



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte  
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Versión plantilla

---

# Sistema

# Manual de Usuario

Versión 1.38

Proyecto  
(Y41B ARBITRAJES)

FECHA: 24/06/2022

EJIE, S.A.



Avda. Mediterráneo, 14  
01010 - Vitoria-Gasteiz

© EJE, S.A. 2004

Este documento es propiedad de EJE, 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 EJE, S.A.. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJE, S.A. no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

## **Control de documentación**

### **1.1. Histórico de versiones:**

---

Versión	Fecha	Resumen de los cambios producidos
1.0	01/08/2014	Primera versión
1.1	14/11/2017	Inclusión de campos de sustitución de etiqueta
1.2	09/02/2018	Actualizaciones
1.3	12/04/2018	Actualizaciones
1.4	27/04/2018	Actualizaciones
1.5	07/05/2018	Actualizaciones Abril 2018
1.6	04/07/2018	Actualizaciones release 2.0.6
1.7	05/09/2018	Actualizaciones release 2.0.7
1.8	04/10/2018	Actualizaciones release 2.0.8
1.9	26/04/2019	Actualizaciones release 2.1.1
1.10	12/07/2019	Actualizaciones release 2.1.3
1.11	12/07/2019	Actualizaciones release 2.1.4
1.12	18/10/2019	Actualizaciones release 2.1.5
1.13	22/11/2019	Actualizaciones release 2.1.6
1.14	22/11/2019	Actualizaciones release 2.1.7
1.15	21/02/2020	Actualizaciones release 2.2.1
1.16	03/03/2020	Actualizaciones release 2.2.1.1 y 2.2.1.2
1.17	20/03/2020	Actualizaciones release 2.2.2
1.18	24/04/2020	Actualizaciones release 2.2.3
1.19	24/04/2020	Actualizaciones release 2.2.4
1.20	19/06/2020	Actualizaciones release 2.2.5
1.21	04/09/2020	Actualizaciones release 2.2.7
1.22	04/09/2020	Actualizaciones release 2.2.8
1.23	23/10/2020	Actualizaciones release 2.2.9
1.24	20/11/2020	Actualizaciones release 2.3.0
1.25	20/11/2020	Actualizaciones release 2.3.1
1.26	19/03/2020	Actualizaciones release 2.3.3
1.27	20/03/2021	Actualizaciones release 2.3.4
1.28	23/04/2021	Actualizaciones release 2.3.5
1.29	21/05/2021	Actualizaciones release 2.3.6
1.30	21/05/2021	Actualizaciones release 2.3.7

---

1.31	12/07/2021	Actualizaciones release 2.3.7_1
1.32	12/07/2021	Actualizaciones release 2.3.8
1.33	01/10/2021	Actualizaciones release 2.4.0_1
1.34	19/11/2021	Actualizaciones release 2.4.2
1.35	21/01/2022	Actualizaciones release 2.4.4
1.36	22/04/2022	Actualizaciones release 2.4.7
1.37	12/05/2022	Actualizaciones release 2.4.8
1.38	24/06/2022	Actualizaciones release 2.4.9

**Cambios producidos desde la última versión:**

Actualizaciones release 2.4.9

## 1.2. **Registro**

---

**Autor:** TEKNEI

---

**Firma**

**Fecha:** 24/06/2022

**Aprobado por**

**Firma**

**Fecha**

**Distribución**

## Contenido

Capítulo/sección	Página
1.1.	Histórico de versiones:.....2
1.2.	Registro.....4
<b>2.</b>	<b>Descripción del sistema.....8</b>
2.1.	Objetivos del sistema.....8
2.2.	Estructura del sistema.....8
<b>3.</b>	<b>Glosario.....11</b>
<b>4.</b>	<b>Elementos comunes.....12</b>
4.1.	Campos obligatorios.....12
4.2.	Mensajes de aviso/error.....12
4.3.	Migas.....12
4.4.	Grids.....13
4.5.	Calendario.....13
4.6.	Cambio de idioma.....14
4.7.	Cierre de sesión.....15
<b>5.</b>	<b>Entrada a la aplicación. Pantalla de trabajo...16</b>
<b>6.</b>	<b>Búsqueda de arbitraje.....18</b>
6.1.	Filtro.....18
6.2.	Lista de Resultados.....21
<b>7.</b>	<b>Bandeja de Arbitrajes.....23</b>
7.1.	Acceso.....23
7.2.	Descripción.....23
7.3.	Funcionamiento.....23
7.4.	Avisos.....29

---

<b>8.</b>	<b>Nuevo Arbitraje.....</b>	<b>32</b>
8.1.	Partiendo de Ordinaria sin reclamación previa.....	32
8.2.	Partiendo de Ordinaria con reclamación previa.....	39
8.3.	Partiendo de ODR.....	43
8.4.	Partiendo del SIR.....	45
<b>9.</b>	<b>Pagos ADO a árbitros.....</b>	<b>46</b>
9.1.	Generar fichero ADO.....	46
9.2.	Gestión pagos árbitros.....	48
<b>10.</b>	<b>Calendarios de audiencias.....</b>	<b>52</b>
<b>11.</b>	<b>Calendarios de pruebas.....</b>	<b>54</b>
<b>12.</b>	<b>Petición actualización datos.....</b>	<b>55</b>
<b>13.</b>	<b>Excel de empresas adheridas.....</b>	<b>56</b>
<b>14.</b>	<b>Solicitud de adhesión por pdf rellenable.....</b>	<b>57</b>
<b>15.</b>	<b>Ficha del Expediente Arbitraje.....</b>	<b>59</b>
15.1.	Pestaña Arbitraje.....	61
15.2.	Pestaña Tramitación.....	78
15.3.	Pestaña Otros Datos.....	166
<b>16.</b>	<b>Bandejas de trabajo.....</b>	<b>173</b>
16.1.	Bandeja de propuestas de arbitraje.....	173
16.2.	Bandeja de arbitrajes.....	174
16.3.	Bandeja de adhesiones.....	178
16.4.	Bandeja de firma.....	188
<b>17.</b>	<b>Utilidades de selección (Lupas).....</b>	<b>191</b>
17.1.	Lupa de expedientes relacionados.....	191
17.2.	Lupa de Productos/Servicios.....	192
17.3.	Lupa de establecimientos.....	193

17.4.	Lupa de consumidores.....	195
17.5.	Lupa de organismos.....	196
17.6.	Lupa de infracciones.....	196
17.7.	Lupa de árbitros.....	197
17.8.	Lupa de peritos.....	198
<b>18.</b>	<b>Anexos.....</b>	<b>200</b>
18.1.	Cálculo del estado de los trámites.....	200
18.2.	Roles y firmas de documentos.....	202
18.3.	Campos de combinación plantillas arbitraje.....	203
18.4.	Información de tramitación que se muestra en Mis Gestiones.....	216

## 2. Descripción del sistema

### 2.1. Objetivos del sistema

*Kontsumobide* es una aplicación a la que acceden los organismos de *Kontsumobide*, básicamente la central y las unidades territoriales del mismo. El objetivo principal de la aplicación es la gestión de las consultas, los expedientes de solicitud (Denuncias, quejas y reclamaciones), los expedientes Sancionadores de consumo y los expedientes de Arbitraje de consumo. La aplicación gestiona los expedientes de consumo integrados en el sistema de expedientes de PLATEA, haciendo uso de las herramientas horizontales de dicho sistema, integradas en la aplicación de forma transparente para el usuario.

### 2.2. Estructura del sistema

La aplicación *Kontsumobide* 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 la tramitación de las mismas.

➤ “Consultas”,

Permite a los usuarios del sistema registrar y gestionar (responder) las consultas que los consumidores presenten.

➤ “Sancionadores”,

Gestiona los expedientes sancionadores de consumo.

➤ “Arbitrajes”

Gestiona los expedientes de arbitraje de consumo y los calendarios de audiencias/pruebas.

“Denuncias AACC/Empresas”,

Gestiona expedientes de denuncia a asociaciones de consumidores y empresas-

➤ “Control de mercado”,

Gestiona los protocolos, campañas, redes de alerta, comunicaciones SOIVRE y notificaciones a productores.

➤ “Inspecciones”,

Gestiona los expedientes de inspección de consumo y las comunicaciones externas.

➤ “Módulo económico”,

Control de los pagos recibidos por Kontsumobide. en concepto de sanciones.

➤ “Censos”,

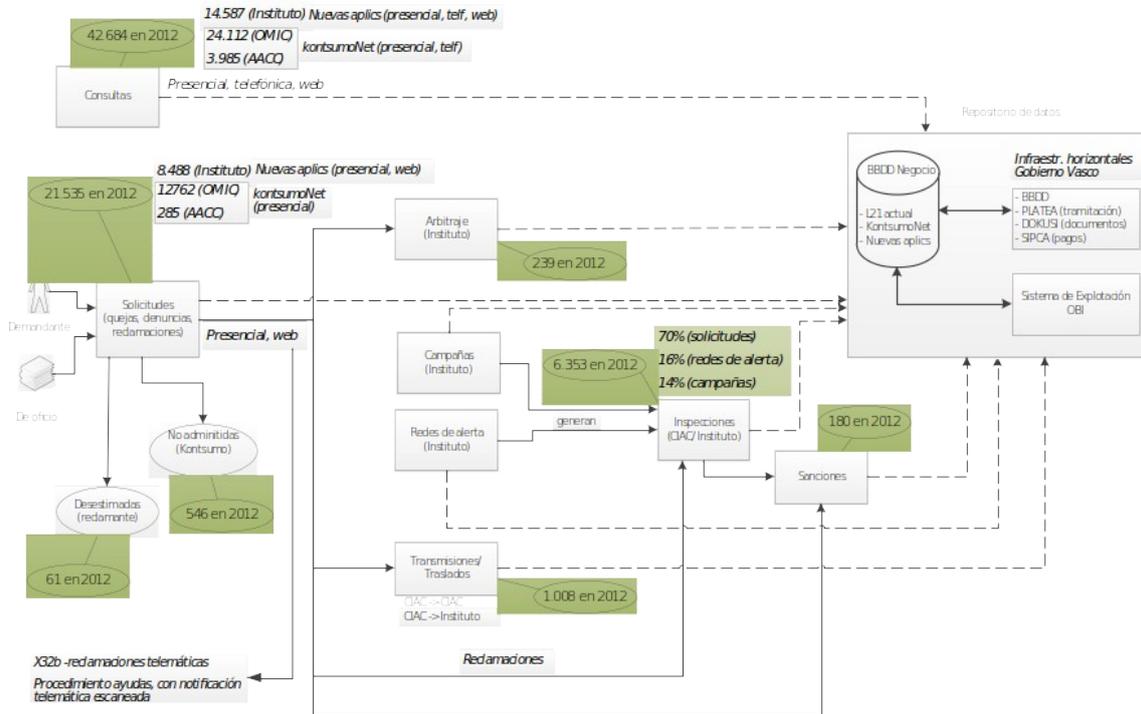
Posibilita gestionar las entidades normalizadas del sistema, entre ellas

- Consumidores.
- Establecimientos.
- Usuarios
- Plantillas de trámites
- Posibles trámites
- Plantillas de decisiones
- etc.....

➤ Utilidades

Herramientas adicionales de Kontsumobide

- Aportar documentación: Herramienta para aportar documentación a los expedientes de consumo sin necesidad de acceder a los mismos. Cuando los documentos se aporten a expedientes cerrados, se enviará de forma automática un correo electrónico al instructor del expediente para ser informado de la existencia de dicha aportación.
- Búsqueda combinada: Búsqueda de expedientes que permite buscar elementos sin necesidad de acceder a las opciones de cada tipo de expediente.
- Remisión de remesas: Sistema para imprimir las notificaciones y comunicaciones de los expedientes de forma masiva.
- Agenda de contactos: Acceso directo a la aplicación de gestión de la agenda de contactos de Kontsumobide



### 3. Glosario

Término	Definición
Consultas	Cuestiones presentadas por los consumidores ante el Instituto que se cierran mediante respuestas.
NORA	Sistema codificado de direcciones del Eustat.
Solicitudes	Expedientes de reclamación, queja o denuncia.
Traslado	Derivación de un expediente de un organismo a otro.
Localización	La localización de documentos es un proceso que añade al documento una etiqueta de tipo código de barras o código BIDI que da validez al documento, de tal manera que si un ciudadano recibe dicho documento puede comprobar a través de la sede digital que es una copia auténtica del documento que tiene la administración en su poder.

## 4. Elementos comunes

### 4.1. Campos obligatorios

Los campos obligatorios estarán identificados en la aplicación por la presencia de un carácter \* en el literal que acompaña al campo.

Fecha de Inicio \*:

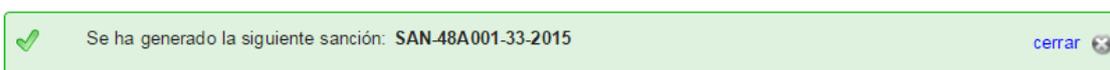
### 4.2. Mensajes de aviso/error

Se mostrarán mensajes de aviso/error en la parte superior de las pantallas/diálogos para informar al usuario de diversas circunstancias. Los avisos y errores se diferencian por los colores e iconos utilizados en cada caso.

Los mensajes de error tendrán este aspecto, y permitirán informar al usuario de errores dentro de la aplicación, como, por ejemplo, los errores de validación.



Los mensajes de aviso tendrán el siguiente aspecto, y permitirán informar al usuario de la correcta ejecución de la operación solicitada.



### 4.3. Migas

En la parte superior de la aplicación se informará de la oficina del usuario identificado, el nombre del usuario identificado y además se proporcionarán unas migas que mostrarán al usuario en cada momento en que parte de la aplicación se encuentra. Además, mediante los links presentes en estas migas se posibilitará al usuario retroceder a pantallas previas. La primera de las migas será siempre "Inicio", la cual permitirá regresar a la pantalla principal de la aplicación desde cualquier pantalla en la que se encuentre el usuario en un momento dado.



Kontsumobide Bizkaia Y41B, User2 está en: Inicio > Sancionadores - Búsqueda de Sancionadores > Ficha del expediente

## 4.4. Grids

Los grids o listados presentes en la aplicación tienen un aspecto y funcionamiento común.

Exportar tabla a Excel

Código de Expediente	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Sancionado	Municipio	Fase	Trámite	Tipo Resolución	Responsable del expediente
48A001-86-2015	03/09/2015			Bilbao	Inicio	Acuerdo de Incoación		INSTRUCTOR
48A001-87-2015	03/09/2015			Bilbao	Inicio	Acuerdo de Incoación		INSTRUCTOR
48A001-88-2015	03/09/2015			Bilbao	Resolución	Liquidación	Sanción	INSTRUCTOR
48A001-89-2015	07/09/2015			Barakaldo	Inicio	Acuerdo de Incoación		INSTRUCTOR
48A001-90-2015	07/09/2015			Barakaldo	Inicio	Acuerdo de Incoación		INSTRUCTOR
48A001-91-2015	07/09/2015			Barakaldo	Inicio	Acuerdo de Incoación		INSTRUCTOR
48A001-92-2015	08/09/2015			Barakaldo	Inicio	Acuerdo de Incoación		INSTRUCTOR
48A001-93-2015	08/09/2015			Durango	Inicio	Acuerdo de Incoación		INSTRUCTOR
48A001-94-2015	09/09/2015			Barakaldo	Inicio	Acuerdo de Incoación		INSTRUCTOR
48A001-95-2015	21/09/2015			Barakaldo	Inicio	Notificación		INSTRUCTOR

Primera Página Anterior Página 13 de 18 Siguiente Última Página 10 Mostrando 141 - 150 de 154

Cuentan con una cabecera en la que se puede ver los títulos de las columnas. Pinchando en estas columnas se consigue cambiar la ordenación del grid. Pinchando un título de columna se pasará a ordenar por dicha columna. Si se vuelve a pinchar dicho título se pasará a ordenar por dicha columna en orden inverso.

La parte inferior del grid cuenta con:

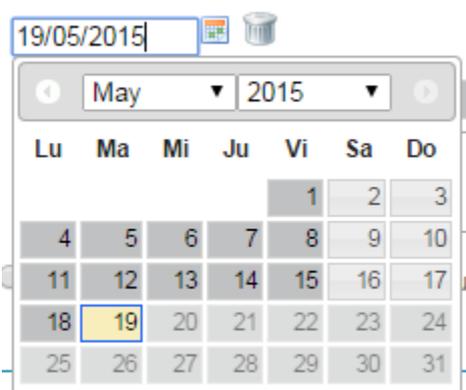
- Navegación entre páginas (primera, anterior, siguiente, última, introducción de un número de página concreta)
- Selección de número de registros simultáneos en pantalla (10,20,30)
- Leyenda indicando los registros que se están mostrando del total de registros

Asimismo, muchos de los grids cuentan en la parte superior derecha de los mismos con un link "Exportar tabla a Excel" que genera un fichero Excel con los datos mostrados en el grid.

## 4.5. Calendario

A la hora de rellenar campos de tipo fecha se proporciona una utilidad para seleccionar la fecha a través de un calendario.

El icono de calendario permitirá desplegar el calendario y el icono de papelera vaciará el campo de fecha.



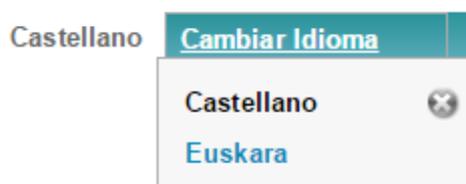
Dicha utilidad permite la selección del mes y el año a través de combos desplegables. Al cambiar la selección de estos combos se actualizará la información del mes presentado en la utilidad. También es posible avanzar y retroceder mes a mes a través de los iconos atrás y adelante presentes a izquierda y derecha de los combos mencionados.

El calendario puede controlar los valores que presenta al usuario como seleccionables, por ejemplo, en la imagen anterior se puede ver como los valores posteriores al día 19 no son seleccionables, pero sí los días anteriores.

Para seleccionar una fecha bastará con hacer clic en el día correspondiente en el calendario. También será posible introducir la fecha de forma manual (con el formato dd/mm/yyyy)

## 4.6. Cambio de idioma

Se dispone de una utilidad para cambiar el idioma de la interfaz de la aplicación. Esta utilidad está presente en la esquina superior derecha de la pantalla de la aplicación. En ella se informa del idioma actual de la interfaz, y se permite la selección del nuevo idioma.



