar el correo al email del consumidor, la aplicación enviará dicho correo al usuario conectado (**en copia oculta**). Si el usuario conectado no tiene mail configurado se mostrará un mensaje de error informando de este hecho y no se enviará dicho correo.

3.6.5. Editar

The screenshot shows the 'Edición Consulta' (Edit Query) interface. The main content area is titled 'Edición Consulta' and has two tabs: 'DETALLE' (selected) and 'DOCUMENTOS'. Below the tabs, there are several form fields: 'Nº Consulta' (01A101), '1', and '2012'. There is a 'Ficha' icon. Below this, there are fields for 'Fecha consulta' (30/04/2012), 'Hora llegada' (16:13), and 'Hora atención' (16:13). There are also dropdown menus for 'Monitor' (USUARIO LAKUA ADMIN) and 'Forma de Presentación' (CORREO ELECTRONICO). Below these are fields for 'Producto/Servicio' (C262 Ordenadores y equipos periféricos) and 'Motivo' (Incumplimiento contrato/oferta). The 'Respuesta' section has fields for 'Fecha respuesta' (30/04/2012) and 'Modo Respuesta' (CORREO ELECTRONICO). There is a rich text editor for 'Texto Respuesta' with a toolbar. At the bottom, there is a field for 'Persona Consumidora'. On the right sidebar, there is a table with columns 'Origen' and 'Pendiente'. The table has 5 rows, with the first row highlighted in yellow. Below the table, there are buttons for 'VER', 'EMAIL', and 'EDITAR'. The left sidebar has a menu with 'Escritorio', 'Solicitudes', 'Consultas', 'Traslados', 'Censos', 'Comunicaciones', 'Estadísticas', and 'Inspecciones'. The top left corner has the 'kontsumOBIDE' logo and 'INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-K'. The top right corner has the 'red CIAC' logo and 'Castellano' language selector. The bottom of the browser window shows the URL: https://www6.euskadi.ejedes.net/y11aVistaWar/consulta/maintBusquedaResultado?R01#NoPortal=true#rup-tabs-3

Permite modificar datos de la consulta seleccionada.

Pinchando sobre la ficha (📄) se genera un documento Word con la ficha de la consulta.

Si se rellena la sección Respuesta (fecha, modo y texto), al grabar se dará la consulta como respondida.

En cualquier momento es posible cerrar la ventana de detalle pulsando bien el botón cancelar o el cerrar (x) de la ventana.

3.6.6. Documentos

Edición Consulta
cerrar ✕

DETALLE
DOCUMENTOS

Consulta:

Fecha	Documento	Descripción	Tipo Documento	Origen	Enviado x Email
27/05/2013	2013-05-20-Evolutivo_de_C		Respuesta	Generado administración	
27/05/2013	2013-04-23-Evolutivo de C	Aportado	Consulta	Aportado persona consumidora	

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 2 de 2

ELIMINAR

Documento* : Examinar...

Origen* : Aportado persona consumidora Generado

Descripción* :

LIMPIAR GRABAR

(*) Campos obligatorios

Pestaña ligada a la edición de la consulta.

Permitir asociar nuevos documentos a la consulta en curso, o eliminar alguno de los existentes (seleccionando uno de la tabla y pulsando sobre el botón eliminar).

Para asociar un documento se deben seguir dos pasos: seleccionar un documento a través del botón "Examinar" y después pulsar el botón "Grabar".

En la tabla superior se muestran los documentos relacionados con la consulta. Si se han asociado al contestar vía correo electrónico, se mostrará un icono de un sobre en la columna "Enviado x Email".

3.7 TRASLADOS

3.7.1. Envíos

No Traslado: 2012

Fecha envío desde: Hasta:

Organismo origen: 01A101 INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOBID

Organismo destino:

Sin receptionar por el destinatario:

BUSCAR **LIMPIAR**

C/T	Nº Traslado	Org. Destino	F. envío	F. entrada
T	01A101-9-2012	OMIC BARAKALDO	07/06/2012	
T	01A101-2-2012	Servicio Territorial de Bizkaia Bizkaiko lurralde-zerbitzua	12/01/2012	
T	01A101-3-2012	Servicio Territorial de Bizkaia Bizkaiko lurralde-zerbitzua	12/01/2012	
T	01A101-6-2012	Servicio Territorial de Bizkaia Bizkaiko lurralde-zerbitzua	10/01/2012	
T	01A101-8-2012	Kontsumobide Álava Araba	26/01/2012	
T	01A101-1-2012	Servicio Territorial de Bizkaia Bizkaiko lurralde-zerbitzua	10/01/2012	
T	01A101-4-2012	Servicio Territorial de Bizkaia Bizkaiko lurralde-zerbitzua	12/01/2012	

Primera Página Anterior **Página 1** de 1 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 7 de 7

Permite al usuario realizar la búsqueda de los traslados efectuados. Pinchando en el elemento sobre la columna número de traslado, se puede acceder a su detalle.

3.7.1.1. Detalle envío

Muestra la información detallada del traslado.

Detalle traslado cerrar

id:

pen: No Traslado: 01A101 9 2012

itno: Organismo origen: 01A101

r por: Organismo destino: 48L021

Solicitud: 01A101 7 2012 1

Monitor: USUARIO LAKUA ADMIN PRUEBA

Fecha: 07/06/2012 Hora: 12:09:17

Resumen: Traspasado

CERRAR

Pulsando sobre la lupa, se puede ver el detalle del expediente trasladado.

3.7.2.Recepciones

No.Traslado: 2011

Organismo origen:

Fecha entrada desde: Hasta:

Fecha envío desde: Hasta:

Pendientes de recepcionar:

[BUSCAR](#) [LIMPIAR](#)

Nº Traslado	F. entrada	F. envío	Nº Solicitud	Org. Origen
48L006-25-2011		14/11/2011	48L006-200-2011-2	
48L006-24-2011		14/11/2011	48L006-200-2011-1	

Primera Página Anterior **Página 1** de 1 Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 2 de 2

[DETALLE TRASLADO](#) [RECEPCIONAR](#)

Permite al usuario consultar las solicitudes de traslados de expediente que tienen como receptor a su oficina.

Seleccionando un elemento de la tabla, se pueden realizar dos acciones:

- Consulta. Para ver el detalle del traslado y el expediente. Botón "Detalle traslado".
- Recepción. Para admitir el expediente trasladado. Botón "Recepcionar".

3.7.2.1. Detalle recepción

Muestra la información del traslado seleccionado.

The screenshot shows a window titled "Detalle traslado" with a "cerrar" button in the top right corner. The window contains the following information:

No. Traslado:	48L006	24	2011
Organismo origen:	48L006	[redacted]	
Organismo destino:	01A101	[redacted]	

Solicitud:	48L006	200	2011	1	
Monitor:	[redacted]				
Fecha:	14/11/2011	Hora:	12:12:36		
Resumen:	Se remite por correo junto al producto.				

