



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Manual de Usuario

Kontsumobide, Sistema de Información de Kontsumo (Consultas web)

Fecha: Mayo 2014

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: Kontsumobide, Sistema de Información de Kontsumo (Consultas web)

Histórico de versiones

Código:	Versión:	Fecha:	Resumen de cambios:
	Preliminar	05/2014	
	1.1	12/2015	Versión y41c_1_1_8_15_11
	1.2	03/2016	Versión y41c_1_1_9_16_02
	1.3	03/2018	Versión y41c_2_0_1_18_03

Cambios producidos desde la última versión

Evolutivo de Kontsumonet, modificaciones que afectan a este manual.

Control de difusión

Responsable:

Aprobado por:

Firma:

Fecha:

Distribución:

Referencias de archivo

Autor: XXX

Nombre archivo: KBIDE13-KON-WEB_Kontsumobide_MU_v1.2.doc

Localización:

Capítulo/sección

Página

Manual de Usuario	1
1 INTRODUCCIÓN	3
2 CONCEPTOS GENERALES DE KONTSUMOBIDE	4
2.1 Objetivo de la aplicación “Kontsumobide” consultas web	4
2.2 Estructura de la aplicación “Kontsumobide”	4
2.2.1. Inicio	4
2.2.2. Datos identificativos de la persona que consulta	5
2.2.3. Producto/servicio y Motivo	7
2.2.4. Documentos	9
2.2.5. Resumen de la consulta	10
2.2.6. Envío de consulta	10
2.2.7. Registro de la consulta en el sistema Kontsumobide	11

1 INTRODUCCIÓN

Este manual consta de las siguientes partes:

- Conceptos generales de la web de consultas de Kontsumobide, sistema de información de Kontsumo:.
- 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 KONTSUMOBIDE

3 Objetivo de la aplicación “Kontsumobide” consultas web

La aplicación de consultas web de kontsumobide, pone a disposición de cualquier usuario de internet, la inclusión de consultas de consumo, a través del portal de konstsumobide, de forma telemática, sin necesidad de desplazarse a una oficina de consumo, estas consultas, son incluidas como cualquier otra dentro del sistema de kontsumobide y quedan disponibles y pendientes de contestar en las bandejas de trabajo y el censo de consultas para que cualquier usuario del sistema kontsumobide con autorización al proceso de consulta.

4 Estructura de la aplicación “Kontsumobide”

4.1.1. Inicio

La aplicación de consultas web de kontsumobide, se estructura dentro del portal de kontsumobide y mantiene su libro de estilos.

The screenshot shows the homepage of the Kontsumobide portal. At the top, there is a navigation bar with the 'euskadi.net' logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a main menu with categories: CONÓCENOS, ACTUALIDAD, INFORMACIÓN, FORMACIÓN, CENTRO DE DOCUMENTACIÓN, and CONSULTAS Y RECLAMACIONES. The 'CONSULTAS Y RECLAMACIONES' menu is expanded, showing options like 'Cómo hacer una consulta', 'Cómo hacer una denuncia', 'Cómo hacer una reclamación', 'Resolución de conflictos. Tramitación', 'Arbitraje de consumo', 'Consultas más frecuentes', and 'Mis gestiones (Sede electrónica)'. The main content area features a 'MEMORIA 2013' banner with various service icons. Below the banner, there are three columns of quick links: 'INFORMAMOS' (Quién es persona consumidora, Consultas más frecuentes, Temas de consumo, Conoce la normativa), 'FORMAMOS' (Encuentra tu centro de formación más cercano, Próximas formaciones, Materiales didácticos), and 'TE AYUDAMOS' (A realizar una consulta, A presentar una reclamación, A descubrir la vía más fácil de resolver conflictos).

Se accederá a la misma a través del menú de consultas y reclamaciones en una opción “Consulta”

4.1.2. Datos identificativos de la persona que consulta

En ese momento se mostrará al usuario la pantalla inicial de introducción de consulta, en ella, se solicitan los datos de consulta en la cual, aquellos campos marcados con un (*) son obligatorios.

Los campos de dirección, en el caso de que la dirección sea del estado se seleccionará de desplegables o búsquedas, a excepción de un campo “complemento dirección”, que será texto libre. Son obligatorios los campos de dirección hasta el nivel de municipio.

Estás en: [Inicio](#) / Consultas web

SIGUIENTE

Nombre:	<input type="text"/>		
Edad:	[Seleccione un elemento]	Sexo:	<input type="radio"/> H <input type="radio"/> M
Email *:	<input type="text"/>		
Tfno.1 *:	<input type="text"/>	Tfno.2:	<input type="text"/>
Residencia en:	<input checked="" type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero		
C. Postal:	<input type="text"/>	T.H. / Provincia* :	[Seleccione un elemento]
Municipio *:	<input type="text"/>	Localidad :	<input type="text"/>

(*) Campos obligatorios

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, les informamos que los datos de este formulario pasaran a formar parte de un registro informático del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco

Al lado del campo código postal, aparece un icono de flecha que proporciona la ayuda de preseleccionar la provincia y el municipio correspondientes a dicho código postal.