## **4.7. Cierre de sesión**

Se dispone de una utilidad que permite cerrar la sesión en la aplicación y en XLNets del usuario. Esta utilidad aparece a la derecha de la cabecera de la aplicación, bajo la utilidad de cambio de idioma y tiene este aspecto.



## 5. Entrada a la aplicación. Pantalla de trabajo

La primera pantalla que aparecerá cuando el usuario acceda a la aplicación es la pantalla denominada “escritorio”.

Ofrece un mapa, a través de sus menús, para navegar a los distintos módulos que componen la aplicación (menús desplegable superiores). Este menú estará presente en todo momento en la aplicación.

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:

- Consultas pendientes. Se muestran las consultas que normalmente hayan entrado vía web y que están pendientes de atender.

- Solicitudes de adhesión al sistema de arbitraje: Se muestran (con herramienta de filtrado por distintos campos) las solicitudes de adhesión al sistema de arbitraje, con el tipo y el estado, entre otros campos.
- Propuestas de arbitraje: Muestra las propuestas de arbitraje resultado de expedientes de solicitud de arbitraje.
- Arbitrajes: Se muestran todos los expedientes de arbitraje del usuario conectado con las tareas pendientes de realizar.
- Propuestas de sancionador: Muestra las propuestas de sancionador resultado de expedientes de solicitud, pendientes de iniciar procedimiento sancionador.
- Sancionadores: Se muestran todos los expedientes sancionadores vivos del usuario conectado con las tareas pendientes de realizar.
- Bandeja de campañas SSCC: Se muestran las campañas
- Bandeja de redes de alerta: Se muestran las redes de alerta
- Bandeja de comunicaciones SOIVRE: Se muestran las comunicaciones SOIVRE
- Propuestas de inspección: Se muestran las propuestas de inspección
- Bandeja de inspección: Se muestran las inspecciones
- Bandeja de firmas. Se muestran todos los documentos pendientes de firma del usuario conectado.

El acceso a cada bandeja se realizará a través de su correspondiente icono. También existen iconos para las utilidades más habituales. Los iconos relevantes para arbitrajes son:

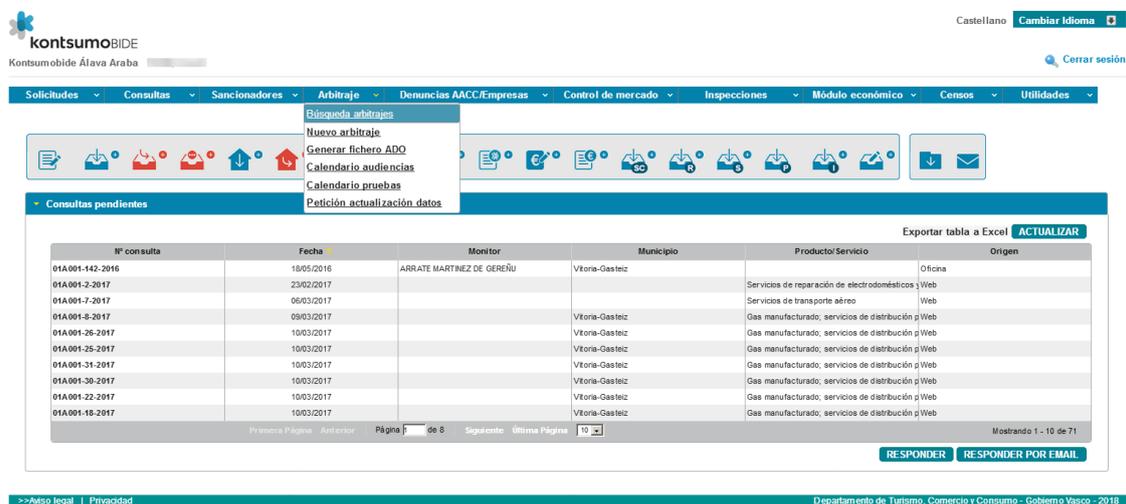
	Solicitudes de adhesión al sistema de arbitraje
	Propuestas de arbitraje
	Arbitrajes
	Bandeja de firmas
	Aportación de documentación
	Remisión remesas

## 6. Búsqueda de arbitraje

### 6.1. Filtro

#### 6.1.1. Acceso

Desde el escritorio de la aplicación, dentro del Menú superior, en la opción “Arbitrajes”, a través del link “Búsqueda de arbitrajes”.



The screenshot shows the 'kontsumoBIDE' application interface. The top navigation bar includes 'Solicitudes', 'Consultas', 'Sancionadores', 'Arbitraje', 'Denuncias AACC/Emresas', 'Control de mercado', 'Inspecciones', 'Módulo económico', 'Censos', and 'Utilidades'. A dropdown menu is open under 'Arbitraje', showing options: 'Búsqueda arbitrajes', 'Nuevo arbitraje', 'Generar fichero ADO', 'Calendario audiencias', 'Calendario pruebas', and 'Petición actualización datos'. Below the menu is a table titled 'Consultas pendientes' with columns: 'Nº consulta', 'Fecha', 'Monitor', 'Municipio', 'Producto/Servicio', and 'Origen'. The table contains 10 rows of data. At the bottom of the table, there are buttons for 'RESPONDER' and 'RESPONDER POR EMAIL', and a footer indicating 'Mostrando 1 - 10 de 71'.

Nº consulta	Fecha	Monitor	Municipio	Producto/Servicio	Origen
01A001-142-2016	19/05/2016	ARRATE MARTINEZ DE GEREÑU	Vitoria-Gasteiz	Servicios de reparación de electrodomésticos	Oficina
01A001-2-2017	23/02/2017			Servicios de transporte aéreo	Web
01A001-7-2017	09/03/2017			Gas manufacturado, servicios de distribución q	Web
01A001-8-2017	09/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado, servicios de distribución q	Web
01A001-26-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado, servicios de distribución q	Web
01A001-25-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado, servicios de distribución q	Web
01A001-31-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado, servicios de distribución q	Web
01A001-30-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado, servicios de distribución q	Web
01A001-22-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado, servicios de distribución q	Web
01A001-18-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado, servicios de distribución q	Web

#### 6.1.2. Descripción

Búsqueda con filtro que permite localizar expedientes en base a diversos criterios de búsqueda. Este filtro permitirá localizar expedientes nuevos y viejos, es decir, creados con la actual aplicación o con la aplicación anterior.



**kontsumoBIDE**

Castellano [Cambiar Idioma](#)

[Cerrar sesión](#)

Kontsumobide Álava Araba Usted está en: [Inicio](#) > [Arbitrajes](#) - Búsqueda de Arbitrajes

Solicitudes
Consultas
Sancionadores
Arbitraje
Denuncias AACC/Empresas
Control de mercado
Inspecciones
Módulo económico
Censos

**BÚSQUEDA** RESULTADO

Código de Expediente:

Res ponsable expediente:

Fecha de Inicio Desde:   Hasta:

Número de registro de entrada:

**Tramitación**

Fase:

Trámite:

Tipo de Resolución:

Tramitador:

Fecha de Tramitación Desde:   Hasta:

Incluir expedientes cerrados  Pendiente acuse de recibo  Pendiente firma  Pendiente decisión

Existe trámite  Ultimo trámite  Trámite actual

**Reclamante**

CIF/NIF:

Nombre:

Apellido1:

Apellido2:

Provincia:  Municipio:  Localidad:

**Reclamado**

CIF/NIF:

Nombre:

Provincia:  Municipio:  Localidad:

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

[Aviso legal](#) | [Privacidad](#)

Departamento de Turismo, Comercio y Consumo - Gobierno Vasco - 2018

### 6.1.3. Funcionamiento

En el filtro, podremos seleccionar por los siguientes criterios:

- **Código de Expediente:** 3 campos (oficina territorial, correlativo, año).
- **Responsable de expediente:** Combo de selección de responsable de expediente. Se cargará con usuarios instructores.
- **Fecha de Inicio:** Campos "Desde" y "Hasta" para especificar un rango de fechas
- **Número de registro de entrada:** Filtro de tipo coincidente (no de tipo like) para especificar un número de registro concreto.
- Tramitación:
  - o Fase:

Fase:

Tipo de Resolución:

Fecha de Tramitación

Pendiente de Acusar

Reclamante

[Seleccione un elemento]

[Seleccione un elemento]

Análisis

Audiencia

Cierre

Colegio

Convenio

Inicio

Registro

Resolución

- o **Trámite:** Dependiendo de la fase seleccionada, se cargarán los trámites comunes + los propios de la fase.
- o Tipo de Resolución:

Tipo de Resolución:

Fecha de Tramitación

Pendiente de Acusar

Reclamante

Reclamado

[Seleccione un elemento]

[Seleccione un elemento]

Acuerdo

Acumulación

Caducidad

Desistimiento

Inadmisión

Laudos

No aceptación

No localizado

No subsanación

Traslado

- o **Tramitador:** acotará los resultados a aquellos expedientes en los que el usuario seleccionado haya intervenido en algún trámite. Se mostrarán como posibles valores aquellos usuarios con acceso al módulo de arbitrajes que no han sido dados de baja
- o **Fecha de Tramitación (Desde - Hasta):** Filtro sobre la fecha de inicio del trámite.
- o **Incluir expedientes cerrados (check):** Filtro no exclusivo para incluir expedientes cerrados
- o **Pendiente de Acusar Recibo (check):** Indicaremos si el expediente está pendiente de recoger algún acuse de recibo.
- o **Pendiente firma (check):** Indicaremos si el expediente está pendiente de la firma de algún documento.
- o **Pendiente decisión (check):** Filtro excluyente para buscar solo aquellos expedientes sobre los que todavía no hay una resolución.

- o **Radio tipo filtro trámite:** Indicaremos si el trámite que hemos seleccionado en el filtro queremos que se filtre de diferentes modos. Sólo será visible si se ha seleccionado trámite. Los diferentes modos son:

- Existe trámite: el trámite existe en el expediente (esté o no tramitado)
- Último trámite del expediente: el trámite es el último lanzado en el expediente (esté o no tramitado)
- Trámite actual: el trámite existe en el expediente pendiente de tramitar

Existe trámite  Ultimo trámite  Trámite actual

- Reclamante
  - o **CIF/NIF:** Filtro según el CIF/NIF del reclamante.
  - o **Nombre:** Filtro según el nombre del reclamante.
  - o **Apellido1:** Filtro según el primer apellido del reclamante
  - o **Apellido2:** Filtro según el segundo apellido del reclamante
  - o **Provincia:** Filtro según la provincia. Valores tabulados (combo)
  - o **Municipio:** Filtro según el municipio. Valores tabulados (combo). Se activa al seleccionar una provincia.
  - o **Localidad:** Filtro según la localidad. Valores tabulados (combo). Se activa al seleccionar un municipio.
- **Reclamado** (mismos filtros que para el reclamante)

## 6.2. Lista de Resultados

### 6.2.1. Acceso

Desde el filtro al pulsar sobre el botón “buscar” o sobre la pestaña “Resultado”, accederemos a la lista de resultados que cumplan las condiciones especificadas en dicho filtro.

### 6.2.2. Descripción

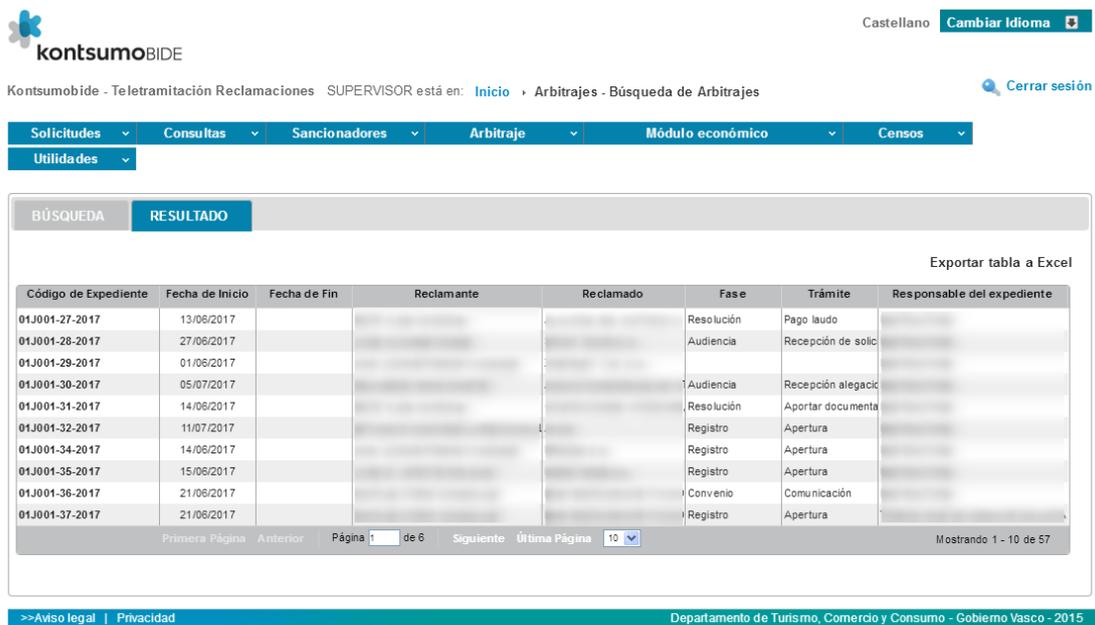
Se mostrarán en una tabla los resultados de la búsqueda. Estos son los campos que se mostrarán distribuidos en columnas:

- Código de Expediente

- Fecha de Inicio (del expediente)
- Fecha de Fin (del expediente)
- Reclamante
- Reclamado
- Fase (del expediente)
- Trámite (último trámite completado del expediente)
- Responsable del expediente

### 6.2.3. Funcionamiento

Se mostrarán las columnas que se comentan en el apartado anterior. Dichas columnas serán todas ordenables. Por defecto se mostrará el grid ordenado por código de expediente ascendente (NOTA: hay que tener en cuenta que el código de expediente es tratado de forma textual y no de forma numérica).



The screenshot shows the 'kontsumoBIDE' web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Castellano' and 'Cambiar Idioma' buttons. Below the navigation bar, the user is logged in as 'SUPERVISOR' and is in the 'Arbitrajes' section. The main content area displays a search results table with the following columns: 'Código de Expediente', 'Fecha de Inicio', 'Fecha de Fin', 'Reclamante', 'Reclamado', 'Fase', 'Trámite', and 'Responsable del expediente'. The table contains 10 rows of data. At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Página 1 de 6' and 'Mostrando 1 - 10 de 57'. There is also a link to 'Exportar tabla a Excel'.

Código de Expediente	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Reclamante	Reclamado	Fase	Trámite	Responsable del expediente
01J001-27-2017	13/06/2017				Resolución	Pago laudo	
01J001-28-2017	27/06/2017				Audiencia	Recepción de solici	
01J001-29-2017	01/06/2017						
01J001-30-2017	05/07/2017				Audiencia	Recepción alegaciaci	
01J001-31-2017	14/06/2017				Resolución	Aportar documenta	
01J001-32-2017	11/07/2017				Registro	Apertura	
01J001-34-2017	14/06/2017				Registro	Apertura	
01J001-35-2017	15/06/2017				Registro	Apertura	
01J001-36-2017	21/06/2017				Convenio	Comunicación	
01J001-37-2017	21/06/2017				Registro	Apertura	

Pinchando en los enlaces disponibles en la columna de código de expediente se accederá a la ficha del expediente concreto.

Se dispone además de una utilidad "Exportar tabla a Excel" que exporte el contenido de la tabla resultante de la búsqueda a un documento Excel.

## 7. Bandeja de Arbitrajes

### 7.1. Acceso

Se accede a la misma haciendo clic sobre el icono  dentro de la pantalla de escritorio.

### 7.2. Descripción

Si al lado del icono de la bandeja de Arbitrajes  aparece un icono “+” , indica que el usuario identificado en el sistema dispone de contenido (avisos o trámites pendientes de realizar) dentro de la bandeja de arbitrajes.

### 7.3. Funcionamiento

Esta bandeja mostrará expedientes abiertos cuya tramitación está pendiente de concluir por parte del usuario conectado. Cada expediente mostrado aparecerá una única vez en el listado. Si el expediente cuenta con trámites pendientes se indicará mediante el número de trámites pendientes en la columna correspondiente (T.P.) y clicando en dicho número se mostrará el detalle de los mismos. De la misma forma se mostrará en la columna correspondiente el número de avisos del expediente, y haciendo clic en dicho número se accederá al detalle de los mismos.

Se dispondrá de un filtro para aplicar en los resultados mostrados, basado en los siguientes campos:

- Fecha trámite desde
- Fecha trámite hasta
- Trámite pendiente de realizar (en estado distinto de tramitado)
- Responsable expediente (sólo disponible para coordinador y supervisor)
- Nuevos. Al seleccionar este check se inhabilitan los campos de fecha trámite desde, fecha trámite hasta y trámite pendiente de realizar. Sirve para mostrar todos los expedientes nuevos, entendiendo como nuevos, los que cumplen una de estas dos propiedades:
  - o expedientes sin trámites pendientes cuyo último trámite tramitado es el de asignación de responsable.
  - o expedientes en los que el responsable del expediente no ha tramitado ningún trámite

Los expedientes se presentan ordenados por fecha descendente por defecto, pero se podrá ordenar por cualquiera de las columnas mostradas en orden ascendente o descendente (salvo las columnas Documento y Estado donde no está permitida la ordenación).

Desde esta bandeja se abrirán los expedientes en una nueva pestaña, con la cabecera y el menú no visibles. De esta manera al acabar de trabajar en el expediente, se puede cerrar esa pestaña y regresar a la bandeja conservando el filtro, ordenación y resultados de la misma. Para abrir un segundo expediente antes hay que cerrar la pestaña del primero, mostrándose en caso contrario un aviso al respecto.