At the bottom right of the window, there are two buttons: "RECEPCIONAR" and "CERRAR".

Pulsando sobre la lupa, se puede ver el detalle del expediente trasladado.
También proporciona la posibilidad de recepcionarlo viendo el detalle. Botón "Recepcionar".

3.8 COMUNICACIONES

3.8.1. Envíos

Asunto:

Desde: Hasta:

Para:

Categoría: [Seleccione un elemento]

BUSCAR **LIMPIAR**

	Destinatarios	Fecha Envío	Asunto	Leído
	INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOBIDE - Control	30/04/2012	Prueba	2/2
	INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOBIDE - Control	30/04/2012	Respuesta	1/1
	INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOBIDE - Control	02/05/2012	Prueba	1/1
	INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOBIDE - Control	02/05/2012	Prueba	2/2
	INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOBIDE - Control	03/05/2012	vbmbv	2/2
	OMIC BARAKALDO	23/05/2012	PruebaCom3	1/1

Primera Página Anterior **Página 1** de 1 Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 6 de 6

NUEVO **SEGUIMIENTO** **DETALLE COMUNICACIÓN**

Permite al usuario ver todas las comunicaciones internas que ha enviado. Para ello se presenta un filtro por el que realizar una búsqueda de comunicaciones. Seleccionando un elemento de la tabla, se pueden realizar las siguientes acciones:

- Seguimiento. Para ver quién ha leído el comunicado y cuándo.
- Detalle. Para visualizar los datos en detalle de una comunicación.

Además también se pueden realizar nuevas comunicaciones.

3.8.1.1. Nueva comunicación

Permite crear una nueva comunicación.

Se accede a ella desde el botón “Nuevo” en envíos. En este caso se deben rellenar todos los datos.

Nueva Comunicación cerrar ✕

Asunto*:

Remitente: USUARIO LAKUA ADMIN PRUEBA

Categoría*: [Seleccione un elemento]

Lista de destinatarios*: 🔍

Destinatarios
No hay registros.

Mensaje:

TERMINAR DE CREAR COMUNICACIÓN

(*) Campos obligatorios

O se puede acceder a ella desde el botón “Responder” en el detalle de una recepción, en cuyo caso los datos del destinatario ya vendrán rellenos.

Los pasos para realizar un envío son:

- Rellenar los datos.
 - Asunto. Título de la comunicación.
 - Remitente. Viene ya relleno con el usuario conectado.
 - Categoría. Seleccionar una de la lista.
 - Destinatarios. Se abre una ventana con las entidades de Consumo.
 - Mensaje. Texto de la comunicación.
- Pulsar el botón “Terminar de crear comunicación”. Cambia el aspecto de la pantalla:

Nueva Comunicación cerrar ✕

Remitente:

Categoría:

Asunto:

Mensaje:

Archivos adjuntos

DOCUMENTO:

- Agregar documentos. Pulsar el botón “Examinar” para adjuntar archivos.
- Grabar. La comunicación se guarda para que la tenga disponible el/los destinatario/s.

3.8.1.2. Seguimiento

Permite al usuario realizar el seguimiento de una comunicación interna enviada, viendo quien la ha leído y cuándo.

Seguimiento de una Comunicación cerrar

Asunto: Prueba

Remitente: USUARIO LAKUA ADMIN PRUEBA

Categoría: Comunicado

Destinatarios	Leído	Fecha lectura
INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOIDE - Control de Mercado	✓	30/04/2012
OMIC BARAKALDO	✓	12/06/2012

Primera Página Anterior **Página 1 de 1** Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 2 de 2

CERRAR

3.8.1.3. Detalle comunicación

Accediendo a ella desde la consulta de un envío, permite visualizar los datos en detalle de una comunicación. Botón "Detalle comunicación".

Detalle Comunicación cerrar

Remitente: USUARIO LAKUA ADMIN PRUEBA

Categoría: Comunicado

Asunto: Prueba

Mensaje: Texto

Archivos adjuntos:
KON-EV11_ASL_BNS_Inspecciones_interfaces_v1.0.doc

CERRAR

3.8.2. Recepciones

Permite al usuario ver todas las comunicaciones internas que ha recibido.

Asunto: Desde: Hasta:

Remitente:

Organismo:

Categoría: Leídas No leídas Todas

BUSCAR **LIMPIAR**

	De	Organismo	Fecha Envío	Asunto
	USUARIO LAKUA ADMIN PRUEBA	INSTITUTO VASCO DE C	30/04/2012	Respuesta
	USUARIO LAKUA ADMIN PRUEBA	INSTITUTO VASCO DE C	30/04/2012	Prueba
	USUARIO LAKUA ADMIN PRUEBA	INSTITUTO VASCO DE C	02/05/2012	Prueba
	USUARIO LAKUA ADMIN PRUEBA	INSTITUTO VASCO DE C	02/05/2012	Prueba
	USUARIO LAKUA ADMIN PRUEBA	INSTITUTO VASCO DE C	03/05/2012	vbmbv
	USUARIO PRUEBA ADMIN OMIC	OMIC BARAKALDO	23/05/2012	PruebaCom3
	USUARIO PRUEBA ADMIN OMIC	OMIC BARAKALDO	11/06/2012	Prueba
	USUARIO PRUEBA ADMIN OMIC	OMIC BARAKALDO	12/06/2012	Prueba

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 8 de 8

VER

Si selecciona un elemento de la tabla y pulsa el botón “Ver”, puede acceder al detalle de la comunicación. De esta forma, la comunicación quedará marcada como leída.

Detalle Comunicación Cerrar X

Remitente:

Categoría:

Asunto:

Mensaje:

Archivos adjuntos:

RESPONDER **CERRAR**

Si la categoría de la comunicación no es “No Reply”, entonces se permite responder desde esta ventana (pulsando el botón Responder), de modo que se crea una nueva comunicación con el asunto (se puede cambiar), el remitente, la categoría (se puede cambiar) y los destinatarios ya completados.

Nueva Respuesta cerrar ✕

Asunto*: vbmbv

Remitente: USUARIO LAKUA ADMIN PRUEBA

Categoría*: Comunicado

Lista de destinatarios*:

Destinatarios

INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOBIDE - Control de Mercado

Mensaje:

TERMINAR DE CREAR COMUNICACIÓN

(*) Campos obligatorios

Detalle Comunicación cerrar ✕

Remitente: COORDINADOR

Categoría: No Reply

Asunto: Aceptación Traslado 48L021-70-2016-1 / EU_Aceptación Traslado 4

Mensaje: El traslado ha sido aceptado / EU_El traslado ha sido aceptado

Archivos adjuntos:

CERRAR

En el caso de que la categoría de la comunicación recibida sea "NO Reply", entonces no aparece el botón Responder, impidiendo la respuesta a dicha comunicación.