Al lado del campo calle aparece una lupa que nos permite acceder al selección de calles del municipio seleccionado

Búsqueda calle
CERRAR ✕

T.H. / Provincia : Municipio :

Tipo de vía:

Calle:

Tipo de vía	Calle
Kalea/Calle	Abasolo
Kalea/Calle	Abusu
Kalea/Calle	Acebal Idigoras
Kalea/Calle	Agarre
Kalea/Calle	Albacete
Kalea/Calle	Alcalde Felipe Uhagón
Kalea/Calle	Alfredo de Echave
Kalea/Calle	Alicante
Kalea/Calle	Almirante Antonio Gaztañeta
Kalea/Calle	Almirantes Oquendo

Página 1 de 53

Mostrando 1 - 10 de 523

Esta búsqueda se inicia con los valores de provincia y municipio preseleccionados, nos permite seleccionar el tipo de vía que buscamos a través de un desplegable y filtrar la selección por el nombre de la vía o parte del mismo.

En el caso de seleccionar residencia en extranjero, los campos que se piden de la dirección serán código postal, país y dirección, siendo únicamente obligatorio la introducción del país.

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

SIGUIENTE

Nombre:	<input type="text"/>		
Edad:	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>	Sexo:	<input type="radio"/> H <input type="radio"/> M
Email *:	<input type="text"/>		
Tfno.1 *:	<input type="text"/>	Tfno.2:	<input type="text"/>
Residencia en:	<input type="radio"/> Estado <input checked="" type="radio"/> Extranjero		
C. Postal:	<input type="text"/>	País *:	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Dirección:	<input type="text"/>		

(*) Campos obligatorios

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, les informamos que los datos de este formulario pasaran a formar parte de un registro informático del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco

En la parte superior de la pantalla aparece un botón "siguiente" que nos lleva al siguiente formulario de introducción de datos.

4.1.3. Producto/servicio y Motivo

El siguiente formulario de introducción de datos, es el correspondiente al producto/servicio y motivo de la consulta, así como la propia consulta en si (campo de texto libre). En este formulario todos los datos son obligatorios, el motivo se seleccionará de un desplegable con los motivos de consulta definidos en el censo de motivos de Kontsumobide.

En este formulario disponemos de las opciones de seguir avanzando a través de los formularios de consulta mediante el botón siguiente o volver al formulario de “datos identificativos” mediante el botón anterior.

Estás en: [Inicio](#) / Consultas web

[ANTERIOR](#) [SIGUIENTE](#)

Producto/Servicio *:	<input type="text"/>
Motivo *:	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Consulta *:	<input type="text"/>

(*) Campos obligatorios

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, les informamos que los datos de este formulario pasaran a formar parte de un registro informático del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco

La selección del producto servicio, se realiza mediante la lupa de búsqueda de productos/servicios de Kontsumobide.

[Contacto](#)
[Ayuda](#)
[Mapa](#)
[Accesibilidad](#)
[Sede electrónica](#)

[eu](#) | [es](#)

[Empresas](#) | [Formadores/as](#) | [Profesionales de consumo](#) | Buscar

Búsqueda Productos/Servicios cerrar ✕

Mostrar: Todos Habituales

Descripción:

P/S agrupado:

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 de
[Siguiente](#)
[Última Página](#)

Mostrando 1 - 10 de 16

(*) Campos obligatorios

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, les informamos que los datos de este formulario pasaran a formar parte de un registro informático del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco

Podremos filtrar por todos los productos/servicios o solo los habituales.

En la pantalla de búsqueda de productos/servicios, se buscará por la descripción, esta búsqueda se realizara entre los propios productos/servicios buscando por contenido en la descripción corta, descripción larga y sus descriptores.

También, se puede buscar por Producto/servicio agrupado, seleccionando un elemento del desplegable.

Mediante el botón limpiar podemos 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

4.1.4. Documentos

En el formulario de documentos, podremos añadir cualquier documento a la consulta. No es obligatorio añadir documentos.

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

[ANTERIOR](#) [SIGUIENTE](#)

Documento	Fecha	Descripción	Borrar
No hay registros.			