Fecha trámite desde:  Hasta:

Trámite pendiente de realizar: [Seleccione un elemento]

Nuevos ACTUALIZAR

Cód. Expediente	Fase	Trámite	T.P.	Avisos	Reclamante	Establecimiento	Documento	Fecha	Estado	Estado firm.	Firma Arb.
01J001-77-2017	Cierre	Cierre	1	0							
01J001-7-2020	Análisis	Notificación	6	0							01
01J001-6-2020	Registro	Asignación de responsa	1	1							
01J001-359-2018	Convenio	Notificación	2	0							
01J001-35-2019	Análisis	Comunicación	2	0							
01J001-3-2020	Resolución	Resolución (Inadmisión)	1	0							
01J001-2-2020	Registro	Asignación de responsa	0	1				23/02/2020	✓		
01J001-1-2020	Registro	Asignación de responsa	0	1				23/02/2020	✓		
01J001-24-2019	Inicio	Acuse de recibo (Acepta	0	1				18/07/2019	✓		
01J001-417-2018	Inicio	Notificación	2	1							
01J001-372-2018	Análisis	Comunicación	7	0							
01J001-375-2018	Inicio	Aportar documentación	0	0				13/07/2018	✓		
01J001-402-2018	Inicio	Asignación de responsa	1	1							
01J001-396-2018	Convenio	Acuse de recibo	7	0							
01J001-40-2017	Audiencia	Aportar documentación	0	0				28/05/2018	✓		
01J001-390-2018	Inicio	Asignación de responsa	0	0				21/05/2018	✓		
01J001-316-2018	Convenio	Acuse de recibo (No ent	2	1							
01J001-373-2018	Convenio	Comunicación	5	0							
01J001-1-2018	Análisis	Notificación	6	0							
01J001-48-2017	Inicio	Comunicación	1	0							
01J001-2-2018	Inicio	Recepción alegaciones	1	0							
01J001-59-2017	Inicio	Notificación	1	0							
01J001-361-2018	Inicio	Asignación de responsa	1	0							
01J001-354-2018	Convenio	Comunicación	5	0							
01J001-43-2017	Convenio	Comunicación	5	0							
01J001-357-2018	Inicio	Asignación de responsa	1	0							
01J001-356-2018	Inicio	Asignación de responsa	1	0							
01J001-355-2018	Inicio	Asignación de responsa	1	0							
01J001-319-2018	Convenio	Comunicación	9	0							
01J001-341-2018	Convenio	Comunicación	10	0							

Exportar tabla a Excel

Primera Página Anterior **Página 1** de 3 Siguiente Última Página 30

Mostrando 1 - 30 de 72

En la bandeja de arbitrajes se mostrarán los campos siguientes:

- **Código de expediente:** Se compone con el código del organismo, el correlativo (dentro de la oficina y año) y el año del ejercicio. Al hacer clic sobre el código del expediente, accederemos al expediente en cuestión.
- **Fase:** Fase del trámite en cuestión.
- **Trámite:** Muestra el último trámite pendiente del expediente, o el último tramitado si no queda ninguno pendiente:
  - o Si es trámite genérico: Se muestra el nombre introducido en el trámite genérico.
  - o Si no lo es: Se muestra el tipo del trámite.

Al hacer clic sobre el texto accederemos a la ficha del trámite en cuestión, abierta en forma de ventana modal sobre el escritorio. Si se tramita o guarda el trámite, se cerrará la ventana modal del trámite y se recargará el grid de la bandeja de arbitrajes, dado que es posible que los cambios efectuados cambien la información a mostrar. De todas formas, se conservará en dicha recarga el ordenamiento del grid y la paginación del mismo, es decir, la página que se muestra en el grid.

Adicionalmente, en los trámites de acuse de recibo se mostrará entre paréntesis el estado del acuse de recibo, pudiendo ser:

- Aceptado
- Rechazado
- No entregado
- En caso de estados de PEE (AA66) no asimilados a ninguno de los anteriores, el literal asociado a dicho estado de PEE (AA66).

En el caso de los trámites de información de publicación en BOPV-BOE se mostrará entre paréntesis la fecha de envío a BOPV.

Finalmente, en los trámites de resolución, se mostrará entre paréntesis la decisión (si se ha seleccionado la misma y se ha guardado/tramitado).

- **T.P.:** Número de trámites pendientes del expediente para el usuario conectado. Si el valor es distinto de 0 el número dispone de un enlace que permite abrir una ventana modal con el detalle de los trámites, ordenados por defecto de más antiguo a más moderno.

Trámites pendientes						cerrar ✕
Expediente: ARB-01J001-82-2017					ACTUALIZAR	
Fase	Trámite	Tramitador	Fecha	Estado	Observaciones	
Convenio	Notificación		11/07/2017			
Convenio	Notificación		11/07/2017			
Audiencia	Notificación		11/07/2017			
Audiencia	Notificación		11/07/2017			
Audiencia	Comunicación		11/07/2017			
Audiencia	Citación 2ª audiencia		11/07/2017			
Resolución	Notificación		11/07/2017			
Resolución	Notificación		11/07/2017			
Resolución	Pago laudo		11/07/2017			
Audiencia	Notificación		11/07/2017			

Primera Página   Anterior   Página 1 de 2   Siguiente   Última Página 10   Mostrando 1 - 10 de 12

La información de trámites que se muestra en esta pantalla modal es:

- **Fase:** Fase del trámite en cuestión.
- **Trámite:** Si es trámite genérico muestra el nombre introducido en el trámite genérico, en caso contrario, muestra el tipo del trámite. Haciendo clic en este valor se accederá a la ficha del trámite dentro de una ventana modal.

Adicionalmente, en los trámites de acuse de recibo se mostrará entre paréntesis el estado del acuse de recibo, pudiendo ser:

- Aceptado
- Rechazado
- No entregado
- En caso de estados de PEE (AA66) no asimilados a ninguno de los anteriores, el literal asociado a dicho estado de PEE (AA66).

En el caso de los trámites de información de publicación en BOPV-BOE se mostrará entre paréntesis la fecha de envío a BOPV.

Finalmente, en los trámites de resolución, se mostrará entre paréntesis la decisión (si se ha seleccionado la misma y se ha guardado/tramitado).

- **Tramitador:** Usuario que tiene asignado el trámite
- **Fecha:** Fecha de Inicio del trámite
- **Estado:** Identificado mediante iconos, siendo éstos los siguientes:

Icono	Estado
	Tramitado
	Firmado (y localizado)
	Firma denegada

	Pendiente de firma
	Localizado
	Error localización
	Pendiente localización
	Pendiente (ninguno de los anteriores)

La lógica establecida para la determinación del estado para trámites pendientes con 1 o varios documentos se describe en el anexo Cálculo del estado de los trámites.

- **Observaciones:** En caso de existir, el contenido del campo observaciones del trámite.
- **Avisos:** Número de avisos activos del expediente. Si el valor es distinto de 0 el número dispone de un enlace que permite abrir una ventana modal con el detalle de los avisos.

Avisos <span style="float: right;">cerrar ✕</span>			
Expediente: ARB-01J001-1-2018			
Aviso	Fase	Trámite	F. Límite
AVISO: Finalización plazo de alegaciones	Análisis	Convenio arbitral	18/01/2018
AVISO: Resolución del expediente	Análisis	Convenio arbitral	02/07/2018

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

La información de avisos que se muestra en esta pantalla modal es:

- **Aviso:** Descripción del aviso.
- **Fase:** Fase del trámite asociado al aviso
- **Trámite:** Trámite asociado al aviso
- **Fecha límite:** Fecha límite para la ejecución de la tarea
- **Responsable de expediente/Reclamante:** La columna que se presentará en este punto de la bandeja dependerá del perfil del usuario que esté accediendo a la misma. De esta manera si el usuario es un responsable de expediente se mostrará la columna reclamante, informando del nombre del consumidor que ha solicitado el arbitraje, y en caso contrario, para el resto de perfiles, se mostrará el responsable del expediente de arbitraje.
- **Establecimiento:** Establecimiento asociado al expediente
- **Documento:** Enlace al documento del trámite en caso de que hubiera sólo uno o enlace al listado de documentos del trámite.

- **Fecha:** Fecha de Inicio del trámite.
- **Estado:** Identificado mediante iconos, siendo éstos los siguientes:

Icono	Estado
	Tramitado
	Firmado (y localizado)
	Firma denegada
	Pendiente de firma
	Localizado
	Error localización
	Pendiente localización
	Pendiente (ninguno de los anteriores)

La lógica establecida para la determinación del estado para trámites pendientes con 1 o varios documentos se describe en el anexo [Cálculo del estado de los trámites](#).

- **Estado firma:** se mostrará el icono  en caso de existir algún documento pendiente de firma en el expediente.
- **Firma árbitros:** Se indicará el número de firmas de árbitros realizadas y el total de firmas de árbitros siempre que existan firmas de árbitros en el expediente. En caso de existir valor, se podrá clicar en el mismo y se mostrará una ventana modal con el detalle de las firmas de los árbitros. En caso de no existir firmas de árbitros pendientes, por estar todas realizadas, no se mostrará información.

## 7.4. Avisos

En la bandeja de arbitrajes se mostrarán una serie de avisos que se generarán y borrarán de forma automática según vaya avanzando la tramitación de los expedientes con los que están relacionados. Estos avisos pretenden informar al usuario de aquellas circunstancias ligadas a plazos dentro de un expediente, como, por ejemplo, el paso de un tiempo sin haberse recibido acuse de recibo de una notificación, etc. Estos avisos son fijos, pero los plazos para que se manifiesten son modificables mediante el mantenimiento de parámetros.

### 7.4.1. Generación de Avisos de la Bandeja de Arbitrajes

#	ACCIÓN QUE GENERA EL AVISO	DESCRIPCIÓN DEL AVISO	VALOR	VISUALIZACIÓN	BORRADO
1	Acuse de notificación o comunicación de convenio arbitral	Número de días para el aviso sobre la resolución	180 días	Tras fecha límite	Cuando se tramita la resolución
2	Acuse de notificación o comunicación de convenio arbitral	Número de días para la finalización del plazo de presentación de alegaciones	15 días	Antes de la fecha límite	Al tramitar la resolución Se espera hasta terminar el plazo porque se pueden presentar varias alegaciones de uno o varios intervinientes
3	Acuse de notificación o comunicación de requerimiento de subsanación	Número de días para la finalización de plazo de subsanación	20 días	Antes de la fecha límite	Al tramitar la recepción con "subsana"
4	Acuse de laudo o resolución	Número de días para el cierre del expediente de arbitraje	30 días	Tras fecha límite	Al tramitar el cierre

5	Acuse de notificación o comunicación al reclamado tras Resultado análisis: Empresa no adherida o adherida con limitaciones	Número de días para el aviso sobre la aceptación de arbitraje	15 días	Tras fecha límite	Al tramitar la aceptación de arbitraje
6	Solicitud de arbitraje	Número de días para el aviso sobre la admisión a trámite	30 días	Tras fecha límite	Al tramitar el análisis de empresa, la resolución o la subsanación
7	Acuse o comunicación del laudo	Número de días para la finalización de plazo para la solicitud de aclaración	5 días	Antes de la fecha límite	Se espera hasta terminar el plazo porque se pueden presentar varias solicitudes de aclaración de uno o varios intervinientes
8	Acuse o comunicación del laudo	Número de días para el aviso sobre la acción de nulidad	60 días	Antes de la fecha límite	Se espera hasta terminar el plazo porque se pueden presentar varias solicitudes de nulidad de uno o varios intervinientes

En esta tabla se entiende por notificación el acuse (rechazado, aceptado) de la notificación o en su defecto publicación BOE, y se usan las fechas de estas acciones en el cálculo de los plazos de los avisos.

NOTA: El mantenimiento de los valores de plazo se podrá realizar desde el menú superior presente en todas las pantallas, dentro de la opción "Censos", a través del link denominado "Parámetros". Los literales de los avisos (en ambos idiomas) también podrán ser modificados a través del mismo mantenimiento.

Los literales configurados por defecto son:

#	DESCRIPCIÓN DEL AVISO	LITERAL CASTELLANO	LITERAL EUSKERA
---	-----------------------	--------------------	-----------------

1	Número de días para el aviso sobre la resolución	AVISO: Resolución del expediente	OHARRA: Espedientearen ebazpena
2	Número de días para la finalización del plazo de presentación de alegaciones	AVISO: Finalización plazo de alegaciones	OHARRA: Alegazioak aurkezteko epearen amaiera
3	Número de días para la finalización de plazo de subsanación	AVISO: Finalización plazo de subsanación	EU-AVISO: Finalización plazo de subsanación
4	Número de días para el cierre del expediente de arbitraje	AVISO: Cierre del expediente	EU-AVISO: Cierre del expediente
5	Número de días para el aviso sobre la aceptación de arbitraje	AVISO: Aceptación de arbitraje del expediente	EU-AVISO: Aceptación de arbitraje del expediente
6	Número de días para el aviso sobre la admisión a trámite	AVISO: Admisión a trámite	EU-AVISO: Admisión a trámite
7	Número de días para la finalización de plazo para la solicitud de aclaración	AVISO: Finalización de plazo para la solicitud de aclaración	EU-AVISO: Finalización de plazo para la solicitud de aclaración
8	Número de días para el aviso sobre la acción de nulidad	AVISO: Acción de nulidad	EU-AVISO: Acción de nulidad

## 8. Nuevo Arbitraje

El alta de arbitrajes se podrá llevar a cabo desde:

- Menú superior -> Arbitrajes -> Nuevo arbitraje. Esta utilidad permite la apertura en base a selección del tipo de presentación:
  - o Ordinaria sin reclamación previa
  - o Ordinaria con reclamación previa
  - o ODR
- Escritorio -> Bandeja de propuestas de arbitraje.
- SIR -> Bandeja SIR

Al efectuar el alta por cualquiera de los métodos enumerados, y también para aquellos con origen telemático, se ha de tener en cuenta que no se informa en dicho momento a mis gestiones de la existencia de un nuevo expediente. El expediente es informado a mis gestiones tras la tramitación de la asignación de responsable. De esta forma es posible llevar a cabo modificaciones en el reclamante y/o reclamado, con anterioridad a su volcado en mis gestiones. Por otra parte, el reclamado no se dará de alta en PLATEA en ese momento, sino que se esperará hasta la primera comunicación/notificación tramitada, por lo que será posible modificarlo hasta dicho momento.

### 8.1. Partiendo de Ordinaria sin reclamación previa

#### 8.1.1. Acceso

Desde el escritorio de la aplicación, en el menú superior, "Arbitrajes" -> "Nuevo arbitraje".

**kontsumoBIDE**  
Kontsumobide Álava Araba

Castellano **Cambiar Idioma**

[Cerrar sesión](#)

Solicitudes Consultas Sancionadores **Arbitraje** Denuncias AACC/Empresas Control de mercado Inspecciones Módulo económico Censos Utilidades

Búsqueda arbitrajes  
Nuevos arbitrajes  
Generar fichero ADO  
Calendario audiencias  
Calendario pruebas  
Petición actualización datos

Consultas pendientes

Iº consulta	Fecha	Monitor	Municipio	Producto/Servicio	Exportar tabla a Excel	
					ACTUALIZAR	ORIGEN
01A001-142-2016	18/05/2016	ARRATE MARTINEZ DE GEREÑU	Vitoria-Gasteiz	Oficina		
01A001-2-2017	23/02/2017			Servicios de reparación de electrodomésticos	Web	
01A001-7-2017	08/03/2017			Servicios de transporte aéreo	Web	
01A001-8-2017	09/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución p	Web	
01A001-26-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución p	Web	
01A001-25-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución p	Web	
01A001-31-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución p	Web	
01A001-30-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución p	Web	
01A001-22-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución p	Web	
01A001-18-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución p	Web	

Primerá Pagina Anterior Página 1 de 8 Seguinte Última Página 10

Mostrando 1 - 10 de 71

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

[>> Aviso legal](#) | [Privacidad](#) Departamento de Turismo, Comercio y Consumo - Gobierno Vasco - 2018

### 8.1.2. Descripción

Da de alta un expediente en la aplicación, teniendo en cuenta los datos especificados en la pantalla de “Nuevo arbitraje”.

### 8.1.3. Funcionamiento

En el campo Tipo de presentación especificaremos “Ordinaria sin reclamación previa”.

Tipo presentación\*:  Ordinaria sin reclamación previa  Ordinaria con reclamación previa  ODR

**Nuevo arbitraje** cerrar

Fecha de Inicio\*:

Observaciones :

Idioma:  Castellano  Euskera

Presentado por\*:  Particular  Organismo

Tipo presentación\*:  Ordinaria sin reclamación previa  Ordinaria con reclamación previa  ODR

Número de registro de entrada origen :  Fecha registro origen:

Número de registro de entrada :  Fecha de registro:

(\*) Campos obligatorios

Para este tipo de expedientes de arbitraje deberemos cargar la información completa del Reclamante y del Reclamado, especificar la forma de notificación/comunicación

(postal/telemática) de cada uno, y cumplimentar los datos que hacen referencia al hecho, así como añadir el documento de la solicitud.

**Reclamante\***

DNI:  Nombre:

Apellido1:  Apellido2:

Teléfono:  Email:

Residencia en:  Estado  Extranjero

Provincia:  Municipio:

País:  Dirección:

Forma de Notificación / Comunicación\*:

**Reclamado\***

CIF:  Nombre:

Sector:

Residencia en:  Estado  Extranjero

Provincia:  Municipio:

País:  Dirección:

Forma de Notificación/Comunicación\*:

**Datos del hecho\***

Fecha del hecho\*:

Descripción\*:

Pretensión\*:

Importe pretensión\*:

Observaciones pretensión:

Forma de venta\*:

P/S Agrupado\*:

Motivo\*:

**Documentos**

Nombre	Documento	Fecha	Borrar
No hay registros.			

Nombre\*:

Documento\*:  Ningún archivo seleccionado

(\*) Campos obligatorios

Al hacer clic sobre la lupa  accederemos el buscador de intervinientes del Censo correspondiente (consumidores/establecimientos).