3.9 ESTADÍSTICAS

Posibilita la explotación de la información mediante la generación de listados y estadísticas en formato Excel.

3.9.1. Kontsumonet

Año: Consultas Solicitudes Comunicaciones

GENERAR INFORME

Permite seleccionar el año y el tipo de entidad para la que se quiere obtener el listado: consultas, solicitudes o comunicaciones.

Al pulsar el botón “Generar informe”, se crea un fichero Excel con el siguiente aspecto:

Tipo Estadística: Consultas

Fecha de emisión de la estadística: 28/05/2013

Año: 2013

Nº registros: 37

Tipo de Organismo	Cod. Organismo	Organismo	Nº
Asociación de Consumidores y Usuarios;EKA OCUV-Organizacion de Consumidores y Usuarios Vasca	20C008		167
Asociación de Consumidores y Usuarios;Federacion de Consumidores de Euskadi	20C005		8
Asociación de Consumidores y Usuarios;Federacion de Consumidores de Euskadi	48C005		65
Administración Autonómica;KONTSUMOBIDE (INSTITUTO VASCO DE CONSUMO)	01A101	Instituto Vasco de Consumo - Kontsumobide - Control de Mercado	1
Administración Autonómica;KONTSUMOBIDE (INSTITUTO VASCO DE CONSUMO)	01A106	Kontsumobide - Teletramitación Reclamaciones	1
Administración Autonómica;KONTSUMOBIDE (INSTITUTO VASCO DE CONSUMO)	48A001	Kontsumobide Bizkaia	464

En el ejemplo, se presenta el número de consultas existentes por cada organismo de Consumo.

3.9.2. Solicitudes

Permite obtener listados y estadísticas sobre las solicitudes existentes en el sistema.

1.1.1.1. Criterios de selección

CRITERIOS DE SELECCIÓN	ELEGIR LISTADO	ELEGIR ESTADÍSTICA
Nº Solicitud: <input type="text"/> <input type="text"/> 2013		
<input checked="" type="radio"/> Mi Gestión <input type="radio"/> Todas <input type="radio"/> Recibidas <input type="radio"/> Trasladas <input type="radio"/> Arbitraje		
Fecha presentación desde: <input type="text"/> <input type="text"/>		Hasta: <input type="text"/> <input type="text"/>
Tipo de Solicitud: <input type="text"/> [Seleccione un elemento]		
Fecha registro desde: <input type="text"/> <input type="text"/>		Hasta: <input type="text"/> <input type="text"/>
Forma de Presentación: <input type="text"/> [Seleccione un elemento]		
Clasificación		
Sector: <input type="text"/>		
Producta/Servicio: <input type="text"/>		
Motivo: <input type="text"/>		
Tramitación		
Trámite: <input type="text"/> [Seleccione un elemento]		<input type="checkbox"/> Último trámite
Decisión: <input type="text"/> [Seleccione un elemento]		
Fecha decisión desde: <input type="text"/> <input type="text"/>		Hasta: <input type="text"/> <input type="text"/>
Persona Consumidora		
DNI: <input type="text"/>		Nombre: <input type="text"/>
Provincia: <input type="text"/> [Seleccione un elemento]	Municipio: <input type="text"/>	Localidad: <input type="text"/>
Establecimiento		
CIF: <input type="text"/>		Nombre: <input type="text"/>
Provincia: <input type="text"/> [Seleccione un elemento]	Municipio: <input type="text"/>	Localidad: <input type="text"/>
<input type="button" value="LIMPIAR"/>		

Los criterios que se establezcan en esta pantalla, se aplicarán como filtros para cualquiera de los listados o estadísticas sobre solicitudes.

1.1.1.2. Listados

Se cuenta con las siguientes opciones:

CRITERIOS DE SELECCIÓN
ELEGIR LISTADO
ELEGIR ESTADÍSTICA

- Relación de establecimientos
- Relación de productos
- Relación de solicitudes con decisión
- Relación de solicitudes sin adoptar decisión por monitor y último trámite
- Relación de solicitudes con el estado del expediente en curso
- Relación de solicitudes según el Producto y Motivo
- Relación de solicitudes con el tiempo de tramitación
- Relación de solicitudes con tiempo de realización primer trámite.
- Listado general de solicitudes

GENERAR INFORME

Al pulsar el botón “Generar informe”, se crea un fichero Excel con el siguiente aspecto:

Relación de productos
 Fecha de emisión de la estadística: 28/05/2013
Criterios de Búsqueda:
 Año: 2013
 Gestión: Mi gestión
Nº registros: 149

Producto/Servicio	Nº Solicitud	Nº Hecho	F. Presentación	Establecimiento	Decisión
Aparatos domésticos	48L021-30-2013	1	14/01/2013		SIN DECISIÓN
Aparatos eléctricos de telefonía o telegrafía; videoteléfonos	48L021-21-2013	1	09/01/2013		SIN DECISIÓN
	48L021-27-2013	2	10/01/2013		SIN DECISIÓN

1.1.1.3. Estadísticas

Se cuenta con las siguientes opciones:

CRITERIOS DE SELECCIÓN	ELEGIR LISTADO	ELEGIR ESTADÍSTICA
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="radio"/> Estadística agrupada por Decisiones <input type="radio"/> Estadística por Decisiones agrupadas por el municipio del consumidor <input type="radio"/> Estadística por Decisiones agrupadas por el municipio del establecimiento <input type="radio"/> Estadística por Forma de Presentación agrupadas por el municipio del consumidor <input type="radio"/> Estadística agrupada por Motivos <input type="radio"/> Estadística por Productos agrupados por el municipio del consumidor <input type="radio"/> Promedio de tiempo en resolver una solicitud agrupadas por decisión <input type="radio"/> Estadística por Sectores agrupados por el municipio del consumidor <input type="radio"/> Estadística por Sectores agrupados por el municipio del establecimiento <input type="radio"/> Estadística por Sexo y Edad <input type="radio"/> Estadística por Forma de venta por el municipio del consumidor 		
		GENERAR INFORME

Al pulsar el botón “Generar informe”, se crea un fichero Excel con el siguiente aspecto:

Estadística por Decisiones agrupadas por el municipio del establecimiento

Fecha de emisión de la estadística: 28/05/2013

Criterios de Búsqueda:

Año: 2013

Gestión: Mi gestión

Nº registros: 4

DECISIÓN	Alcobendas	%	Bilbao	%	Madrid	%	Zamudio	%	TOTAL	%
ARCHIVO AVENENCIA	1	100.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	2	50.00
ARCHIVO QUEJA	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	1	25.00
ARCHIVO SIN INFRACCIÓN	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	1	25.00
TOTAL	1	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00	4	100.00

1.1.2. Consultas

Permite obtener listados y estadísticas sobre las consultas existentes en el sistema.