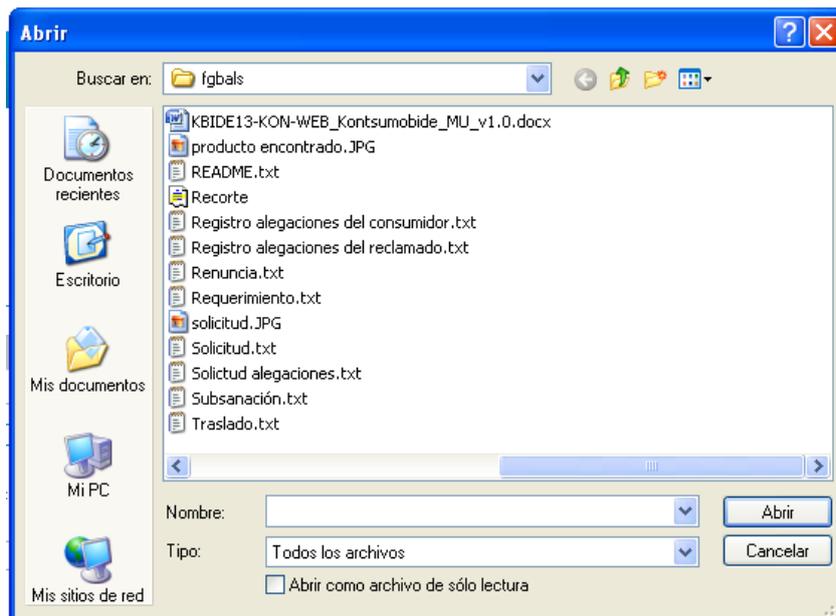
Documento* : Ningún archivo seleccionado

Descripción* :

(*) Campos obligatorios

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, les informamos que los datos de este formulario pasaran a formar parte de un registro informático del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco

Para añadir un documento a la consulta basta con pulsar el botón seleccionar archivo, que nos permitirá seleccionar un archivo del ordenador del usuario e introducir una descripción para el mismo.



Se podrán incluir todos los documentos que se deseen asociados a la consulta.

Existe una serie de restricciones:

- El tamaño total de todos los documentos no podrá superar los 10 MBs.

- Solo se podrán incluir documentos WORD, EXCEL, RTF, PDF, BMP, JPEG.

4.1.5. Resumen de la consulta

Como formulario final se muestra un resumen de la consulta introducida antes de enviar al servicio de Kontsumobide.

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

[ANTERIOR](#) [ENVIAR](#)

Nombre:	Edad:	16-25	Sexo:	Hombre
Email:	---	Teléfonos:		
Dirección:				
Consulta dirigida a:	Kontsumobide Bizkaia- Bilbao (Bizkaia)			
Producto/Servicio:	Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica			
Motivo:	Deficiencias del servicio			
Consulta:	Cortes a lo largo de la semana			
Documentos Adjuntados:				
PRUEBA VENTANILLA.pdf	pdf1			

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, les informamos que los datos de este formulario pasaran a formar parte de un registro informático del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco

4.1.6. Envío de consulta

Una vez el usuario envía la consulta, se muestra una pantalla de resumen en la que se indica que el sistema ha enviado la consulta correctamente indicándole al usuario el código que se ha asignado a su consulta y la posibilidad de imprimirlo

Estás en: [Inicio](#) / [Consultas web](#)

La consulta ha sido enviada correctamente y se ha registrado en Kontsumobide con el número de consulta: 48A001 - 1 - 2018

[ACEPTAR](#) [IMPRIMIR](#)

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, les informamos que los datos de este formulario pasaran a formar parte de un registro informático del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco

4.1.7. Registro de la consulta en el sistema Kontsumobide

En el momento que se registra la consulta en la web, automáticamente se dispone de ella en el sistema Kontsumobide en situación de pendiente de contestación

kontsumoBIDE
Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: Inicio , Consultas - Búsqueda consultas

Castellano **Cambiar Idioma**

[Cerrar sesión](#)

Solicitudes | Consultas | Sancionadores | Arbitraje | Módulo económico | Censos | Utilidades

BÚSQUEDA **RESULTADO**

Exportar tabla a Excel

Nº consulta	Fecha	Monitor	Municipio	Forma presentación	Origen	Pendiente
48A001-1-2018	05/03/2018	COORDINADOR	Bilbao	WEB	Web	<input checked="" type="checkbox"/>

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

RESPONDER **RESPONDER POR EMAIL** **EDITAR**

[Aviso legal](#) | [Privacidad](#) Departamento de Turismo, Comercio y Consumo - Gobierno Vasco - 2015

Edición Consulta

DETALLE **DOCUMENTOS**

Nº Consulta: 48A001 1 2018 [Ficha](#)

Fecha consulta: 05/03/2018 Hora llegada: 10:50 Hora atención: 10:50

Monitor: COORDINADOR

Forma de Presentación: WEB

Consulta: Cortes a lo largo de la semana

Producto/Servicio: D351 Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica

Motivo: Deficiencias del servicio

Respuesta

Fecha respuesta: Modos Respuesta: [Seleccione un elemento]

La respuesta no será enviada automáticamente por mail

Respuesta:
 Paragraph Font Family Font Size