Selección de consumidor
cerrar ✕

NIF / CIF / NIE:

Apellido1:

Residencia en:  Todos  Estado  Extranjero

Nombre:

Apellido2:

FILTRAR
LIMPIAR

[Exportar tabla a Excel](#)

		NIF / CIF / NIE	Nombre	Apellido1	Apellido2	Dirección	Municipio
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kalea/Calle Menendez y Peláio, 3	Basauri
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Vera De Bidasoa, 8 - 1º D	Irun
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kalea/Calle Adarra, 3	Lasarte-Oria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Plaza Pedro Lopez 4, 6º D	Basauri
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Entitatea/Entidad Alegria-Dulantzi, 0-A	Alegria-Dulantzi
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kalea/Calle María Diaz de Haro , 56	Bilbao
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Via Cruzea, 6	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Etorbidea/Avenida El Ferrocarril , 2-B	Bilbao
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Los Fueros 6 1º Izq	Barakaldo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Etorbidea/Avenida Cristobal de Murrieta, 36	Santurtzi

Primera Página Anterior Página 1 de 16.349 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 10 de 163.481

SELECCIONAR
EDITAR
ALTA
FUSIONAR

### Reclamante – Selección de interviniente del censo de consumidores

Selección de establecimiento
cerrar ✕

Razón Social / Nombre comercial:  CIF:

Residencia en:  Todos  Estado  Extranjero

Teléfono:

Sector:

Descriptor:

Mostrar solo establecimientos sede
  Mostrar solo establecimientos adheridos Arbitraje  
 Mostrar sólo establecimientos dados de baja en Arbitraje
  Incluir establecimientos cerrados

[Exportar tabla a Excel](#)

			CIF	Nombre comercial	Razón social	Municipio	Dirección	Adherido	Sede
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			SERVICIO VASCO DE SALUD	Bilbao	M <sup>a</sup> Diaz de Haro nº 60		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			SERVICIO VASCO DE SALUD	Galdakao	B <sup>a</sup> Labeaga snº		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			SAT TUDELA	Tudela			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			AUTO-ESCUELA KM 0	Vitoria-Gasteiz	Valentin De Foronda, 24		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			MARM OLERIA ARTAZU	Bilbao	Artazu 8		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			AGNAGA COMERCIAL S.L.	Barakaldo	Rotuerto 44		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			DUÑOBET S.L.				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			AXA UAP IBERICA	Donostia-San Se	Usandizaga, 3		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			EL CORTE INGLES.S.A.	Vitoria-Gasteiz	AVDA GASTEIZ Nº30		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			EL CORTE INGLES.S.A.	Irun	Paseo Colón, 34		

Primera Página Anterior Página 1 de 6.772 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 10 de 67.716

### Reclamado – Selección de interviniente del censo de establecimientos

Pinchando sobre la columna “Nombre”/”Nombre Comercial” del registro elegido, se cerrará la ventana y accederemos a la ventana modal de “Nuevo arbitraje” con los datos del Consumidor/Establecimiento seleccionado rellenos, siempre y cuando dicho interviniente esté guardado en el censo con un mínimo de información; de lo contrario se nos avisará y no se podrá continuar.

**Nuevo arbitraje**
cerrar ✕

Fecha de Inicio\*:

Observaciones :

Idioma:  Castellano  Euskera

Presentado por\*:  Particular  Organismo

Tipo presentación\*:  Ordinaria sin reclamación previa  Ordinaria con reclamación previa  ODR

Número de registro de entrada origen:  Fecha registro origen:

Número de registro de entrada:  Fecha de registro:

(\*) Campos obligatorios

---

**Reclamante\***

**Nº de reclamaciones y solicitudes recientes**

DNI:  Nombre:

Apellido1:  Apellido2:

Teléfono:  Email:

Residencia en:  Estado  Extranjero

Provincia:  Municipio:

Forma de Notificación / Comunicación\*:

---

**Reclamado\***

CIF:  Nombre:

Sector:

Residencia en:  Estado  Extranjero

Provincia:  Municipio:

Forma de Notificación/Comunicación\*:

---

**Datos del hecho\***

Fecha del hecho\*:

Descripción\*:

Pretensión\*:

Importe pretensión\*:

Observaciones pretensión:

Forma de venta\*:

P/S Agrupado\* :

Si quisiéramos modificar el Reclamante/Reclamado, podríamos usar la papelera  para eliminar la selección efectuada y llevar a cabo la selección de un nuevo Consumidor/Establecimiento.

Esta manera de generar un expediente de arbitraje crea un expediente de arbitraje de oficio, donde sólo se incorporarán los datos mencionados, dado que no se cuenta con ningún expediente previo del que obtener información, al contrario de los casos que se describen a continuación.

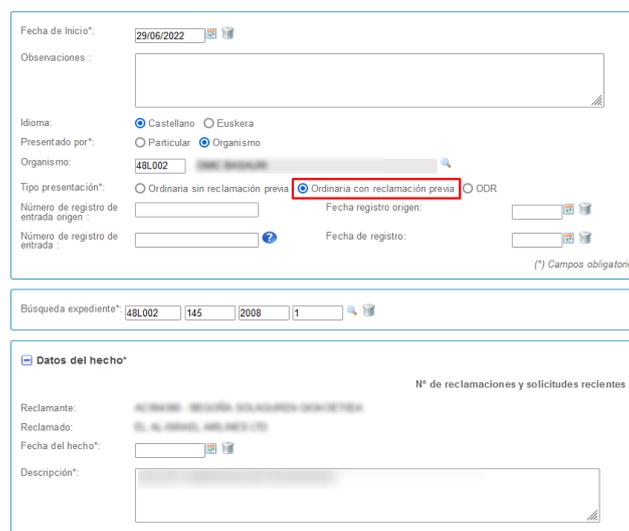
Una vez guardado el arbitraje, hará una serie de comprobaciones del formulario, y además, comprueba si existe un expediente previo entre el Reclamante/Reclamado que se ha indicado en el formulario que cumple las condiciones para ser incorporado en un arbitraje (tiene una de las decisiones estipuladas y no ha sido relacionado con otro arbitraje), ofreciendo, en caso de localizarse alguna, una tabla para poder seleccionar se se desea una de de ellas (haciendo clic sobre la fila de la reclamación y pulsando en “seleccionar”).



Reclamación	Reclamante	Reclamado
48L002-145-2008	AC904380	

SELECCIONAR CANCELAR

- Si se selecciona “seleccionar”, nos dirigirá a la selección de “Ordinaria con reclamación previa” con los datos de esa reclamación previamente seleccionada para efectuar un arbitraje.



Fecha de inicio\*: 29/06/2022

Observaciones:

Idioma:  Castellano  Euskera

Presentado por\*:  Particular  Organismo

Organismo: 48L002

Tipo presentación\*:  Ordinaria sin reclamación previa  Ordinaria con reclamación previa  ODR

Número de registro de entrada origen: Fecha registro origen:

Número de registro de entrada: Fecha de registro:

(\*) Campos obligatorios

Búsqueda expediente\*: 48L002 145 2008 1

**Datos del hecho\*** Nº de reclamaciones y solicitudes recientes

Reclamante: AC904380

Reclamado: EL ALBORNILLO

Fecha del hecho\*:

Descripción\*:

- Si se selecciona “cancelar”, hará el proceso de creación de un nuevo arbitraje con los datos introducidos en el formulario.

## 8.2. Partiendo de Ordinaria con reclamación previa

### 8.2.1. Acceso

Desde el menú superior de la aplicación, desde la opción “Arbitraje”, a través del link “Nuevo arbitraje”.

Cód. Expediente	Fase	Trámite	T.P.	Avisos	Reclamante	Establecimiento	Documento	Fecha	Estado	Estado firm	Firma Arb.
01J001-77-2017	Cierre	Cierre	1	0							
01J001-7-2020	Análisis	Notificación	6	0							
01J001-6-2020	Registro	Asignación de responsa	1	1							
01J001-359-2018	Convenio	Notificación	2	0							
01J001-35-2019	Análisis	Comunicación	2	0							
01J001-3-2020	Resolución	Resolución (Inadmisión)	1	0							
01J001-2-2020	Registro	Asignación de responsa	0	1				23/02/2020	✓		
01J001-1-2020	Registro	Asignación de responsa	0	1				23/02/2020	✓		
01J001-24-2019	Inicio	Acuse de recibo (Acepta)	0	1				18/07/2019	✓		

### 8.2.2. Descripción

Da de alta un expediente de arbitraje en la aplicación, Teniendo en cuenta los datos especificados en la pantalla de de creación del nuevo expediente.

### 8.2.3. Funcionamiento

Dentro de la pantalla modal “Nuevo arbitraje” en el campo “Tipo presentación”, especificaremos “Ordinaria con reclamación previa”.

Tipo presentación\*:  Ordinaria sin reclamación previa  Ordinaria con reclamación previa  ODR

Automáticamente en la parte de abajo del diálogo desaparecerán los 3 bloques: Reclamante, Reclamado y Hecho, y serán substituidos por un bloque con un solo campo, “Búsqueda expediente” dividido en 4 partes correspondientes a los bloques que conforman el número de solicitud, que podremos escribir a mano o utilizar la lupa para acceder al buscador.



Búsqueda expediente\*:      

Búsqueda de Solicitudes
cerrar ✕

<b>BÚSQUEDA</b>		<b>RESULTADO</b>	
Nº Solicitud:	<input type="text"/>		
Organismo gestor:	[Seleccione un elemento]	Responsable expediente:	[Seleccione un elemento]
Fecha presentación desde:	<input type="text"/>	Hasta:	<input type="text"/>
Tipo de Solicitud:	Reclamación	Hasta:	<input type="text"/>
Fecha registro desde:	<input type="text"/>	Descriptor:	<input type="text"/>
Forma de Presentación:	[Seleccione un elemento]	Código de expediente origen:	<input type="text"/>
Forma de Notificación:	[Seleccione un elemento]		

**Tramitación**

Fase:	[Seleccione un elemento]	Trámite:	[Seleccione un elemento]
Tipo de decisión:	[Seleccione un elemento]	Tramitador:	[Seleccione un elemento]
Fecha decisión desde:	<input type="text"/>	Hasta:	<input type="text"/>

Trámite actual   
  Pendiente acuse de recibo   
  Incluir expedientes cerrados   
  Pendiente decisión  
 Pendiente firma

**Persona Consumidora**

DNI:	<input type="text"/>	Nombre:	<input type="text"/>
Apellido1:	<input type="text"/>	Apellido2:	<input type="text"/>

Residencia en:  Todos  Estado  Extranjero

**Establecimiento**

CIF:

Razón Social / Nombre comercial:

Residencia en:  Todos  Estado  Extranjero

BUSCAR
LIMPIAR

Esta pantalla supone un buscador con múltiples filtros de solicitudes, que usaremos para relacionar expedientes de arbitraje con reclamaciones previas desde el momento del inicio del expediente.

Tras filtrar por los campos que se requiera, pulsaremos sobre el botón “Buscar”, y nos aparecerá un grid con los resultados.

Búsqueda de Solicitudes
cerrar ✕

BÚSQUEDA
RESULTADO

[Exportar tabla a Excel](#)

Nº Solicitud	F. Presenta	Responsable Expedient	Persona Consumidora	Establecimiento	Trámite	Fase	Decisión	Tramitador
COPREV-1082-2004-1	23/12/2004						TRASLADO A OTR	
01A001-1-2000-1	03/01/2000						ARCHIVO NO AVE	
01A001-1-2001-1	26/12/2000						ARCHIVO NO AVE	
01A001-1-2002-1	20/12/2001						ARCHIVO AVENEN	
01A001-1-2003-1	02/01/2003						ARCHIVO NO ADM	
01A001-1-2004-1	02/01/2004						ARCHIVO SIN INFF	
01A001-1-2005-1	03/01/2005						ARCHIVO SIN INFF	
01A001-1-2006-1	11/01/2006						ARCHIVO AVENEN	
01A001-1-2007-1	02/01/2007						ARCHIVO NO ADM	
01A001-1-2008-1	26/12/2007						ARCHIVO SIN INFF	

Primera Página Anterior Página 1 de 19.807 Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 10 de 198.070

SELECCIONAR

Podremos seleccionar una única solicitud relacionada y pulsaremos “Seleccionar”. Entonces los datos contenidos en la solicitud referentes al Reclamado, al Reclamante y al Hecho quedarán asociados al expediente de arbitraje que se abre. Los datos de los dos primeros no serán modificables, aunque si serán editables todos los campos relacionados con el Hecho. En el momento de la selección, se informará si dicha solicitud esta o no cerrada y/o si hay alguna solicitud previa de arbitraje relacionada. Este mismo aviso volverá a aparecer al guardar el expediente.

Datos del hecho\*

Nº de reclamaciones y solicitudes recientes

Reclamante:

Reclamado:

Fecha del hecho\*:

Descripción\*:

Pretensión\*: Devolucion Importe / Corrección de factura

Importe pretensión\*:

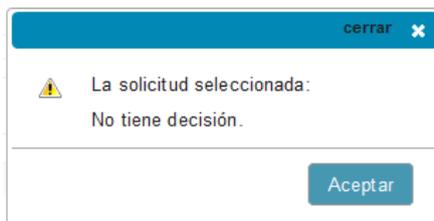
Observaciones pretensión:

Forma de venta\*: Fuera del establecimiento

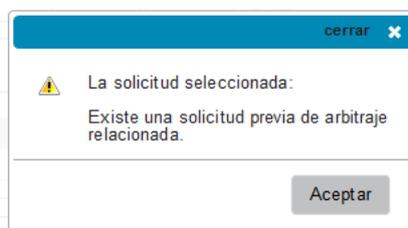
P/S Agrupado\*:  Gas manufacturado; servicios de distribución por tubería de combustibles gaseosos

Motivo\*: Hojas reclamaciones: no tienen o negativa

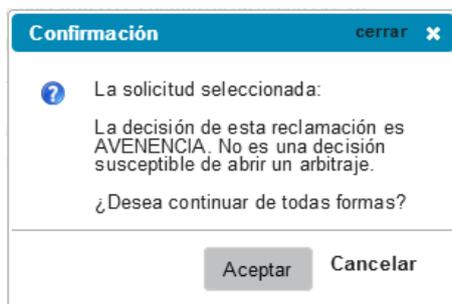
Si la solicitud seleccionada no tiene decisión, se mostrará un mensaje y no permitirá continuar:



Si la solicitud seleccionada ya es origen de otro arbitraje, se mostrará un mensaje y no permitirá continuar:



Si la solicitud seleccionada tiene como decisión avenencia, inadmisión, traslado e inhibición, se solicitará confirmación del usuario para continuar):



Antes de concluir el alta de expediente se avisará (en caso de que sea necesario) de la necesidad de subir un documento de solicitud.

Los expedientes seleccionados en la apertura quedarán relacionados con el expediente sancionador (y así quedará reflejado en la lista de expedientes relacionados dentro de la pestaña "Otros datos" de la ficha del expediente) de una de las siguientes formas:

## 8.3. Partiendo de ODR

### 8.3.1. Acceso

Desde el menú superior de la aplicación, desde la opción “Arbitraje”, a través del link “Nuevo arbitraje”.

The screenshot shows the 'kontsumoBIDE' application interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Solicitudes', 'Consultas', 'Sancionadores', 'Arbitraje', 'Denuncias AACC/empresas', 'Control de mercado', 'Inspecciones', 'Módulo económico', 'Censos', and 'Utilidades'. The 'Arbitraje' menu is open, showing options: 'Búsqueda arbitrajes', 'Nuevo arbitraje', 'Generar fichero ADO', 'Calendario audiencias', 'Calendario pruebas', and 'Petición actualización datos'. Below the menu, there is a table titled 'Consultas pendientes' with columns: 'Nº consulta', 'Fecha', 'Monitor', 'Municipio', 'Producto/Servicio', and 'Origen'. The table contains 10 rows of data. At the bottom of the table, there are navigation controls: 'Primera Página', 'Anterior', 'Página 1 de 8', 'Siguiente', 'Última Página', and '10'. There are also buttons for 'RESPONDER' and 'RESPONDER POR EMAIL'.

Nº consulta	Fecha	Monitor	Municipio	Producto/Servicio	Origen
01A001-142-2016	18/05/2016	ARRATE MARTINEZ DE GEREÑU	Vitoria-Gasteiz		Oficina
01A001-2-2017	23/02/2017			Servicios de reparación de electrodomésticos	Web
01A001-7-2017	06/03/2017			Servicios de transporte aéreo	Web
01A001-8-2017	09/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución	Web
01A001-26-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución	Web
01A001-25-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución	Web
01A001-31-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución	Web
01A001-30-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución	Web
01A001-22-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución	Web
01A001-18-2017	10/03/2017		Vitoria-Gasteiz	Gas manufacturado; servicios de distribución	Web

### 8.3.2. Descripción

Da de alta un expediente de arbitraje en la aplicación, teniendo en cuenta los datos especificados en la pantalla de Nuevo arbitraje.

### 8.3.3. Funcionamiento

El funcionamiento es equivalente al descrito en el caso Ordinaria sin reclamación previa con la salvedad de que aparecerá un campo “Número de expediente relacionado ODR” para especificar la relación con dicho expediente. Este campo será de texto libre y obligatorio para este tipo de presentación.

Tipo presentación\*:  Ordinaria sin reclamación previa  Ordinaria con reclamación previa  ODR

Número de expediente relacionado ODR\*:

Además, ODR siempre será presentado por un Organismo, con lo que dicho campo deja de ser visible para tomar ese valor fijo. En este caso (y cualquiera de los

anteriores casos si se selecciona Organismo) aparecerá el campo Organismo, que se puede rellenar manualmente con el código o mediante el buscador con filtro del censo.

Presentado por\*:  Particular  Organismo  
Organismo:     
Tipo presentación\*:  Ordinaria sin reclamación previa  Ordinaria con reclamación previa  ODR

### Tipo presentación Ordinaria, Presentado por Organismo

Organismo:     
Tipo presentación\*:  Ordinaria sin reclamación previa  Ordinaria con reclamación previa  ODR

### Tipo presentación ODR (por defecto, Presentado por Organismo)

## 8.4. Partiendo del SIR

### 8.4.1. Acceso

Desde el escritorio, pinchando en el icono de SIR y seleccionando un registro para arbitraje.

### 8.4.2. Descripción

Da de alta un expediente de arbitraje en la aplicación, teniendo en cuenta los datos especificados en el asiento registral.

### 8.4.3. Funcionamiento

Una vez hayamos seleccionado el registro en la bandeja del SIR pincharemos para aceptar ese registro y tendremos que seleccionar solicitud en el radio button y en el combo Arbitraje. Nos llevará a la modal de alta con los datos del asiento rellenados y sin la posibilidad de añadir ni quitar documentos. El resto de pasos son los mismos que en el alta normal de un arbitraje partiendo desde el menú y dándole a nuevo arbitraje especificado en el punto 8.1. El combo tipo de presentación para esta modalidad estará relleno con SIR.