1.1.2.1. Criterios de selección

CRITERIOS DE SELECCIÓN
ELEGIR LISTADO
ELEGIR ESTADÍSTICA

Situación: Todas Pendientes Resueltas

Nº Consulta:

Origen: Oficina Web

Fecha: Desde: Hasta:

Monitor:

Forma de Presentación:

Texto:

Persona Consumidora

Nombre:

Provincia: Municipio: Localidad:

Edad: Sexo: H M

Producto/Servicio:

Motivo:

LIMPIAR

Los criterios que se establezcan en esta pantalla, se aplicarán como filtros para cualquiera de los listados o estadísticas sobre consultas.

1.1.2.2. Listados

Se cuenta con las siguientes opciones:

CRITERIOS DE SELECCIÓN
ELEGIR LISTADO
ELEGIR ESTADÍSTICA

Relación consultas

Relación consultas abreviada

Listado general de consulta

GENERAR INFORME

- Relación consultas. Listado de consultas con toda su información.
- Relación consultas abreviadas. Listado de consultas con la información abreviada.
- Relación general de consultas

Al pulsar el botón “Generar informe”, se crea un fichero Excel con el siguiente aspecto:

Relación consultas

Fecha de emisión de la estadística: 28/05/2013

Criterios de Búsqueda:

Situación: Todas

Cod. Organismo: 48L021

Año: 2013

Nº registros: 282

Organismo	Nº registro	Monitor	F. Presentación	Sexo	Rango Edad	Producto/Servicio
48L021	1		02/01/2013	H	35-50	Servicios de reparación de electrodomésticos y de equipos para el hogar y el jardín
Texto consulta						
Posibilidad de entregar vale cuando se procede a la devolución de producto en perfecto estado						
Organismo	Nº registro	Monitor	F. Presentación	Sexo	Rango Edad	Producto/Servicio
48L021	2	JORGE DIAZ FUENTES	03/01/2013	M	26-34	Teléfonos móviles o para redes inalámbricas
Texto consulta						

En el día de hoy he enviado un unico mensaje y no sé si el movil o el operador ha reenviado 11 mensajes adicionales(a mi en el movil me figura solamente un mensaje enviado, mien Movistar constan doce mensajes y familiares míos sí han recibido mensajes antiguos míos en el mismo día y hora de hoy). Tras consultar con el operador(movistar), no me han dado n

1.1.2.3. Estadísticas

Se cuenta con las siguientes opciones:

CRITERIOS DE SELECCIÓN
ELEGIR LISTADO
ELEGIR ESTADÍSTICA

- Consultas presenciales - Relación tiempo de atención
- Consultas web-fax - Relación del tiempo de respuesta
- Estadística por motivos asociados a productos/servicios agrupados por municipio
- Estadística por productos/servicios agrupados por municipio
- Estadística por forma de presentación
- Estadística por sexo y edad
- Promedio de tiempo en responder una consulta

GENERAR INFORME

Al pulsar el botón “Generar informe”, se crea un fichero Excel con el siguiente aspecto:

Consultas presenciales - Relación tiempo de atención

Fecha de emisión de la estadística: 28/05/2013

Criterios de Búsqueda:

Situación: Todas

Cod. Organismo: 48L021

Año: 2013

Nº registros: 245

Nº Consulta	F. Consulta	H.Llegada	H.Atención	Sexo	Producto/Servicio	Espera	Excedido plazo 10 min	Exc
48L021-1-2013	02/01/2013	13:02		Hombre	Servicios de reparación de electrodomésticos y de equipos para el hogar y el jardín	0	-10	
48L021-4-2013	07/01/2013	14:57		Mujer	Servicios generales de administración pública	0	-10	
48L021-5-2013	07/01/2013	14:58		Hombre	CONSUMO	0	-10	
48L021-6-2013	07/01/2013	15:00		Mujer	Servicios de distribución por tubería de combustibles gaseosos	0	-10	
48L021-7-2013	07/01/2013	15:01		Mujer	Servicios de distribución de energía eléctrica	0	-10	

1.2 INSPECCIONES

Las inspecciones en Kontsumonet se refieren a aquellas en las que el Instituto de Consumo del País Vasco (KontsumoBide) desea que participe la Red CIAC (campañas y alertas) o bien las que provienen de una reclamación o una de oficio.

Aquellas inspecciones que no tengan todavía ninguna actuación abierta se mostrarán en el escritorio:

Fecha	Tipo	Código	Descripción
08/04/2013	Campaña	04/09	ACADEMIAS 2009
28/03/2012	Reclamación	01A001-248-2013-1	BIDEGI, S.A.
28/03/2012	Reclamación	01A001-247-2013-1	JOYERIA RELOJERIA RUS
28/03/2012	Alerta	111-2000	EXTINTOR DE INCENDIOS
20/03/2012	Campaña	03/00	ALIMENTOS CON ORGANISMOS MODIFICADOS GENETICAMENTE
18/03/2012	Campaña	06/00	EMPRESAS QUE REALIZAN INSTALACIONES, MANTENIMIENTO Y...
06/03/2012	Alerta	57-2000	PATINES EN LINEA

Si se pulsa sobre una línea de inspección se muestra el detalle de su información general:

Detalle campaña cerrar ✕

Código : Descripción :

Protocolos

Código	Nombre
4/09	ACADEMIAS 2009

Producto / Servicio

Código	Clase del Producto / Servicio	Nombre concreto del Producto/Servicio
P85421	Servicios de educación terciaria	*

Si es una campaña, puede tener asociado un protocolo. En este caso, si se pulsa sobre la línea del protocolo, se presenta su ficha que se podrá imprimir:

Detalle protocolo cerrar ✕

Tipo: ACADEMIAS 2009

1 PUBLICIDAD

1 Emite publicidad de los cursos impartidos

En caso afirmativo:

1.1 La publicidad se ajusta a la naturaleza, finalidad y características de los centros(✓ Correcto)

1.2 La publicidad es veraz , sin utilizar expresiones que pueden inducir a error oengaño sobre la validez académica de las enseñanzas que se imparten(✓ Correcto)

2 INFORMACION OBLIGATORIA EN EL CENTRO

2 Figuran leyendas en los lugares de acceso o destinados a suministrar Información donde se especifiqu(✓ Correcto)

2.1 Denominación del Centro(✓ Correcto)

2.2 Existencia de folletos o documentos informativos de cada curso(✓ Correcto)

2.3 Existencia de hojas de reclamaciones(✓ Correcto)

2.4 Figuran estas leyendas en euskera y castellano(✓ Correcto)

3 FOLLETOS O DOCUMENTOS INFORMATIVOS

Las opciones disponibles desde el escritorio para las inspecciones son:

- Campañas / Alertas / Reclamaciones.
- Búsqueda de actuaciones.
- Nueva inspección de oficio.