## 9. Pagos ADO a árbitros

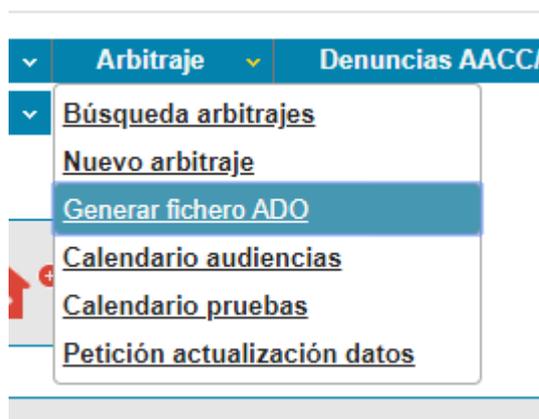
Esta funcionalidad tiene dos funcionamientos diferentes en función de la configuración del parámetro fecha EIKA en la tabla de parámetros. En base a dicha fecha el funcionamiento es:

- Si la fecha configurada es posterior a la actual se mostrará la funcionalidad “Generar fichero ADO”, en la que se envía un correo con el fichero ADO confeccionado a los usuarios seleccionados.
- Si la fecha configurada es anterior o igual a la actual se mostrará la funcionalidad “Gestión pagos árbitros”, que realiza la gestión de los pagos directamente con EIKA.

En los siguientes puntos se describe cada una de las funcionalidades mencionadas.

### 9.1. Generar fichero ADO

La aplicación dispone en la actualidad de una utilidad, ubicada en el menú de arbitraje, que permite la generación del fichero ADO con los pagos pendientes de laudos e inspecciones oculares a los árbitros.



Esta utilidad permite generar el fichero ADO en base a dos criterios, incluir los pagos de laudos e inspecciones oculares de expedientes que cuentan con laudo o incluir los pagos de laudos e inspecciones oculares de expedientes que cuentan con audiencia. Es necesario que el expediente cuente con un trámite de pago laudo tramitado o pago inspecciones ocular colegio tramitado para que sea tenido en cuenta en la generación del fichero ADO.

Generación fichero ADO
cerrar ✕

Criterio para la generación del fichero:
  Pagos pendientes con laudo
  Pagos pendientes con audiencia

GENERAR
CANCELAR

Se genera un fichero ADO que incluye todos los pagos que cumplan la condición anterior y que no hayan sido previamente incorporados en un fichero ADO, es decir, que estén pendientes de enviar. El fichero generado se envía a las direcciones de correo electrónico configuradas mediante parámetro y se marcan como enviados los pagos de los laudos e inspecciones oculares para que no vuelvan a ser incorporados en un nuevo fichero ADO.

El fichero generado, en el caso pago de laudos de colegios, genera una línea con el pago para cada árbitro. En el caso de pago de inspecciones oculares genera una línea por cada árbitro relacionado con la misma.

Existen una serie de parámetros en la aplicación, configurables mediante el correspondiente mantenimiento, que permiten adaptar una serie de valores a utilizar en la generación del fichero ADO.


Castellano Cambiar Idioma

Kontsumobide Álava Araba Usted está en: [Inicio](#) , [Parámetros](#) [Cerrar sesión](#)

Solicitudes
Consultas
Sancionadores
Arbitraje
Denuncias AACCI/Empresas
Control de mercado
Inspecciones

Módulo económico
Censos
Utilidades

Parámetro:  Descripción:

FILTRAR LIMPIAR

Parámetro	Descripción	Valor
ADO_CODDTIPCINTR	Fichero ADO - Tipo de contrato	X
ADO_CODINS	Fichero ADO - Código de institución	209
ADO_CODRETIVA	Fichero ADO - Código de retención	117
ADO_CONRME	Fichero ADO - Prefijo concepto resumido	LAUDO ARBITRAL N:
ADO_EJER	Fichero ADO - Ejercicio	2016
ADO_EMAIL	Fichero ADO - Cuentas de correo a enviar el fichero generado (separadas por coma)	aroncero@ej-gv.es
ADO_IMPBASRET	Fichero ADO - base de retención	3600
ADO_IMPORTE	Fichero ADO - Importe (en centimos de euro)	3600
ADO_ORIMAQ	Fichero ADO - Origen de la maqueta	LAU
ADO_PARTIDAPRESU	Fichero ADO - Pártida presupuestaria	20160149010000123201443200011
ADO_SECCION	Fichero ADO - Sección	49
ADO_TIPDOC	Fichero ADO - Tipo de documento	ADO
ADO_TIPRGT	Fichero ADO - Tipo de registro	1
ADO_TIPRGT_CABECERA	Fichero ADO - tipo registro cabecera	0
ADO_TIPTER	Fichero ADO - Tipo de tercero	2
ADO_VERTER	Fichero ADO - Versión tercero	00

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 30 Mostrando 1 - 16 de 16

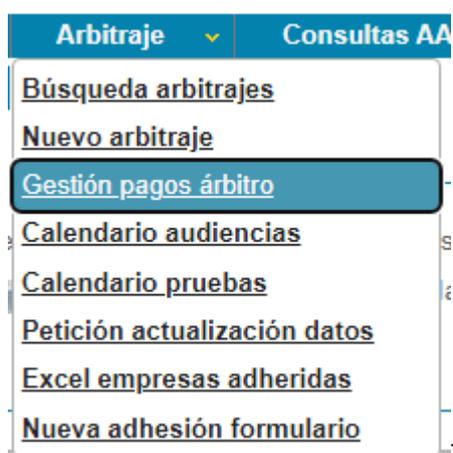
EDITAR

>>Aviso legal | Privacidad
Departamento de Turismo, Comercio y Consumo - Gobierno Vasco - 2018

Entre ellos están las direcciones de mail a las que se envía el fichero ADO generado, el ejercicio, la partida presupuestaria, el concepto del pago, el importe y el importe base de retención. El concepto del pago, el importe y el importe base de retención son diferentes para pago de laudos y para pago de inspecciones oculares.

## 9.2. Gestión pagos árbitros

La aplicación dispone de una utilidad, ubicada en el menú de arbitraje, que permite el envío directo a EIKA de los pagos a realizar a los árbitros, bien sean pagos pendientes de laudos o inspecciones oculares.



Esta utilidad permite enviar los pagos ADO a los árbitros directamente a EIKA en base a dos criterios, incluir los pagos de laudos e inspecciones oculares de expedientes que cuentan con laudo o incluir los pagos de laudos e inspecciones oculares de expedientes que cuentan con audiencia. Es necesario que el expediente cuente con un trámite de pago laudo tramitado o pago inspecciones ocular colegio tramitado para que sea tenido en cuenta en la envío del pago ADO a EIKA.

Estado:  Pendientes de enviar a EIKA  Pendientes de respuesta EIKA  Enviados y respondidos

Incluir:  Pagos pendientes con laudo  Pagos pendientes con audiencia

Fecha laudo/audiencia Desde:  Hasta:

**FILTRAR** **LIMPIAR**

✓	Cód. Expediente	Nombre	Tipo pago	Importe	Tercero EIKA	Enviado EIKA	Fecha envío EIKA	Respuesta EIKA
	01J001-112-2017		Inspección ocular	1				

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

**ENVIAR EIKA** **VALIDAR TERCEROS**

El filtro disponible permite filtrar por diversas condiciones que modifican el propio filtro, los resultados y las acciones disponibles.

El filtro dispone de las siguientes opciones:

- Estado: Las opciones posibles son:
  - o Pendientes de Enviar a EIKA. Incluir los trámites de pago laudo o pago inspección ocular pendientes de enviar a EIKA
  - o Pendientes de respuesta EIKA. Incluir los pagos enviados y pendientes de recibir la confirmación de pagado de EIKA.
  - o Enviados y respondidos. Incluir los pagos enviados a EIKA y para los que se ha recibido la confirmación del pago.
- Incluir: Las opciones posibles son:
  - o Pagos pendientes con laudo. Esta opción incluye en el resultado todos los pagos pendientes de enviar a EIKA que cuentan con Laudo tramitado.
  - o Pagos pendientes con audiencia. Esta opción incluye en el resultado todos los pagos pendientes de enviar a EIKA que cuentan con Audiencia tramitada. Esta opción al ser menos restrictiva que la anterior incluye todos los resultados de la opción “Pagos pendientes con Laudo”

Este filtro está disponible para filtro Estado con valor “Pendientes de Enviar a EIKA”

- Fecha laudo/audiencia (desde/hasta): Permite filtrar por fecha de laudo/audiencia. Disponible para filtro Estado con valor “Pendientes de Enviar a EIKA”
- Fecha de envío EIKA (desde/hasta): Permite filtrar por fecha de envío a EIKA. Disponible para filtro Estado con valor “Pendientes de respuesta EIKA” y “Enviados y respondidos”.

El grid con el resultado muestra la información dispuesta en las siguientes columnas:

- Selección: Checks que permiten seleccionar los elementos sobre los que realizar las operaciones “Enviar EIKA” y “Validar terceros”
- Cód. Expediente: código del expediente que incluye el pago. Se puede hacer click sobre este código para abrir el expediente en una pestaña nueva
- Nombre: nombre del árbitro beneficiario del pago
- Tipo pago: pudiendo ser “Laudo” o “Inspección ocular”
- Importe: cantidad a abonar al árbitro

- Tercero EIKA: se mostrará un  en caso de estar validado correctamente el tercero en EIKA.
- Enviado EIKA: se mostrará un  en caso de estar enviado el pago a EIKA
- Fecha envío EIKA: se mostrará la fecha en la que se envió a EIKA
- Respuesta EIKA: se mostrará un  en caso de haber recibido de EIKA la confirmación del pago realizado.

Las acciones disponibles serán las siguientes:

- Enviar EIKA. Se generarán en EIKA los pagos correspondientes a los elementos seleccionados en el grid. Para ello se comprueba que todos los participantes de los pagos involucrados han de estar validados como terceros en EIKA. Se ha de tener en cuenta, asimismo, que no se generan sólo los pagos seleccionados, sino que, en caso de ser pagos dentro de un colegio arbitral, se generarán los pagos para todos los árbitros del colegio, aunque no hayan sido seleccionados. De la misma forma, se validará la existencia de dichos árbitros no seleccionados como terceros en EIKA. Una vez enviados los pagos, se marcarán como enviados para evitar ser enviados de nuevo, y se quedará a la espera de confirmar el pago.
- Validar terceros. Disponible para el filtro de "Pendientes de enviar EIKA". Se consultará en EIKA la existencia de cada uno de los terceros de los pagos seleccionados en el grid con las características necesarias, actualizándose dicha información. Se permitirá volver a validar elementos ya validados, para poder detectar la desaparición del tercero en EIKA. Las características necesarias de los terceros en EIKA son:
  - o Existencia del tercero
  - o Estado: aprobado
  - o Situación: operativo
  - o Contar con retención de tipo G (rendimientos actividades profesionales)
- Respuesta EIKA. Disponible para el filtro de "Pendientes de respuesta EIKA". Se actualizará el estado de pago para los últimos 20 pagos pendientes de respuesta EIKA no actualizados en el día actual. Una vez que todos los pagos están marcados como respondidos o actualizados en el día actual, se informará al usuario que no hay información a actualizar.

El filtro de "Enviados y respondidos" no dispondrá de acciones a realizar sobre los elementos mostrados.

Existen una serie de parámetros en la aplicación, configurables mediante el correspondiente mantenimiento, que permiten adaptar una serie de valores a utilizar en el envío de pagos a EIKA.

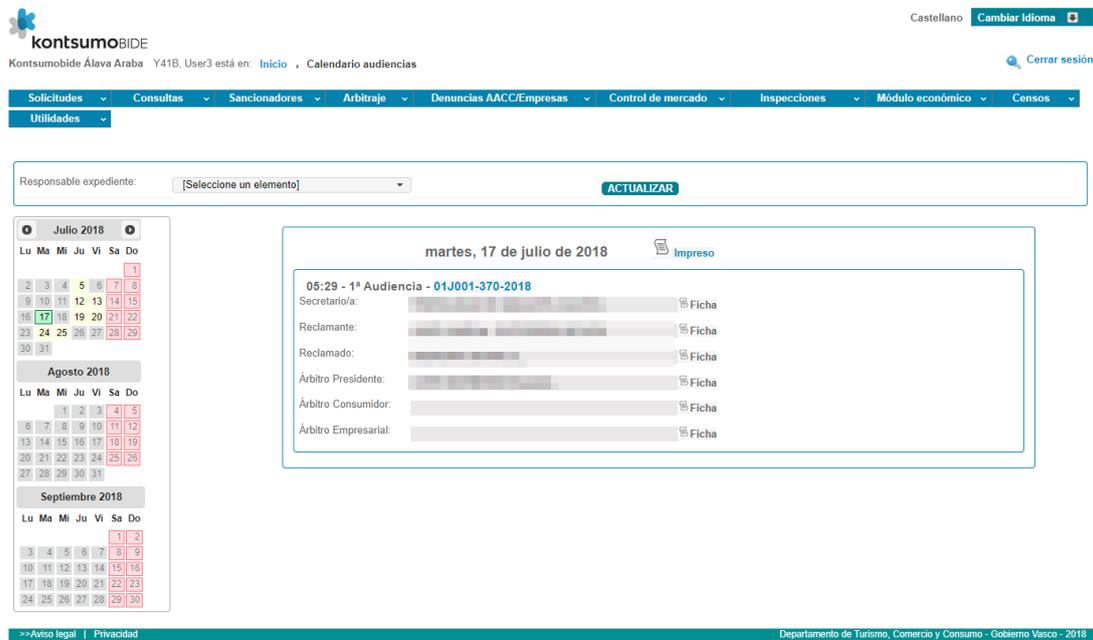
ADO_EIKA_CENTROGESTOR	Fichero ADO - Centro Gestor (estructura organica)	2094901000
ADO_EIKA_CODDTIPCNTR	Fichero ADO - Tipo de contrato	CON12
ADO_EIKA_CODRETIVA	Fichero ADO - Código de retención	
ADO_EIKA_ELEMPEP	Fichero ADO - Elemento PEP	2019/001526
ADO_EIKA_INDCONTDEF	Fichero ADO - Tipo de creacion documento	
ADO_EIKA_INDRETENCION	Fichero ADO - Indicador de retencion	02
ADO_EIKA_PARTIDAPRESU	Fichero ADO - Partida presupuestaria	1.44320.24499
ADO_EIKA_TERRITORIO	Fichero ADO - Territorio	ARABA
ADO_EIKA_TIPDOC	Fichero ADO - Tipo de documento	040
ADO_EIKA_TIPORETENCION	Fichero ADO - Tipo de retencion	G
ADO_EIKA_VIAPAGO	Fichero ADO - Via de Pago	T
ADO_EJER	Fichero ADO - Ejercicio	2021
ADO_EMAIL	Fichero ADO - Cuentas de correo a enviar el fichero generado (separadas por .)	aroncero@ej-gv.es
ADO_IMPBASRET	Fichero ADO - base de retención	3600
ADO_IMPBASRET_PAGPERCOLEGIO	Base de retención inspecciones oculares	3600
ADO_IMPORTE	Fichero ADO - Importe (en centimos de euro)	3600
ADO_IMPORTE_PAGPERCOLEGIO	Importe inspecciones oculares (en céntimos de euro)	3600

Entre ellos están las direcciones de mail a las que se envía correo informativo, el ejercicio, la partida presupuestaria, el elemento PEP, el importe, el importe base de retención y el tipo de retención. El importe y el importe base de retención son diferentes para pago de laudos y para pago de inspecciones oculares.

## 10. Calendarios de audiencias

Funcionalidad a través de la cual se muestra un calendario, identificando visualmente que días se posee planificada audiencia. Con la selección del día se muestra las audiencias planificadas, permitiendo acceder directamente a la ficha de las solicitudes de arbitraje, así como a la ficha de todos los intervinientes en la audiencia (secretario, reclamante, reclamado, árbitro presidente, árbitro consumidor y árbitro empresario).

Se dispondrá asimismo de un filtro para restringir las audiencias a visualizar a aquellas pertenecientes a expedientes del responsable seleccionado. Si no se selecciona ninguno se mostrarán todas.



The screenshot shows the 'kontsumoBIDE' application interface. At the top, there is a navigation bar with various menu items like 'Solicitudes', 'Consultas', 'Sanccionadores', 'Arbitraje', etc. Below this, there is a search bar and a 'Responsable expediente' dropdown menu. The main content area features a calendar for July, August, and September 2018. The date 'martes, 17 de julio de 2018' is selected. To the right of the calendar, a list of hearings is displayed for that date, including details for '05:29 - 1ª Audiencia - 01J001-370-2018' and roles like 'Secretario', 'Reclamante', 'Reclamado', 'Árbitro Presidente', 'Árbitro Consumidor', and 'Árbitro Empresarial', each with a 'Ficha' link.

Se mostrará un calendario con 3 meses (el actual y los dos anteriores). Dentro de este calendario las fechas estarán resaltadas de la siguiente forma:

- 29 Día actual
- 23 Día seleccionado
- 24 Día con audiencia
- 3 Día sin audiencia (inhabilitado)
- 19 Fin de semana

Se contará con unas flechas a izquierda y derecha del mes superior que permitirá mostrar los anteriores siguientes 3 meses.

Sólo serán seleccionables los días que cuenten con audiencia.

Al seleccionar un día se cargarán en la parte derecha sus audiencias. En la parte superior se mostrará la fecha del día en formato textual y un link que permitirá obtener un documento con la misma información.

A continuación, aparecerán las fichas de las audiencias del día seleccionado ordenadas en base a su hora. Dentro de cada ficha se mostrará:

- Hora
- Número de audiencia
- Código del expediente, con link que permitirá abrir la ficha del mismo
- Secretario/a
- Reclamante
- Reclamado
- Arbitro Presidente:
- Árbitro consumidor, en caso de Colegio Arbitral.
- Árbitro empresario, en caso de Colegio Arbitral.

Cada uno de los participantes vendrá acompañado por un link que permitirá mostrar la misma ficha que se muestra en el censo correspondiente.

Las cajas de texto con los nombres contarán con una funcionalidad adicional, de forma que al hacer click en una de ellas todas las apariciones de dicha persona en las audiencias del día queden marcadas de forma visual (se propone cambiar poner en rojo el fondo de las cajas de texto implicadas). Al clicar en otro nombre no resaltado, se eliminará el resalte anterior y se mostrará el nuevo. Al hacer clicar en un elemento resaltado se eliminará el resalte de toda la pantalla.

## 11. Calendarios de pruebas

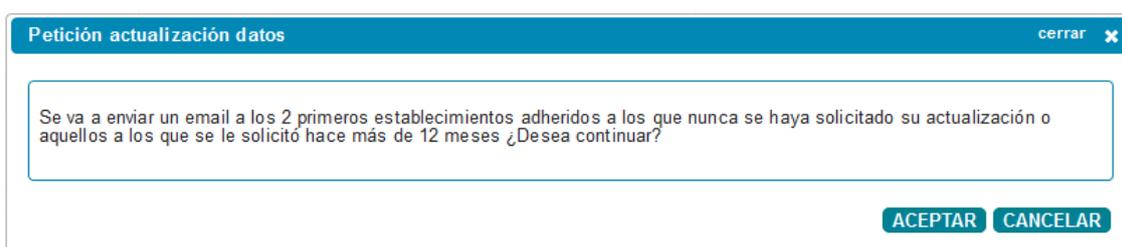
Funcionalidad similar al calendario de audiencias, sólo que en esta ocasión se muestran pruebas y no se dispone de filtro.

The screenshot shows the 'kontsumoBIDE' website interface. At the top, there is a navigation menu with various categories like 'Solicitudes', 'Consultas', 'Sanccionadores', 'Arbitraje', 'Denuncias AACC/Empresas', 'Control de mercado', 'Inspecciones', 'Módulo económico', and 'Censos'. Below the menu, there is a calendar view for July 2018, with the date 'viernes, 06 de julio de 2018' selected. To the right of the calendar, there is a list of test entries for that date, each with a 'Ficha' (document) icon. The entries are: 'Secretario/a:', 'Reclamante:', 'Reclamado:', 'Árbitro Presidente:', 'Árbitro Consumidor:', and 'Árbitro Empresarial:'. At the bottom of the page, there is a footer with links for 'Aviso legal' and 'Privacidad', and the text 'Departamento de Turismo, Comercio y Consumo - Gobierno Vasco - 2018'.

## 12. Petición actualización datos

Consiste en el envío masivo de emails para solicitar la actualización de los datos de adhesión por parte de los establecimientos.

Desde el escritorio de la aplicación, en el menú superior, "Arbitrajes" -> "Petición actualización datos".

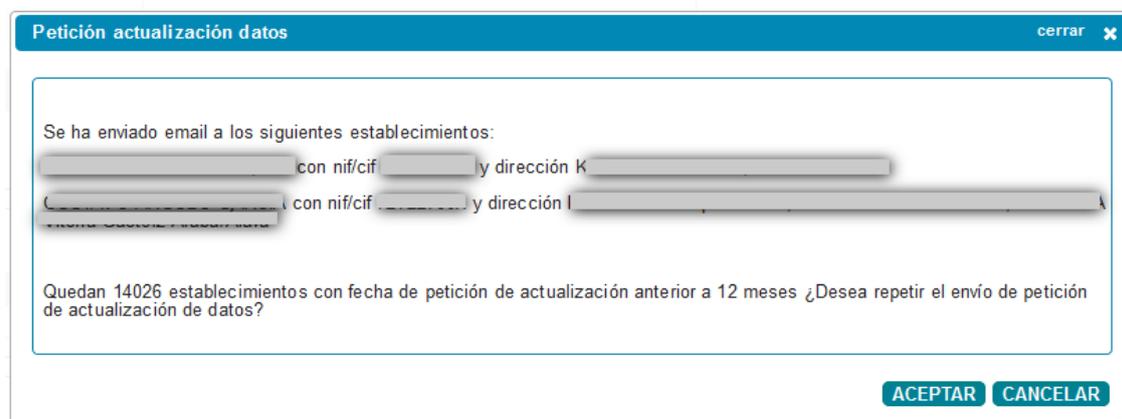


Tanto el número de establecimientos a los que enviar el email como el número de meses desde que se solicitó la actualización de datos es configurable mediante el censo de parámetros. Dichos parámetros son:

NUM\_ACTUALIZACION\_ESTABLECIMIENTOS: Número de establecimiento para solicitar la actualización de datos.

MESES\_ACTUALIZACION\_ESTABLECIMIENTOS: Meses desde la última petición de actualización de datos de un establecimiento.

Tras aceptar se informará de los establecimientos a los que se ha enviado email, de los establecimientos que quedan pendientes de solicitar información y se preguntará si se desea repetir el envío de petición de datos.



## 13. Excel de empresas adheridas

Consiste en la generación de un Excel con la información de las empresas adheridas que cumplen el filtro introducido.

Desde el escritorio de la aplicación, en el menú superior, “Arbitrajes” -> “Excel empresas adheridas”.

Excel empresas adheridas cerrar

Tipo filtro:  Número adhesión  CIF

Número adhesión: desde  hasta

Lista CIF:  (lista separada por comas)

El resultado está limitado a un máximo de 500 registros

**ACEPTAR** **CANCELAR**

Se mostrará en pantalla un diálogo en el que se ofrecerá realizar el filtrado de una de las siguientes maneras:

- Número de adhesión: se ofrecerá introducir los números de adhesión desde y hasta con los que realizar el filtrado. Ambos valores estarán incluidos en los resultados, es decir, la comparación en el filtro será  $\leq$  y  $\geq$  respectivamente. Ninguno de los campos será obligatorio. Sólo podrán introducirse números en dichos campos. En caso de introducir valor en ambos campos se comprobará al pinchar el botón “Aceptar” que el valor del campo desde es anterior o igual al valor del campo hasta. En caso de no ser así, se mostrará aviso al usuario, y no se generará ningún Excel.
- Lista CIF: se permitirá introducir los valores que se desee separados por,. En este campo sólo se aceptarán caracteres alfanuméricos junto con la coma y el espacio en blanco.

Independientemente de la opción de filtrado utilizada, se limitará los registros a incorporar en el Excel a los 500 primeros resultados de la búsqueda.

Pulsando el botón “Aceptar” y superando la validación se descargará el Excel con el resultado del filtrado. Mediante el botón “Cancelar” se cerrará el diálogo de esta funcionalidad.



## **14. Solicitud de adhesión por pdf rellenable**

Las personas encargadas de visitar a los establecimientos generarán un pdf con el que luego al acceder a la aplicación en el menú desplegable de arbitrajes última opción "Pdf rellenable" podrán subir ahí el documento. Para ello se necesita un perfil con acceso a arbitraje.



## ATXIKITZEKO KONPROMISOA - COMPROMISO DE ADHESIÓN

Izen-abizenak - Sozietate-izena <sup>(1)</sup> / Nombre y apellidos - Razón social <sup>(1)</sup>		NAN-IFZ / DNI- NIF	
XXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXX	
Izen komertziala / Nombre comercial		Helbidea <sup>(2)</sup> / Domicilio <sup>(2)</sup>	
XXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
Udalerría / Municipio	PK / CP	Lurralde Historikoa / Territorio Histórico	Telefonoa(k) / Teléfono(s)
XXXXXX	XXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX
E-mail		Web	
XXXXXXXXXX@XXXX.XXX		XXXXXXXXXXXX	
Legezko ordezkaria / Representante legal		NAN / DNI	
XXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXX	
Enpresaren jardura / Actividad empresarial		Partaide den enpresa-elkartea / Asociación empresarial a la que pertenece	
XXXXXXXXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXXXXXXXX	

(1) Pertsona juridikoa izanez gero, jarri sozietatearen izena. Pertsona fisikoak bada, izena eta bi abizenak. / En caso de ser persona jurídica, indicar la razón social. Si es persona física, nombre y dos apellidos.  
(2) Sukurtsal edo denda bat baino gehiago edukiz gero, bakoitzeko inprimaki bat bete behar da. / En caso de varios puntos de venta o sucursales, deberá cumplimentar un impreso por cada uno de ellos.

### HONAKO HAU AZALTZEN DU:

- Jarduera leku honetan gauzatzen duela:  
(Adierazi beharrikoa: jarduera gauzatzen den udalerría, probintzia/lurralde historikoa edo autonomia erkidegoa.)
- Dokumentu hau sinatuta, alde bakarreko eskaintza publikoa egiten duela Kontsumoko Arbitraje Sistemari abikitzeko; otsailaren 15eko 231/2008 Errege Dekretuak arautzen du sistema hori.
- Kontsumoko Arbitraje Sistemaren arautegia ezagutzen duela, eta kontsumitzaileekin sor daitezkeen gatazka prozedura honen bidez konpontzea onartzen duela. Prozedura buntuko da jarduera gauzatzen den lurralde-eremu Kontsumoko Arbitraje Batzordean.
- Kontsumoko Arbitraje Sistemari abikitzeko konpromiso hau sinatuta, ondokoa onartzen duela: arbitrajeara ekitatez gauzatzea, bitartekotzaren bidez gatazka konpontzen saiatzea, eta abikitzeko eskaintza publiko hau iraupen mugagabekoa izatea, salbu eta eskaintza salatzen bada. Salaketa horiek Euskadiko Kontsumoko Arbitraje Batzordeari jakinarazi eta 30 egun naturalera izango ditu ondorioak.

Datu pertsonalen babesari buruzko oinarritzko informazioa eskura dezakezu, orrialde honen atzealdean.

dfbdfb....., 2020...eko Otsaila [dropdown] ren 5...a

### MANIFIESTA:

- Que desarrolla su actividad en:  
(Se debe indicar el municipio, provincia o comunidad autónoma en la que desarrolla su actividad.)
- Que mediante la firma de este documento formula oferta pública unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo regulado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero.
- Que conoce la regulación del Sistema Arbitral de Consumo, y acepta que los conflictos que puedan surgir con las personas consumidoras sean resueltos mediante este procedimiento a través de la Junta Arbitral de Consumo correspondiente a su ámbito territorial.
- Que con este compromiso de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo acepta que el arbitraje sea resuelto en equidad, que se intente la mediación y que esta oferta pública de adhesión tiene carácter indefinido, salvo denuncia de la oferta. Esta denuncia producirá efectos a partir de los treinta días naturales de su comunicación a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

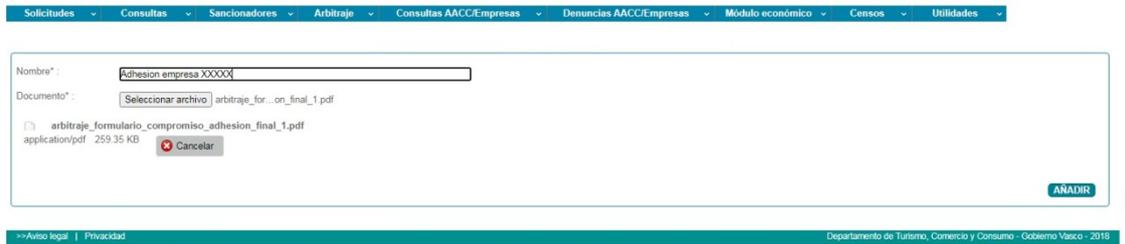
Pueden acceder a la información básica en materia de protección de datos de carácter personal, en el reverso de esta página.

En dfbdfb....., a 26...de Junio [dropdown] de 2021...

Izenpetua / Firmado

edo profesional/averziatuko aldea / Ejemplar para la empresa o profesional

Hay que rellenar el nombre y cargar un archivo para poder darle al botón de añadir.



Esto generará en el modulo de gestión de solicitudes de adhesión un nuevo expediente que se quedará abierto y dentro del expediente un trámite de apertura tramitado. A su vez adjuntará el documento de la solicitud y lo subirá a Dokusi.

Al pinchar el botón de añadir y después de unos segundos la aplicación nos avisará de que se ha adjuntado correctamente o de que ha habido algún error en la subida.

## 15. Ficha del Expediente Arbitraje

La Ficha del Expediente de Arbitraje se compone de dos partes, la cabecera, y la zona de las pestañas.

En la cabecera se puede consultar la siguiente información:

Expediente: 01J001-2-2018 Fase: Inicio Trámite actual: Resolución Orgánico:01J001 Responsable expediente: 

**Expediente:** código del expediente que se compone con el código del orgánico u oficina seguido de un correlativo y, por último, el año del ejercicio

**Fase:** Fase en la que se encuentra el expediente que estamos consultando

**Trámite actual:** Trámite actual (pendiente y si no existe, último tramitado) del expediente.

A continuación, aparece el orgánico al que pertenece el expediente y el Responsable del Expediente, que actualmente está gestionando dicho expediente. Si el usuario cuenta con los permisos necesarios se mostrará un icono  que permitirá lanzar la utilidad de modificación de responsable de expediente. Esta utilidad estará disponible para usuarios con rol Coordinador, Supervisor o Director.

Modificación Responsable del expediente cerrar ✕

Responsable del expediente actual:

Responsable del expediente nuevo\* :

**TRASVASE TOTAL**

El proceso tiene 2 posibilidades:

- Cambio de responsable dentro del mismo organismo. Cuando se cambia de responsable de expediente dentro del mismo organismo, se selecciona uno nuevo de entre aquellos con rol responsable de expediente, coordinador o supervisor, y al ejecutar la opción grabar, el expediente cambia de responsable, por lo tanto, los trámites que estén en la bandeja de trabajo del responsable actual pasarán a la bandeja de nuevo responsable. *No se ejecutan mas acciones.*
- Trasvase total de expedientes dentro del mismo organismo. Se realiza la misma operación que en el cambio de responsable, pero se ejecuta el trasvase total, esta opción cambia de responsable de expediente a todos los expedientes abiertos del responsable actual (el del expediente desde el que

hemos accedido al proceso) al nuevo responsable, el seleccionado en el desplegable de nuevo responsable. *No se ejecutan mas acciones.*

La zona de pestañas se compone de tres partes:



- Arbitraje
- Tramitación
- Otros Datos

Por defecto, al acceder a la ficha de un expediente se cargará la pestaña "Tramitación".

A continuación, describiremos cada uno de los apartados.

## 15.1. Pestaña Arbitraje



### 15.1.1. Acceso

Desde la ficha del expediente, si la pestaña no está activa, se accederá a ella haciendo clic en la misma.

### 15.1.2. Descripción

Mostraremos todos los datos asociados al expediente de arbitraje. No todos los datos que se muestran se rellenan durante el alta del expediente: hay campos que pueden ser modificados a lo largo de la vida del expediente, como pueden ser los idiomas de los intervinientes o el importe solicitado de reconvencción; y otros campos se irán auto-rellenando a medida que se completen los trámites asociados al expediente.

### 15.1.3. Funcionamiento

**kontsumoBIDE** Castellano [Cambiar idioma](#)

Kontsumobide Álava Araba [Cerrar sesión](#)

Solicitudes Consultas Sancionadores Arbitraje Denuncias AACC/Empresas Control de mercado Inspecciones Módulo económico Censos Utilidades

Expediente: 01J001-417-2018 Fase: Registro Trámite actual: Notificación Orgánico 01J001 Responsable expediente |

**ARBITRAJE** TRAMITACIÓN OTROS DATOS

Nº Expediente: 01J001-417-2018 Fecha fin:   
 Fecha inicio: 28/09/2018 Fecha fin prevista: 28/12/2018  
 Observaciones:

Presentado por:  Particular  Organismo  
 Forma presentación: PERSONAL  
 Tipo presentación: Ordinaria Expediente origen:   
 Número de registro de entrada origen:  Fecha registro origen:   
 Número de registro de entrada: 20180000012369 Fecha de registro: 28/09/2018

**Reclamante:**

DNI:  Nombre:   
 Apellido 1:  Apellido 2:   
 Teléfono 1: 1  Teléfono 2: 2   
 Email:   
 Residencia en:  Estado  Extranjero  
 Provincia: Gipuzkoa Municipio: Eibar  
 Forma de Notificación / Comunicación: Postal Idioma: Castellano  
 Notificar/Comunicar a: Titular

**Establecimiento reclamado:**

Establecimiento adherido

Razón Social:  CIF/NIF:   
 Nombre comercial:   
 Residencia en:  Estado  Extranjero Municipio: Vitoria-Gasteiz  
 Provincia: Araba/Álava Tipo de arbitraje:  Equidad  Derecho  
 Adherida:  Adherida Sector: Otras actividades recreativas y de entretenimiento  
 Forma de notificación / comunicación: Postal Idioma: Castellano  
 Notificar/Comunicar a: Titular

**Hecho:**

Fecha: 28/09/2018  
 Observaciones: Desc   
 Pretensión: Indemnización económica Importe pretensión: 123 €  
 Observaciones pretensión:   
 Forma de venta: Establecimiento  
 Producto/Servicio: 351 Servicios de alojamiento en hoteles y establecimientos similares  
 Motivo: Otros

Reconvenición:	<input type="text"/>	Importe otorgado : <input type="text"/>	€
Importe solicitado :	<input type="text"/>	€	
Análisis empresa:			
Convenio arbitral:			
Designación colegio u organo arbitral unipersonal:			
1ª audiencia:			
Prueba:			
2ª audiencia:			
Resolución:			
Aclaración:			
Caja Física en Archivo General:			
Caja Física:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

(\*) Campos obligatorios

[->Aviso legal](#) | [Privacidad](#)
Departamento de Turismo, Comercio y Consumo - Gobierno Vasco - 2018

Desde esta pantalla podremos mantener los principales campos del expediente de arbitraje.