1.2.1.Campañas / Alertas / Reclamaciones

Tipo expediente:

Fecha recepción: Desde: Hasta:

Descripción:

Mostrar finalizadas

FILTRAR **LIMPIAR**

Tipo expediente	Código	Descripción	Nº inspecciones	F. recepción	F. finalización
Campaña	04/09		22	08/04/2013	
Reclamación	01A001-248-2013-1		18	28/03/2012	
Reclamación	01A001-247-2013-1		18	28/03/2012	
Alerta	111-2000		5	28/03/2012	
Campaña	03/00		15	20/03/2012	
Campaña	06/00		22	18/03/2012	
Alerta	57-2000		13	06/03/2012	

Primera Página Anterior **Página 1** de 1 Siguiendo Última Página

Mostrando 1 - 7 de 7

NO contiene ninguna actuación

SI contiene alguna actuación

Finalizada

ACTUACIONES

FINALIZAR

Permite la búsqueda de campañas, redes de alerta y reclamaciones que son motivo de una inspección.

En la imagen se pueden ver tanto inspecciones de campañas, como de alertas como de reclamaciones. Si se emplea el filtro "tipo expediente" se pueden limitar sólo a las de un tipo.

Las líneas de la tabla aparecen coloreadas según la leyenda. Se considera que una inspección tiene una actuación cuando ya se ha realizado una visita y se ha informado.

Pulsando sobre la descripción de una de ellas en la tabla de resultados, se podrá visualizar el detalle de la reclamación, o el de la alerta o el de la campaña en función de la que se trate.

Seleccionando una y pulsando el botón "Actuaciones", navegamos a la pantalla de mismo nombre que muestra las actuaciones asociadas a la campaña/alerta/reclamación seleccionada.

Finalizar, finaliza la campaña, red de alerta o reclamación seleccionada.

1.2.2.Actuaciones

Actuaciones de Campaña / Alerta

Campaña: 03/00 ALIMENTOS CON ORGANISMOS MODIFICADOS GENETICAMENTE

Número de acta	Correlativo (actuación) dentro del acta	Establecimiento	Fecha
48L021-1-2013	1		28/05/2013

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiete Última Página 10 Mostrando 1 - 1 de 1

[NUEVA ACTA/INFORME](#)[NUEVA ACTUACIÓN](#)[EDITAR](#)

Permite visualizar la lista de actuaciones asociada a una campaña o alerta concreta.

Desde este punto se pueden realizar las siguientes acciones:

- Entrar a modificar una actuación ya existente. Pulsar sobre el número de acta para abrir la actuación seleccionada (todas las pestañas habilitadas y susceptibles de ser modificadas).
- Crear una nueva actuación para la misma visita. Pulsar el botón "Nueva actuación", para abrir la pantalla de nueva actuación, con los datos de la visita de la actuación ya precargados.
- Dar de alta una nueva visita. Pulsar el botón "Nueva acta/informe", para abrir la pantalla de nueva actuación, debiendo rellenar los datos de visita y actuación.

1.2.3. Búsqueda de actuaciones

El objetivo de esta pantalla es localizar una o varias actuaciones según unas determinadas necesidades que se transmiten mediante criterios de búsqueda preestablecidos.

BÚSQUEDA
RESULTADO

Nº Actuación:

Visita

Fecha Desde: Hasta:

Inspector:

Establecimiento Visitado: CIF/NIF:

Sector:

Actuación

Tipo:

Motivo:

Establecimiento Responsable: CIF/NIF:

Sector:

Producto/Servicio:

Una vez establecidos los criterios se puede pulsar el botón “Buscar” o directamente sobre el título de la pestaña “Resultado” para obtener la lista resultado de la búsqueda.

BÚSQUEDA
RESULTADO

Nº acta	Nº actuación	Establecimiento	Fecha	Tipo expediente
1	48L021-1-2013	.	28/05/2013	Campaña

Primera Página
Anterior
Página 1 de 1
Siguiente
Última Página
10
Mostrando 1 - 1 de 1

Desde este punto se puede:

- Entrar a modificar una actuación ya existente. Pulsar sobre el número de acta para abrir la actuación seleccionada (todas las pestañas habilitadas y susceptibles de ser modificadas) o bien seleccionarla y pulsar el botón “Editar”.
- Crear una nueva actuación para la misma visita. Pulsar el botón “Nueva actuación”, para abrir la pantalla de nueva actuación, con los datos de la visita de la actuación ya precargados.
- Dar de alta una nueva visita. Pulsar el botón “Nueva acta/informe”, para abrir la pantalla de nueva actuación, debiendo rellenar los datos de visita y actuación.

1.2.4. Nueva inspección de oficio

Se accede a la pantalla de nueva acta / informe, a través de la opción de menú izquierdo, y permite generar una nueva inspección/acta de oficio, que no estará ligada a ninguna campaña, alerta o reclamación.

1.2.5. Nueva Acta / Informe

A esta pantalla se puede acceder desde tres puntos distintos:

- A través del menú a “Campañas/Alertas/Reclamaciones”, seleccionando una inspección concreta y pulsando el botón “Actuaciones”. Desde esta pantalla, pulsar “Nueva acta/informe”.
- A través del menú izquierdo a la “Búsqueda de Actuaciones” general, pulsando el botón “Nueva acta/informe”.
- A través del menú izquierdo con la opción de “Nueva inspección de oficio”.

Su comportamiento varía ligeramente en función de la manera cómo se ha accedido. Así,

- En el primer caso, se muestra en la parte superior la campaña a la que hace referencia.
- En el segundo y tercer caso, no existe la relación con la campaña.

Por lo demás el funcionamiento es idéntico.

Es necesario rellenar y grabar los datos de las solapas visita y actuación para que se habiliten el resto.

1.2.6. Nueva actuación

A esta pantalla se puede acceder desde dos puntos distintos:

- A través del menú a “Campañas/Alertas/Reclamaciones”, seleccionando una inspección concreta y pulsando el botón “Actuaciones”. Desde esta pantalla, pulsar “Nueva actuación”.
- A través del menú izquierdo a la “Búsqueda de Actuaciones” general, seleccionando una actuación concreta y pulsando el botón de nueva actuación.

En el primer, caso aparecerán precargados los datos tanto de la campaña (parte superior) como de la visita (primera pestaña). Tras introducir los datos de la actuación y grabarlos se habilitan el resto de solapas.

En el segundo caso, sólo se precargan los datos de la solapa de visita, la parte superior no muestra datos referentes a ninguna campaña ya que no está relacionada con una.

1.2.6.1. Solapa Visita

Permite registrar y mantener los datos de la visita.