- **Datos generales:** en este bloque tenemos los datos generales del expediente. Es desde aquí donde podremos generar la etiqueta del expediente mediante el siguiente botón  **Etiqueta**

- o **Expediente:** Número del expediente.
- o **Fecha fin:** Fecha de fin del expediente de arbitraje (no modificable)
- o **Fecha de Inicio:** Fecha de Inicio del expediente de arbitraje. Esta fecha se indica en el momento de la apertura (modificable)
- o **Fecha de Fin Prevista:** Se calcula respecto a la fecha de inicio del expediente. Depende del parámetro "FECHA\_FIN\_PREVISTA" que se especifica en la tabla parámetros y que especifica el "Número de meses para la fecha fin prevista del expediente". (modificable)
- o **Observaciones:** Descripción del expediente (obligatorio). Es actualizable durante la vida del expediente.
- o **Presentado por:** Particular/Organismo (obligatorio, modificable) En el caso de marcar el organismo se despliega un campo Organismo para indicar código y nombre del mismo (se puede utilizar la lupa para acceder al buscador)
- o **Forma presentación:** Personal/Web (no modificable)
- o **Tipo presentación:** ODR/Ordinaria (no modificable)
- o **Expediente origen:** En caso de relacionarse con otro expediente aquí se indica el código de dicho expediente (no modificable)
- o Número de registro de entrada origen
- o Fecha registro origen

- o **Número de registro de entrada:** Se autogenera en el momento del alta del expediente (no modificable)
  - o **Fecha de registro:** Se carga junto al número de registro en el momento del alta del expediente (no modificable)
- **Reclamante:** en este bloque se especifican los datos del reclamante (o consumidor). A excepción de la forma de notificación/comunicación y el Idioma, los campos no son editables. Podemos acceder a la ficha completa pulsando en



- o DNI
  - o Nombre
  - o Apellido 1
  - o Apellido 2
  - o Teléfono 1
  - o Teléfono 2
  - o Email
  - o Residencia en
    - Estado
    - Extranjero
  - o Provincia
  - o Municipio
  - o **Forma de notificación/comunicación:** Forma de envío de documentación al reclamante, pudiendo se “Postal” o “Telemática”. El valor seleccionado condicionará los botones que se muestran para el destinatario en los trámites de comunicación y notificación. (obligatorio, modificable). En caso de presentación telemática de la solicitud, sólo un usuario con rol “Supervisor” dispondrá de la posibilidad de modificar el contenido de este campo.
  - o **Idioma:** Idioma de comunicación para el reclamante.
  - o **Notificar/Comunicar a:** El destinatario de las notificaciones / comunicaciones (titular/representante)
- **Establecimiento reclamado:** en este bloque se especifican los datos del reclamado (o establecimiento). A excepción de la forma de notificación/comunicación, los campos no son editables. Podemos acceder a la

ficha completa pulsando en  **Ficha**

- o Estado de adhesión

Los distintos posibles iconos de estado de adhesión son:

Sin icono	Establecimiento no adherido o cerrado
	Adherido: abierto, con fecha de adhesión, sin fecha renuncia y sin limitaciones
	Adherido con limitaciones: abierto, con fecha de adhesión, sin fecha renuncia y con limitaciones
	Baja adhesión: establecimiento abierto, con fecha de adhesión y con fecha de renuncia

#### Razón Social: Razón social del reclamado

- o **CIF/NIF:** CIF/NIF del reclamado (obligatorio)
  - o **Nombre comercial:** Nombre comercial del reclamado
  - o Residencia en
    - Estado
    - Extranjero
  - o Provincia
  - o Municipio
  - o **Adherida:** Check que indica si el reclamado esta adherido o no a arbitraje
  - o Tipo de arbitraje: Equidad/Derecho
  - o **Sector:** Sector de Actividad del reclamado
  - o **Forma de notificación/comunicación:** Forma de envío de documentación al reclamado, pudiendo se “Postal” o “Telemática”. El valor seleccionado condicionará los botones que se muestran para el destinatario en los trámites de comunicación y notificación. (obligatorio, modificable)
  - o **Idioma:** Idioma de comunicación para el reclamado.
  - o **Notificar/Comunicar a:** El destinatario de las notificaciones / comunicaciones (titular/representante)
  - o **Establecimiento cerrado:** si actualmente el establecimiento se encuentra cerrado en el censo se indicará este hecho mostrando el literal “Establecimiento cerrado” en rojo a la derecha del literal “Establecimiento reclamado”
- Hecho:
    - o **Fecha:** fecha del hecho (obligatorio, modificable)
    - o **Observaciones:** descripción del hecho (texto libre, obligatorio)
    - o **Pretensión:** valores tabulados (combo, obligatorio)

- o **Importe pretensión:** importe de la pretensión en € (obligatorio)
  - o **Observaciones pretensión:** observaciones (texto libre)
  - o **Forma de venta:** A distancia/Internet, Establecimiento, Fuera del establecimiento (obligatorio).
  - o **Producto/Servicio:** Productos/Servicios del reclamado (obligatorio). Se divide en dos campos: código y descripción. El código es un campo de escritura, y la descripción se genera a partir de este. También se puede hacer una búsqueda en el censo mediante el icono de lupa.
  - o **Motivo:** valores tabulados en función del campo "P/S Agrupado" (obligatorio). Si este último no tiene información, el combo no será editable.
- Reconvención
  - o **Importe solicitado:** Importe solicitado de reconvención (editable)
  - o **Importe otorgado:** Importe otorgado de reconvención (no editable, se carga una vez la tramitación llega a generar ese dato)
- **Análisis empresa:** se precargará con los campos del trámite homónimo una vez que se tramite.
  - o **Resultado:** resultado del análisis. En función de este mostrará un mensaje descriptivo según las 4 posibles opciones:
    - Empresa adherida
    - Empresa adherida con limitaciones
    - Empresa no adherida con contrato de arbitraje
    - Empresa no adherida
  - o Fecha recepción aceptación
  - o **Respuesta:** Acepta/No Acepta (solo en caso de que tenga limitaciones o no disponga de contrato de aceptación)
  - o **Hay contestación:** Sí/No (solo tiene sentido en el caso de que el campo respuesta sea "No Acepta", en caso contrario siempre será "Sí" o nulo)
- Convenio arbitral
  - o Fecha notificación reclamante
  - o Fecha notificación reclamado
  - o Fecha formalización convenio
- Designación colegio u Órgano Arbitral Unipersonal
  - o Fecha designación
  - o **Tipo colegio:** 1 o 3 (correspondiente a unipersonal o colegio arbitral, se precarga en función del importe de pretensión mediante parámetro)

- o **Presidente y suplente:** dos campos que contendrán los nombres del árbitro presidente y su suplente. Los demás datos de los árbitros se podrán consultar mediante el botón  **Ficha**
  - o **Árbitro consumidor AACC y suplente:** dos campos que contendrán los nombres del árbitro de los consumidores de las AACC y su suplente. Los demás datos de los árbitros se podrán consultar mediante el botón  **Ficha** . Campos ocultos si “tipo colegio” es 1.
  - o **Árbitro empresarial OOEE y suplente:** dos campos que contendrán los nombres del árbitro empresarial de las OOEE y su suplente. Los demás datos de los árbitros se podrán consultar mediante el botón  **Ficha** . Campos ocultos si “tipo colegio” es 1.
  - o **Secretario/a y suplente:** dos campos que contendrán los nombres de el/la secretario/a y su suplente. Los demás datos se podrán obtener mediante el botón  **Ficha**
  - o **Tipo audiencia:** Presencial, Videoconferencia o Escrita
- 1ª audiencia
    - o Fecha citación
    - o Hora citación
    - o **Lugar** (tabulado)
    - o Fecha notificación reclamado
    - o Fecha notificación reclamante
    - o Fecha audiencia
    - o Hora audiencia
    - o Solicitud de prueba: Sí/No
    - o Decisión:
      - 2ª audiencia
      - 2ª audiencia por prueba
      - Laudo
      - No 2ª audiencia tras pericial
- Prueba
    - o Citación
      - Realizada por: Colegio/Perito
      - Fecha
      - Hora

- **Lugar:** se pueden mostrar todos los detalles desde la  **Ficha**
- A instancia de:
  - Reclamante
  - Reclamado
  - Ambos
  - Oficio
- Objeto
- **Perito 1:** se pueden mostrar todos los detalles desde la  **Ficha**
- **Perito 2:** se pueden mostrar todos los detalles desde la  **Ficha**
- Fecha notificación reclamado
- Fecha notificación reclamante
- o Informe pericial
  - Fecha informe pericial
  - Fecha notificación informe reclamado
  - Fecha notificación informe reclamante
- o Pago pericial
  - **Perito:** se pueden mostrar todos los detalles desde la  **Ficha**
  - Responsable
    - Reclamante
    - Reclamado
    - Ambos
    - Oficio
  - Importe: valor en €
  - Referencia factura
  - Fecha emisión
  - **Fecha notificación pago reclamado:** puede estar vacío; depende del valor “responsable”
  - **Fecha notificación pago reclamante:** puede estar vacío; depende del valor “responsable”
- 2ª audiencia
  - o Fecha citación

- Hora citación
  - Lugar
  - Fecha notificación reclamado
  - Fecha notificación reclamante
  - Fecha audiencia
  - Hora audiencia
- Resolución
  - Estado resolución:** tabulado en función del resultado de la decisión de la 1ª audiencia (o 2ª, si se ha realizado).
  - Fecha
  - Resultado** (tabulado)
  - Modo** (tabulado)
  - Importe:** valor en €
  - Importe reconvencción: valor en €
  - Responsable de la motivación (árbitro presidente)
  - Decisión arbitral (texto libre)
  - Fecha notificación reclamante
  - Fecha notificación reclamado
  - Fecha envío pago laudo
- Aclaración
  - Solicitud:** se utiliza un grid (puede haber más de una solicitud) con las siguientes columnas:
    - Fecha recepción
    - **Origen:** Reclamante/Reclamado
    - **Tipo:** Corrección/Aclaración
    - Resumen
  - Aclaración: ídem
    - Fecha recepción
    - **Tipo:** Aclaración/Corrección
    - **Valoración:** Fundada/Infundada
    - Resumen
    - Fecha notificación reclamante
    - Fecha notificación reclamado
- Caja física en archivo general
  - Caja física:** código de dos campos (modificable)

Los bloques en los que está dividida la pantalla serán siempre visibles, pero, en función del estado actual del expediente, se mostrarán desplegados o plegados. En concreto para cada bloque:

Bloque	Condiciones Plegado/Desplegado
Datos generales	Siempre visible. No dispondrá de pliegue/despliegue
Reclamante	Siempre se carga desplegado. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario
Establecimiento reclamado	Siempre se carga desplegado. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario
Hecho	Siempre se carga desplegado. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario
Reconvención	Siempre se carga desplegado. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario
Análisis empresa	Se carga plegado salvo que se haya tramitado el trámite homónimo. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario
Convenio arbitral	Se carga plegado salvo que se haya tramitado el trámite homónimo. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario
Designación colegio u órgano arbitral unipersonal	Se carga plegado salvo que se haya tramitado el trámite homónimo. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario
1ª audiencia	Se carga plegado salvo que se haya tramitado el trámite homónimo. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario
Prueba	Se carga plegado salvo que se haya tramitado al menos el trámite de citación a prueba. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario

2ª audiencia	Se carga plegado salvo que se haya tramitado el trámite homónimo. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario
Resolución	Se carga plegado salvo que exista fecha de RCA en el expediente, o lo que es lo mismo, se haya introducido dicho dato en la pestaña "Otros datos" cuando se cumplen las condiciones para poder rellenar dicha información. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario
Aclaración	Se carga plegado salvo que se haya tramitado al menos un trámite de recepción de solicitud de aclaración. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario
Caja Física en Archivo General	Siempre se carga desplegado. Se podrá plegar/desplegar por parte del usuario

El usuario podrá plegar y desplegar los bloques según considere oportuno mediante un botón (+/-) al lado de cada etiqueta de bloque.

Como ya hemos mencionado, la pestaña de arbitraje cuenta con utilidades en diversos bloques para la generación u obtención de información adicional:

- **Etiqueta:** Se dispone de una utilidad para generar la etiqueta del expediente

**Bizkaia****Particular/Partikularra****ENTRADA** : 01/12/2017**ACEPTADO** :**TIPO** : Equidad/Ekitatea**01J001-46-2017****RTE:** CIUDADANO PRUEBA DESARROLLO**RDO:** **ASOCIACION AUTONOMA INDEPENDIENTE DE FONTANERIA/eu\_ASOCIACION AUTONOMA  
INDEPENDIENTE DE FONTANERIA**

- **Ficha de Reclamante:** se dispone de la posibilidad de ver una ficha con los datos completos del reclamante en el expediente.

Detalle Consumidor
cerrar ✕

Identificación \* :  NIF  NIE  Identificación extranjera

NIF / CIF / NIE \* :  Nombre \* :

Apellido1:  Apellido2:

---

Edad:  Sexo \* :  Hombre  Mujer

Idioma:

---

Email:  Tfno. 1:  Tfno. 2:

Residencia en:  Estado  Extranjero

C. Postal :  T.H. / Provincia \* :

Municipio \* :  Localidad :

Calle \* :  Portal :

Complemento dirección :

Piso, mano, escalera, lonja ...

Dirección antigua:

Fecha última modif.:  Usuario última modificación:

Los datos del establecimiento se guardan junto al expediente, esto quiere decir que, aunque a posteriori modifiquemos los datos del establecimiento en el censo de establecimientos, el expediente seguirá conservando los datos con los que cuenta.

Los campos de fecha de última modificación y usuario de última modificación reflejan los datos existentes en el origen de los datos de establecimiento al copiarlos al expediente de arbitraje. El origen de dichos datos puede ser:

- o Censo de consumidores
- o Datos de consumidor de solicitud origen

Hay que tener en cuenta que si los datos se modifican en origen estos cambios no se trasladan a los datos de establecimiento del expediente de arbitraje. Los campos de usuario y fecha de modificación sirven como indicador de la versión de los mismos.

- **Ficha reclamado:** al igual que en el caso anterior, se dispone de la posibilidad de desplegar la ficha, en este caso para el establecimiento reclamado.

Detalle Establecimiento cerrar ✕

**Datos generales** Adhesión Establecimiento

Establecimiento dado de baja en arbitraje

Ficha

Razón Social\* :

Nombre comercial\* :

Identificación\* :  CIF  Otros

CIF :

Idioma :

Web :

(http://www.euskadi.net)

Comentarios :

Descriptor :

Sede :

Sector\* :

Organización empresarial :

Contacto :  Fecha cierre :

Email :  (0) Tfno. 1 :  Tfno. 2 :

Residencia en :  Estado  Extranjero

C.Postal\* :  T.H. / Provincia\* :

Municipio\* :  Localidad :

Calle\* :  Portal :

Complemento dirección :

Piso, mano, escalera, lonja ...

Dirección antigua :

Fecha última modif. :  Usuario última modificación :

Detalle Establecimiento cerrar

Datos generales **Adhesión Establecimiento**

Fecha de adhesión: 17/01/2018 📅 Documentos

Nº Adhesión:

Tipo de Arbitraje: [Seleccione un elemento] ▼

Mediación:  Sí  No

Adhesión indefinida:  Sí  No

Junta arbitral: 01J001 JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE EUSKADI MOD

Fecha renuncia adhesión: 18/01/2018 📅

Fecha baja efectiva renuncia: 17/02/2018

Limitaciones:  📄

ACTUALIZACIÓN: 23/05/2019 📅

Localizable:  Sí  No

No colabora:  Sí  No

Representante legal:

NIF/CIF/NIE representante:

- Fichas de los árbitros, secretario y suplentes del colegio u órgano arbitral unipersonal: se dispone de la posibilidad de ver una ficha por cada miembro del colegio designado.

**Detalle árbitro**
cerrar ✕

Nombre *: <input type="text"/>	Nif : <input type="text"/>
Licenciado en derecho : <input type="checkbox"/>	Idioma *: <input checked="" type="checkbox"/> Castellano <input type="checkbox"/> Euskera
Dado de alta como tercero : <input type="checkbox"/>	Documentos

**Datos del árbitro:**

Código postal *: <input type="text" value="01193"/>	Th/Provincia *: <input type="text" value="Alava/Araba"/>
Municipio *: <input type="text" value="Alegria-Dulantzi"/>	Localidad : <input type="text" value="Egileta"/>
Calle *: <input type="text" value="Kalea/Calle Algorri Bidea"/>	Portal : <input type="text" value="2"/>
Complemento dirección : <input type="text" value="Peñaforda, 10 - 5º dcha. DONOSTIA-SAN SEBASTIAN"/>	
<small>Piso, mano, escalera, lonja ...</small>	
Teléfono : <input type="text"/>	Teléfono 2 : <input type="text"/>
Email : <input type="text"/>	

Tipo árbitro \*:  Árbitro consumidor  Árbitro empresarial  Presidente

**Datos del centro:**

Nombre : <input type="text"/>	Th/Provincia : <input type="text" value="Gipuzkoa"/>
Código postal : <input type="text" value="20018"/>	Localidad : <input type="text" value="Donostia-San Sebastian"/>
Municipio : <input type="text" value="Donostia-San Sebastián"/>	Portal : <input type="text" value="2"/>
Calle : <input type="text" value="Ibilbidea/Paseo Manuel Lardizabal"/>	
Complemento dirección : <input type="text"/>	
<small>Piso, mano, escalera, lonja ...</small>	
Teléfono : <input type="text"/>	Teléfono 2 : <input type="text"/>
Email : <input type="text"/>	

Indicador dirección correo \*:  Domicilio  Centro

Fecha aceptación :  Fecha baja efectiva :

Observaciones :

Territorio actuación \*:  Álava/Araba  Bizkaia  Gipuzkoa

**Sectores**

Código	Nombre
No hay registros.	

Fecha última modificación :

Usuario última modificación :

(\*) Campos obligatorios

Detalle secretario
cerrar ✕

Nombre \*:  NIF / CIF / NIE \*:

Teléfono :  Teléfono 2 :

Email :

Territorio actuación \*:  Álava/Araba  Bizkaia  Gipuzkoa

Fecha baja :

Observaciones :

Fecha última modificación :  Usuario última modificación :

(\*) Campos obligatorios

- Ficha del lugar de citación de la prueba y ficha para los peritos presentes:**  
 se dispone de la posibilidad de desplegar una ficha para el lugar y para el/los peritos intervinientes.

Detalle lugar citación a prueba
cerrar ✕

C.Postal :  T.H. / Provincia :

Municipio :  Localidad :

Calle :  Portal :

Complemento dirección :

Piso, mano, escalera, lonja ...

Teléfono :

**Detalle perito**
cerrar ✕

Nombre \*:  NIF / CIF/ NIE \*:

**Empresa \***

Nombre :  Cif :

Dirección :

Sector :

**Datos del perito:**

Código postal \*:  Th/Provincia \*:

Municipio \*:  Localidad \*:

Dirección :

Dirección antigua :

Teléfono :  Teléfono 2 :

Email :

Fecha baja :

Observaciones :

Territorio actuación \*:  Álava/Araba  Bizkaia  Gipuzkoa

**Sectores**

Código	Nombre
No hay registros.	

AÑADIR
ELIMINAR

Fecha última modificación :

Usuario última modificación :

GRABAR
ELIMINAR

(\*) Campos obligatorios

## 15.2. Pestaña Tramitación



### 15.2.1. Acceso

Desde la ficha del expediente, accediendo a la segunda pestaña. Al acceder a la ficha del expediente sancionador esta será la pestaña que se mostrará por defecto.

### 15.2.2. Descripción

Desde esta pestaña se controla el flujo de los expedientes. Dependiendo de la fase en la que se encuentre el expediente y cuál haya sido el último trámite realizado, se permitirá lanzar en dicho momento una serie de trámites concretos.