Campaña: 03/00 ALIMENTOS CON ORGANISMOS MODIFICADOS GENETICAMENTE

Visita: Fecha: 28/05/2013 Establecimiento:

Acta *: 48L021 1 2013 1

Detalles actuación

VISITA	ACTUACIÓN	CONSTATACIÓN	PROTOCOLO	MUESTRA	DOCUMENTOS
<p>Tipo de documento *: INFORME</p> <p>Inspector 1: Inspector 2:</p> <p>F. Visita *: 28/05/2013 F. Registro: 28/05/2013</p>					
<p>Compareciente</p> <p>Nombre: DNI / NIF: 000000</p> <p>Provincia: Bizkaia Municipio: Bilbao Localidad: [Seleccione un elemento]</p> <p>Calle: Portal: Piso: C.Postal: Condición: Teléfono: 944117551</p>					
<p>Establecimiento visitado</p> <p>Razón Social: DNI / NIF: Nombre comercial: Provincia: Bizkaia Municipio: Barakaldo Localidad: Calle: Portal: Piso: C.Postal: Sector: S9602 Peluquería y otros tratamientos de belleza Adherido Arbitraje: </p> <p style="text-align: right;">Ficha</p>					
<p>NUEVA ACTUACIÓN</p>					

GRABAR IMPRIMIR CARTA VOLVER

Posibles acciones:

- Nueva actuación. Abre una nueva actuación para la misma visita.
- Grabar. Guarda los datos.
- Imprimir carta. Se abre la ventana de impresión de cartas.
- Volver. Cierra la ventana.

1.2.6.2. Solapa Actuación

Permite registrar y mantener los datos de la actuación.

VISITA	ACTUACIÓN	CONSTATACIÓN	PROTOCOLO	MUESTRA	DOCUMENTOS
Tipo * : <input type="text" value="PROSPECCION MERCADO"/>					
Motivo * : <input type="text" value="CAMPAÑA"/>					
Responsable * :					
Razón social: <input type="text"/>				NIF / CIF : <input type="text"/>	
Nombre comercial : <input type="text"/>					
Provincia : <input type="text" value="Bizkaia"/>		Municipio : <input type="text" value="Barakaldo"/>		Localidad : <input type="text"/>	
Calle : <input type="text"/>					
Portal : <input type="text"/>		Piso : <input type="text"/>		C.Postal : <input type="text"/>	
Sector : <input type="text" value="G4511"/>		<input type="text" value="Venta de automóviles y vehículos de motor ligeros"/>			
Producto / Servicio * :					
Clase: <input type="text" value="J6110"/>		<input type="text" value="Servicios de telecomunicaciones por cable"/>			
Nombre : <input type="text"/>			Marca : <input type="text"/>		
Modelo : <input type="text"/>			Lote : <input type="text"/>		
Fecha duración mínima : <input type="text"/>					
Producto encontrado :					
Producto encontrado : <input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>					
Cantidad : <input type="text"/>					
Informe de la actuación : <div style="border: 1px solid gray; height: 100px; width: 100%;"></div>					

1.2.6.3. Solapa Constatación

Permite registrar y mantener los datos de las constataciones referentes a las infracciones observadas.

VISITA	ACTUACIÓN	CONSTATACIÓN	PROTOCOLO	MUESTRA	DOCUMENTOS
		<input checked="" type="checkbox"/>			
Comprobado	Código	Constatación			
	NM30801	HIGIENE GENERAL			
Primera Página		Anterior	Página 1 de 1	Siguiente	Última Página 20
					Mostrando 1 - 1 de 1
					AÑADIR LISTA ELIMINAR

GRABAR **IMPRIMIR CARTA** **VOLVER**

En la lista se puede pulsar una vez sobre el check de comprobado para ponerlo como visto, y otra vez para anularlo.

Para agregar nuevas infracciones, se hará por medio del botón “Añadir Lista” que abre la pantalla:

Selección de infracciones
cerrar x

Mostrar: Todas Habituales

Código: Descripción:

FILTRAR **LIMPIAR**

Código	Descripción
N0505	50.5.e-La excusa reiterada, la negativa o resistencia a la comparecencia
NM	INFRACCIÓN SEGÚN MATERIA
NM102	COMPOSICION Y CALIDAD NO AJUSTADA A LA NORMATIVA
NM204	DEFICIENCIAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
NM305	INCUMPLIR REQUISITOS DE LA ACTIVIDAD MERCANTIL
NM30801	HIGIENE GENERAL
NM30903	VENTA CON REBAJA-NO INDICACION PRECIO ANTERIOR
NM501	INCUMPLIMIENTO NORMATIVA EN MATERIA DE INFORMACION AL CONSUMIDOR
NM601	FALTA DE PUBLICIDAD DE P.V.P.
NM70201	IDENTIFICACION DEL PRODUCTO
NM80302	FACTURAS
NM80306	HOJAS DE RECLAMACIONES
NM901	INCUMPLIR NORMAS DE SEGURIDAD
NMA01	INCUMPLIR NORMAS EN MATERIA DE GARANTIAS
NMB02	SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Primera Página Anterior **Página 1 de 1** Siguiente Última Página 20

Mostrando 1 - 15 de 15

1.2.6.4. Solapa Protocolo

Permite registrar y mantener las respuestas al protocolo seleccionado.

VISITA	ACTUACIÓN	CONSTATACIÓN	PROTOCOLO	MUESTRA	DOCUMENTOS
--------	-----------	--------------	-----------	---------	------------

Protocolos asociados * : **ACADEMIAS 2009**

1 PUBLICIDAD

1 Emite publicidad de los cursos impartidos

En caso afirmativo:

1.1 La publicidad se ajusta a la naturaleza, finalidad y características de los centros(✓ Correcto)

1.2 La publicidad es veraz , sin utilizar expresiones que pueden inducir a error oengaño sobre la validez académica de las enseñanzas(✓ Correcto)

2 INFORMACION OBLIGATORIA EN EL CENTRO

2 Figuran leyendas en los lugares de acceso o destinados a suministrar Información donde se especifique(✓ Correcto)

2.1 Denominación del Centro(✓ Correcto)

Se deberá seleccionar primero el protocolo asociado de la lista desplegable.

Se puede ir marcando cada check como respuesta al protocolo.

1.2.6.5. Solapa Muestra

Permite registrar y mantener los datos de la toma de muestra

1.2.6.6. Solapa Documentos

Modificar acta / actuación cerrar x

Campana: 01A101-7-20

Visita: Fecha: 21/06/2012 Establecimiento: 1

Acta *: 01A101 1 2012 1

Detalles actuación

VISITA ACTUACIÓN CONSTATACIÓN PROTOCOLO MUESTRA **DOCUMENTOS**

Nombre documento	F. almacenamiento	Descripción	Origen
Advertencia escrita al responsable.rtf	21/06/2012	Advertencia escrita al responsable.rtf	Generado administración

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 10 ▼ Mostrando 1 - 1 de 1

ELIMINAR

Documento *: **Examinar...**

Descripción:

Origen *: Establecimiento visitado Generado administración Establecimiento responsable

GRABAR IMPRIMIR CARTA VOLVER

(*) Campos obligatorios

Permite adjuntar documentos a las inspecciones y eliminar los existentes.

1.2.7. Imprimir Carta

Pantalla accesible desde el botón del mismo nombre, que solamente aparece al modificar una actuación esté o no relacionada con una campaña.

Su objetivo es generar una carta en base a la plantilla seleccionada.

Muestra una tabla con las plantillas disponibles.

El usuario elige una y con el botón de generar carta se genera y automáticamente se adjunta a la visita en la que nos encontramos.

Para verla se puede ir a la pestaña de documentos y desde ahí abrirla para consultarla.

The screenshot shows the 'Modificar acta / actuación' interface. The main form contains fields for 'Campaña', 'Visita', and 'Acta'. A modal window titled 'Impresión cartas' is open, displaying a table of available templates:

Inspección	F. última modificación	Plantilla
Registro providencia de a	26/04/2012	Registro providencia de archivo.r
Advertencia escrita al res	26/04/2012	Advertencia escrita al responsabl
Advertencia escrita al vis	26/04/2012	Advertencia escrita al visitado.rtf
Requerimiento de informa	26/04/2012	Requerimiento de información.rtf

Below the table, there are navigation controls: 'Primera Página', 'Anterior', 'Página 1 de 1', 'Siguiente', 'Última Página', and a dropdown menu showing '10'. A 'GENERAR CARTA' button is located at the bottom right of the modal.

The background interface includes a sidebar with 'Inspecciones' selected, and a main form with sections for 'Detalles actuación', 'Compareciente', and 'Establecimiento visitado'. The 'Compareciente' section contains fields for 'Nombre', 'Provincia', 'Municipio', 'Localidad', 'Calle', 'Portal', 'Piso', 'C.Postal', and 'Teléfono'. The 'Establecimiento visitado' section contains fields for 'Razón Social', 'Nombre comercial', 'Provincia', 'Municipio', 'Localidad', 'Calle', 'Portal', 'Piso', 'C.Postal', and 'Sector'.

1.3 LUPAS

1.3.1.Relación de lupas y pantallas en las que aparecen en la aplicación

1. Lupa de sectores :
 - a. Censos/Establecimientos/Filtro de búsqueda
 - b. Censos/ Establecimientos /Detalle alta
 - c. Censos/ Establecimientos /Detalle edición
 - d. Inspecciones/ Filtro de búsqueda
2. Lupa consumidores:
 - a. Solicitudes/Alta/Hecho
 - b. Solicitudes/Edición/Hecho
 - c. Inspecciones/Actuación/Visita
 - d. Inspecciones/Actuación/Actuación
3. Lupa establecimientos
 - a. Solicitudes/Alta/Hecho
 - b. Solicitudes/Edición/Hecho
 - c. Inspecciones/Actuación/Visita
4. Lupa productos/servicios
 - a. Consultas/Alta
 - b. Consultas/Búsqueda
 - c. Inspecciones/Actuación/Actuación
 - d. Inspecciones/Búsqueda
5. Lupa motivos
 - a. Consultas/Búsqueda
6. Lupa organismos
 - a. Traslados/Envíos/Filtro de búsqueda
 - b. Traslados/Recepciones/Filtro de búsqueda
 - c. Comunicaciones/Envíos/ Filtro de búsqueda
 - d. Comunicaciones/Recepciones/ Filtro de búsqueda
7. Lupa Solicitud
 - a. Traslados/Envíos/Detalle
 - b. Traslados/Recepciones/Detalle
 - c. Inspecciones/Campañas-Alertas-Reclamaciones/Descripción reclamación
8. Lupa destinatarios
 - a. Comunicaciones/Nueva comunicación

1.3.2. Lupa sectores

Al pinchar sobre la lupa de sectores se muestra en un pop-up esta pantalla, que consta de un filtro y una tabla de resultados.

Y permite la selección de uno de la tabla de resultados obtenida cuyos datos pasarán a la pantalla llamante o principal.

Busqueda sectores

Mostrar: Todos Habituales

Código sector: Descripción:

FILTRAR **LIMPIAR**

Código Sector	Descripción Sector
A	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca
A01	Agricultura, ganadería, caza y servicios relac
A011	Cultivos no perennes
A0111	Cultivo de cereales (excepto arroz), legumina
A0112	Cultivo de arroz
A0113	Cultivo de hortalizas, raíces y tubérculos
A0114	Cultivo de caña de azúcar
A0115	Cultivo de tabaco
A0116	Cultivo de plantas para fibras textiles
A0119	Otros cultivos no perennes

Primera Página Anterior **Página 1** de 102 Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 10 de 1.020

1.3.3. Lupa consumidores

Al pinchar sobre la lupa de consumidores se muestra en un pop-up esta pantalla, que consta de un filtro y una tabla de resultados.

Permite la selección de un elemento de la tabla de resultados cuyos datos pasarán a la pantalla llamante o principal.

Selección de consumidor
cerrar ✕

NIF / CIF / NIE:

Nombre y Apellidos:

Provincia:

Municipio:

Localidad:

FILTRAR
LIMPIAR

NIF / CIF / NII	Nombre y Apellidos	Dirección	Municipio	Teléfono
0			Laudio/Llodio	
00			Getxo	
000			Bilbao	
0000			Laudio/Llodio	
00000			Bilbao	
000000			Güeñes	
0000000			Bilbao	
00000000			Aizamazabal	
000000000			Hernani	
0000000000			Donostia-San Seb	

Primera Página
Anterior
Página de 16.348
Siguiente
Última Página
Mostrando 1 - 10 de 163.478

SELECCIONAR
EDITAR
ALTA

1.3.4. Lupa establecimientos

Al pinchar sobre la lupa de establecimientos se muestra en un pop-up esta pantalla, que consta de un filtro y una tabla de resultados.

Permite la selección de un elemento de la tabla de resultados cuyos datos pasarán a la pantalla llamante o principal.

Selección de establecimiento
cerrar ✕

Razón Social / Nombre comercial: CIF:

Provincia: Municipio: Localidad:

Sector:

Mostrar solo establecimientos adheridos Arbitraje Incluir establecimientos cerrados

FILTRAR **LIMPIAR**

✓	✗	🔄	CIF	Nombre comercial	Razón social	Municipio	Dirección	Adherido
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Tudela		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Vitoria-Gastei		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Bilbao		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Bilbao		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Leioa		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Bilbao		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Getxo		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Barakaldo		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Barberà del V		

Primera Página Anterior **Página 1** de 6.792 Siguiente Última Página **10**

Mostrando 1 - 10 de 67.912

SELECCIONAR **EDITAR** **ALTA** **FUSIONAR**

1.3.5.Lupa productos/servicios

Al pinchar sobre la lupa de productos/servicios se muestra en un pop-up una nueva pantalla, donde se permite filtrar por una serie de campos los productos/servicios.



Búsqueda Productos/Servicios cerrar ✕

Mostrar: Todos Habituales

Código Producto/Servicio: Descripción:

P/S agrupado:

FILTRAR **LIMPIAR**

Código	Descripción
C14	Prendas de vestir
C2640	Productos electrónicos de consumo
D351	Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica
D352	Gas manufacturado; servicios de distribución por tubería de combustibles gaseosos
F410	Edificios y trabajos de construcción de edificios
G452	Servicios de mantenimiento y reparación de vehículos de motor
H51	Servicios de transporte aéreo
I551	Servicios de alojamiento en hoteles y establecimientos similares
J6110	Servicios de telecomunicaciones por cable
J61104	Servicios de telecomunicaciones en Internet por cable

Primera Página Anterior Página 1 de 2 Sigüente Última Página 10 ▼
Mostrando 1 - 10 de 16

En la pantalla de búsqueda de productos/servicios, se puede seleccionar buscar entre todos los productos o solo los marcados como habituales.

Se permite filtrar los resultados por código y/o descripción del producto/servicio. Y también, por Producto/servicio agrupado.

Mediante el botón limpiar se puede eliminar todos los datos de filtro introducidos y volver a la situación inicial de la pantalla.

Una vez filtrado el resultado mediante el botón filtrar, en la parte inferior de la pantalla aparecen los Productos/servicios que cumplen el filtro en forma de tabla.

Pulsando sobre un elemento de la tabla de resultado se procede a su selección, pasando esos datos a la pantalla principal.

1.3.6.Lupa motivos

Al pinchar sobre la lupa de motivos se muestra en un pop-up una nueva pantalla, donde se permite filtrar por una serie de campos.

Búsqueda Motivos cerrar ✕

Código Motivo: Descripción:

FILTRAR **LIMPIAR**

Código	Descripción
001	Altas
002	Altas/Bajas
003	Bajas
004	Billetes
005	Calidad deficiente del servicio
006	Cancelación
007	Cobertura
008	Comisiones
009	Cortes de suministro
010	Cuentas corrientes

Primera Página Anterior **Página 1** de 5 Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 10 de 49

Pulsando sobre un elemento de la tabla de resultado se procede a su selección, pasando esos datos a la pantalla principal.

1.3.7. Lupa de organismos

Al pinchar sobre ella, abre una pantalla de filtro de organismos, que permite obtener en la tabla un conjunto limitado de ellos. Al seleccionar uno de estos organismos su identificador y descripción pasarán a la pantalla padre.

Búsqueda de organismos
cerrar ✕

Código Organismo: Nombre: Mostrar no activos

Provincia: [Seleccione un elemento] Municipio: Localidad:

FILTRAR LIMPIAR

Código	Organismo	Localidad	Activa
01A001	Kontsumobide Álava Araba	Vitoria-Gasteiz	✓
01A002	COMERCIO ALAVA	Vitoria-Gasteiz	✓
01A003	TURISMO ALAVA	Vitoria-Gasteiz	✓
01A004	INDUSTRIA ALAVA	Vitoria-Gasteiz	✓
01A005	CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO (Gasteiz)	Vitoria-Gasteiz	✓
01A102	DIRECCION DE COMERCIO	Vitoria-Gasteiz	✓
01A103	DIRECCION DE TURISMO	Vitoria-Gasteiz	✓
01A105	INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOBIDE - Asesoría	Vitoria-Gasteiz	✓
01A106	INSTITUTO VASCO DE CONSUMO-KONTSUMOBIDE	Vitoria-Gasteiz	✓
01A107	INSTITUTO VASCO DE CONSUMO- KONTSUMOBIDE - Estudio	Vitoria-Gasteiz	✓

Primera Página Anterior **Página 1** de 119 Sigüente Última Página 10

Mostrando 1 - 10 de 1.187

1.3.8.Lupa solicitud

Presente en el detalle del traslado/recepciones.

Permite visualizar los datos de la solicitud, que no modificarlos.

The screenshot shows a web application interface for 'kontsumobide'. The main content area is titled 'Detalle Hecho' and contains a form with the following details:

- HECHO** | TRAMITACIÓN | DOCUMENTACIÓN
- Nº Solicitud: 49L006 200 2011 1
- Tipo de Solicitud *: Denuncia
- Fecha de presentación *: 03/11/2011 | Fecha Registro *: 03/11/2011
- Forma de Presentación *: PERSONAL
- Persona Consumidora ***
 - DNI: [redacted] | Nombre: [redacted]
 - Teléfono: [redacted] | Email: [redacted]
 - Localidad: [redacted]
- Establecimiento ***
 - CIF: [redacted] | Nombre: [redacted]
 - Sector: Comercio al por menor de juegos y juguetes en establecin
 - Localidad: [redacted]
- Hecho**
 - Fecha de los hechos *: [redacted]
 - Descripción de los Hechos *: Con fecha 29/10/11 y con motivo de la celebración de la fiesta de Halloween adquirió en el establecimiento de ToysRus sito en el C.C. Bilbondo de Basauri un set de maquillaje y cuernos de diablo por importe de 2,99 euros para su hijo que cumple 5 años en marzo de 2012. En el cartonaje consta que la edad recomendada es para mayores de 8 años, sin embargo en el etiquetado del importador se indica que es válido para niños mayores de 5 años. Se hizo uso del producto con fecha 31 de noviembre solicitando el niño a los 15 minutos que se le retrasen los cuernos porque sentía dolor. El niño acudió a consulta pediátrica desde donde se está haciendo seguimiento de las lesiones que a fecha actual son visibles.
 DATOS DEL IMPORTADOR: BOYS TOYS, S.A. Ctra. Abanilla, Km 1,6 4 30140 SANTONERA-MURCIA
 - Producto/Servicio *: C3240 Juegos y juguetes

The interface includes a sidebar with navigation options like 'Escritorio', 'Solicitudes', 'Traslados', and 'Recepciones'. The top right corner has 'Cerrar sesión' and 'Cambiar Idioma' buttons. The bottom right shows 'Mostrando 1 - 2 de 2' and 'RECEPCIONAR' button.

1.3.9. Lupa destinatarios

Presente en el alta de comunicación.

Permite realizar una búsqueda de destinatarios para la comunicación y seleccionar aquellos que se consideren oportunos.

Búsqueda Destinatarios cerrar ✕

Lista de destinatarios:

- OMICS AGRUPADAS
 - OMIC ANDOAIN
 - OMIC AÑANA, CUADRILLA
 - OMIC ARRIGORRIAGA
 - OMIC BALMASEDA
 - OMIC BASAURI
 - OMIC BEASAIN
 - OMIC BERMEO
 - OMIC BILBAO**
 - OMIC CAMPEZO, CUADRILLA
 - OMIC DONOSTIA-SAN SEBASTIAN

Destinatarios	
<input checked="" type="checkbox"/>	OMIC BILBAO

ACEPTAR DESTINATARIOS **CERRAR**