### 15.2.3. Funcionamiento

#### 15.2.3.1. Listado de tramitación

Al acceder a la pestaña de tramitación aparece el historial de los trámites del expediente.

kontsumoBIDE  
Kontsumobide Álava Araba está en: Inicio > Arbitrajes > Búsqueda de Arbitrajes > Ficha del expediente

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

Solicitudes Consultas Sancionadores Arbitraje Denuncias AACC/Empresas Control de mercado Inspecciones Módulo económico Censos Utilidades

Expediente:01J001-417-2018 Fase: Registro Trámite actual: Notificación Orgánico:01J001 Responsable expediente:

Fase	Trámite	OrigenDestino	Documentos	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tramitador	Estado
Inicio	Notificación	Reclamado	ARB-01J001-417-2018-Acreditación Representante	04/10/2018 16:56			
Inicio	Recepción de acreditación de representación	Reclamado	ARB-01J001-417-2018-Acreditación Representante	04/10/2018 16:56	04/10/2018 16:56		✓
Inicio	Aportar documentación	Representante Reclamado	ARB-01J001-417-2018-Acreditación Representante	04/10/2018 16:56	04/10/2018 16:56		✓
Inicio	Notificación	Reclamante	ARB-01J001-417-2018-Acreditación Representante	04/10/2018 16:50			
Inicio	Recepción de acreditación de representación	Reclamante	ARB-01J001-417-2018-Acreditación Representante	04/10/2018 16:47	04/10/2018 16:50		✓
Inicio	Aportar documentación	Representante Reclamante	ARB-01J001-417-2018-Acreditación Representante	04/10/2018 16:47	04/10/2018 16:47		✓
Registro	Asignación de responsable			28/09/2018 09:35	03/10/2018 17:16		✓
Registro	Apertura			28/09/2018 09:35	28/09/2018 09:35		✓

ACTUALIZAR

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

Aportar documentación SIGUIENTE TRÁMITE ELIMINAR TRÁMITE

>> Aviso legal | Privacidad Departamento de Turismo, Comercio y Consumo - Gobierno Vasco - 2018

La pestaña de tramitación muestra todos los trámites realizados en el expediente de arbitraje y el estado de los mismos, con la siguiente información:

- **Fase:** La fase en la que se encuentra el expediente, se actualiza de forma automática dependiendo de los trámites que se hayan realizado. Las fases posibles dentro del expediente de arbitraje son:
  - Registro
  - Inicio
  - Análisis
  - Convenio
  - Colegio
  - Audiencia
  - Resolución
  - Cierre
- **Trámite:** Indica el trámite realizado o en curso dependiendo de la columna estado, cuando pulsamos sobre el trámite accedemos al mismo, en caso de que ya esté tramitado o no tengamos permisos para su tramitación, accederemos en forma consulta, en caso de que esté en curso y el usuario tenga perfil para tramitar dicho trámite, accederemos en modo edición y se nos permitirá tramitar.

Cuando tramitamos un trámite de un expediente existen dos posibilidades:

- El trámite posterior es único (es decir una tarea implica la siguiente), en ese caso, el sistema automáticamente genera el nuevo trámite y lo deja en situación pendiente de tramitar.
- El trámite tiene diferentes caminos o posibilidades posteriores a su tramitación, en ese caso aparecerá un desplegable en la parte inferior de la lista de trámites realizados que nos indicará los posibles siguientes trámites a realizar, el usuario selecciona uno de ellos y pulsa el botón siguiente trámite, en ese momento se genera el nuevo trámite y se accede a la pantalla del mismo.

Adicionalmente, en los trámites de acuse de recibo se mostrará entre paréntesis el estado del acuse de recibo, pudiendo ser:

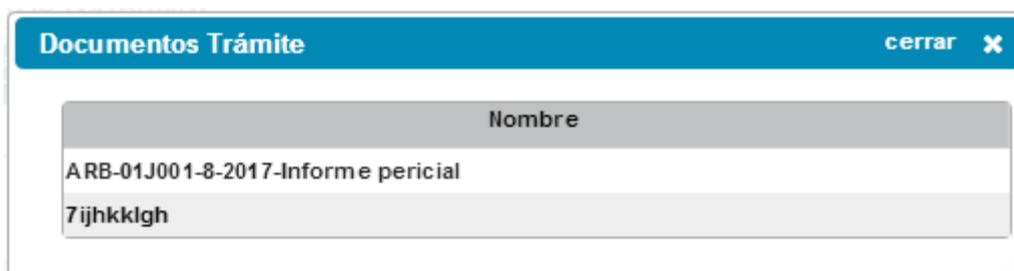
- Aceptado
- Rechazado
- No entregado
- En caso de estados de PEE (AA66) no asimilados a ninguno de los anteriores, el literal asociado a dicho estado de PEE (AA66).

En el caso de los trámites de información de publicación en BOPV-BOE se mostrará entre paréntesis la fecha de envío a BOPV.

Para los trámites de propuesta de resolución y resolución la decisión.

- **Origen/Destino:** Se muestra diversa información en función del trámite. Para el aporte de documentación se muestra el origen del mismo y para la comunicación y notificación el destino del mismo, pudiendo tratarse de los valores nulo, "Reclamante", "Reclamado", "Otro" o "Varios" (este último en caso de que haya aportes de más de un origen). El tooltip que se hace visible al colocar el cursor encima de la celda del grid, mostrará en los casos en los que sea posible determinarlo el nombre del destinatario o aportador.

- **Documentos:** Se muestran los documentos asociados al trámite, en caso de ser un único documento, se muestra el nombre del documento y pulsando sobre el mismo, se descarga el dicho documento al puesto del usuario. En caso de que el trámite tenga asociado más de un documento, aparecerá el literal “documentos” y pulsando sobre dicho literal aparecerá una lista de todos los documentos asociados al trámite. Al seleccionar cualquiera de ellos se descargará dicho documento en el puesto del usuario.



- **Fecha inicio:** Fecha y hora en la que se creó el trámite
- **Fecha fin:** Fecha y hora en la que se finalizó el trámite, es decir, se ejecutó la acción tramitar de ese trámite.
- **Tramitador:** Usuario que, en caso de estar finalizado el trámite, completo el mismo; en caso de contrario, vacío.
- **Estado:** Estado del trámite representado mediante iconos, siendo éstos los siguientes:

Icono	Estado
	Tramitado
	Firmado (y localizado)
	Firma denegada
	Pendiente de firma
	Localizado
	Error localización
	Pendiente localización
	Pendiente (ninguno de los anteriores)

La lógica establecida para la determinación del estado para trámites pendientes con 1 o varios documentos se describe en el anexo Cálculo del estado de los trámites.

## 15.2.3.2. Acciones disponibles

### 15.2.3.2.1. Refrescar listado

El botón “Actualizar” que aparece en la parte superior del listado de trámites, sirve para refrescar la lista de trámites. Esta acción es especialmente útil cuando se está esperando a la finalización de una tarea solicitada, como es el caso de la localización de documentos.

### 15.2.3.2.2. Siguiete trámite

En la parte inferior de la pantalla (siempre que el usuario pueda tramitar sobre el expediente en cuestión) se mostrará el siguiente control:

Recepción alegaciones

**SIGUIENTE TRÁMITE**

El control dispone de una lista de los posibles trámites a realizar en cada momento de la tramitación. La mecánica es seleccionar el trámite y pulsar sobre el botón “siguiete trámite”. En ese momento se generará el nuevo trámite y aparecerá en pantalla la ventana modal para la edición de la información del trámite generado.

La lista de siguientes trámites es configurable mediante el mantenimiento de posibles trámites.

Esta utilidad está disponible para los usuarios responsables del expediente, coordinadores y supervisores.

### 15.2.3.2.3. Eliminar trámite

En el caso de usuarios con roles Supervisor y Director, dispondrán asimismo de la posibilidad de eliminar trámites, además de la posibilidad de crear nuevos.

Recepción alegaciones

**SIGUIENTE TRÁMITE**

**ELIMINAR TRÁMITE**

El sistema permite eliminar trámites al rol Supervisor teniendo en cuenta las siguientes restricciones:

- Apertura: no se permite eliminar el trámite de apertura de expediente de arbitraje.
- Comunicación:
  - No se permite eliminar el trámite de comunicación si está tramitado telemáticamente.
  - Se permite eliminar un trámite comunicación ordinario sin remesa.

- Se permite eliminar un trámite comunicación ordinario con remesa que no tenga remesa generada. Si previamente se elimina la remesa, se podrá eliminar la comunicación.
- No se permite eliminar una comunicación tramitada por mail.
- Notificación:
  - No se permite eliminar un trámite de notificación si esta tramitado telemáticamente.
  - Se permite eliminar un trámite notificación ordinario sin remesa si no tiene acuse de recibo relacionado.
  - Se permite eliminar un trámite notificación ordinario con remesa que no tenga remesa generada. Si previamente se elimina la remesa, se podrá eliminar la notificación.
  - Al eliminar la notificación, en los casos que se pueda, el trámite asociado pasará a estar como pendiente.
- Acuse de recibo:
  - No se permite eliminar un trámite de acuse de recibo si está tramitado (a excepción de un trámite de acuse no entregado en cuyo caso, si no se ha tramitado la elaboración de documentación para BOPV, borrando este último se reabrirá el acuse).
  - No se permite eliminar un trámite de acuse de recibo relacionado con una notificación telemática.
  - No se permite eliminar un trámite de acuse de recibo relacionado con una notificación ordinaria con remesa generada. Si previamente se elimina la remesa, se podrá eliminar el acuse.
  - Al eliminar el acuse de recibo, en los casos que se pueda, el trámite notificación asociado pasará a estar como pendiente.
- Pago pericial, pago inspección ocular colegio y pago laudo
  - Se podrán borrar siempre que no estén tramitados.
- Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE:
  - Se permite eliminar el trámite de elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE si no está tramitado o, en caso de estarlo, que el trámite Información Publicación que se autogenera pueda ser eliminado (no estando tramitado) en cuyo caso se reabre el primero. El trámite de acuse de recibo no entregado relacionado pasará a estar como pendiente.
- Información de publicación en BOPV-BOE:

- Se permite eliminar el trámite de información de publicación en BOPV-BOE si no está tramitado, el trámite de elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE relacionado pasará a estar como pendiente pudiéndose borrar también.
- Cierre:
  - No se permite eliminar el trámite de cierre de expediente si está tramitado.
  - Tras eliminar el cierre de expediente, en los casos que se pueda, se podrá seleccionar el trámite de cierre de expediente como siguiente trámite.

### 15.2.3.2.4. Reabrir expediente

Expediente: 01J001-68-2017 Fase: Cierre Trámite actual: Cierre Orgánico:01J001 Responsable expediente:

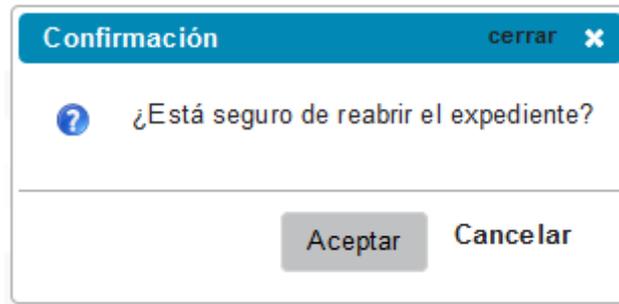
Expediente Cerrado

Fase	Trámite	Origen/Destino	Documentos	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tramitador	Estado
Cierre	Cierre			28/12/2017 10:03	28/12/2017 10:03		✓
Cierre	Propuesta de sancionador			28/12/2017 10:03	28/12/2017 10:03		✓
Resolución	Comunicación	Reclamante		28/12/2017 10:01			
Resolución	Comunicación	Reclamado		28/12/2017 10:01			
Resolución	Resolución (No aceptación arbitraje)			28/12/2017 10:01	28/12/2017 10:01		✓
Audiencia	Notificación	Reclamante		28/12/2017 09:40			✓
Audiencia	Comunicación	Reclamado		28/12/2017 09:34	28/12/2017 09:35		✓
Audiencia	Pago pericial			28/12/2017 09:34	28/12/2017 09:34		✓
Audiencia	Comunicación			28/12/2017 09:29			
Audiencia	Comunicación	Reclamante		28/12/2017 09:29			
Audiencia	Comunicación	Reclamado		28/12/2017 09:29			
Audiencia	Citación a prueba			28/12/2017 09:28	28/12/2017 09:29		✓
Audiencia	Audiencia			28/12/2017 09:28	28/12/2017 09:28		✓
Audiencia	Comunicación			28/12/2017 09:26			✓
Audiencia	Designación audiencia			28/12/2017 09:25	28/12/2017 09:26		✓
Colegio	Designación colegio u Órgano Arbitral Unipersonal			28/12/2017 09:25	28/12/2017 09:25		✓
Convenio	Comunicación	Reclamante		28/12/2017 09:22			
Convenio	Comunicación	Reclamado		28/12/2017 09:22			
Convenio	Convenio arbitral			28/12/2017 09:21	28/12/2017 09:22		✓
Juárisis	Resultado análisis: Empresa adherida			28/12/2017 09:21	28/12/2017 09:21		✓
Análisis	Análisis de empresa			28/12/2017 09:21	28/12/2017 09:21		✓
Inicio	Acuse de recibo			28/12/2017 12:08			✓
Inicio	Notificación	Reclamado		28/12/2017 11:55	28/12/2017 12:08		✓
Inicio	Acuse de recibo (Aceptado)			21/12/2017 17:55	21/12/2017 17:55		✓
Inicio	Notificación	Reclamante		21/12/2017 17:51	21/12/2017 17:55		✓
Inicio	Mediación			21/12/2017 16:49	21/12/2017 16:49		✓
Inicio	Asignación de responsable			21/12/2017 16:32	21/12/2017 16:45		✓
Registro	Apertura			21/12/2017 16:32	21/12/2017 16:32		✓

ABRIR EXPEDIENTE

Desde este punto se tendrá disponible la funcionalidad de reapertura de expedientes en aquellos que estén cerrados y para los que el usuario actual cuente con permisos para realizar la operación, siendo necesario contar con rol de Supervisor. Esta funcionalidad permitirá reabrir el expediente en la aplicación y también en la visión del ciudadano con el objeto de poder realizar las operaciones/correcciones que se consideren necesarias sobre el mismo. Una vez ejecutada la operación el expediente vuelve a estar abierto lo que posibilitará la realización de nuevos trámites y la modificación de los datos de su ficha. Asimismo, el expediente volverá a estar abierto para ambos intervinientes (consumidor y establecimiento) dentro de la visión del ciudadano.

Se pedirá confirmación por parte del usuario antes de ejecutar la operación de reapertura.



### 15.2.3.3. Elementos comunes a todos los trámites

#### 15.2.3.3.1. Campos

Para todos los trámites de un expediente de arbitraje, existe una sección común compuesta por:

- Expediente: Se muestra el código del expediente al que corresponde el trámite a nivel informativo.
- Fecha inicio: Se rellena automáticamente en el momento de creación del trámite
- Fecha fin: Se rellena automáticamente en el momento de finalización del trámite (botón tramitar)
- Asignación: Corresponde con el usuario que dio inicio el trámite.
- Ejecución: Corresponde con el usuario que finalizó el trámite.
- Comentario: Sección de texto libre en la que añadir comentarios al trámite.

Expediente: ARB-01J001-8-2017

Fecha inicio :	17/07/2017	Fecha fin :	
Asignación :		Ejecución :	
Comentario :	<input type="text"/>		

Una vez un trámite ha sido tramitado, la ficha del trámite se muestra en modo sólo consulta (o sólo lectura) para poder consultar la información relativa a dicho trámite. Como se podrá comprobar a continuación en los detalles de cada uno de los trámites, el único trámite que se sugiere y tramita en un mismo paso, es el de apertura, y directamente se puede consultar como "sólo lectura".

## 15.2.3.3.2. Documentos

En la parte inferior de la ficha de trámite tenemos la zona de documentos, en esta zona se pueden añadir todos los documentos que se considere oportuno.

Expediente	Tipo Documento	Nombre	Documento	Fecha	Estado	Borrar
ARB-01J001-46-20	Convenio arbitral	NOTIFICACION CONVENIO ARBITR	ARB-01J001-46-2017-NOTIFICAC	19/12/2017		
ARB-01J001-46-20	Comunicación	COMUNICACIÓN GENÉRICA	ARB-01J001-46-2017-COMUNIC	07/05/2018		

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

**ADJUNTAR**

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

**AÑADIR**

(\*) Campos obligatorios

Aquellos documentos añadidos a los trámites que todavía no se han subido a DOKUSI disponen de la funcionalidad de “Modificar documento aportado” lo que permite cambiar algunos de los datos del documento incorporado, como pueden ser su nombre o el propio fichero, sin tener que borrar el documento y añadir uno nuevo. Esta funcionalidad está accesible a través del icono  , abriéndose en pantalla la modal correspondiente a la ficha a modificar.

**Modificar documento aportado** cerrar ✕

Nombre\* :

Documento :  No se ha seleccionado ningún archivo.

**GRABAR CANCELAR**

(\*) Campos obligatorios

Para añadir documentos contamos con la zona inferior de la pantalla, donde tenemos:

- Plantilla: El sistema nos facilita plantillas para generar los documentos habituales de los trámites, para utilizar las plantillas, basta con seleccionar el tipo de plantilla que se desea usar. Las plantillas disponibles se configuran a través del correspondiente mantenimiento.

- Nombre: Nombre del documento que se va a aportar, es un campo obligatorio. Cuando se selecciona una plantilla se ofrece el nombre de la plantilla como valor para el mismo
- Documento, seguido de un botón para adjuntar un documento desde el ordenador (obligatorio si no se carga por plantilla)
- Requiere firma (check) y combo de usuarios: si el documento puede ser firmado, aparecerá este bloque para indicar si lo requiere o no, y quien debe realizar dicha firma. Una vez tramitado, ese documento va a aparecer en la bandeja de firmas del usuario en cuestión.

Las opciones de plantilla y de documento son excluyentes, es decir, si se aporta desde plantilla no se puede aportar desde documento y viceversa.

Por último, se dispone del botón añadir que realizará la acción de adjuntar el documento a la lista de documentos del trámite. Si el documento se ha generado a través de plantilla el nombre del archivo llevará el código del expediente por delante, a fin de facilitar su diferenciación con otros documentos similares de otros expedientes.

El funcionamiento de aportación de documentos es el mismo en todos los trámites, salvo por la funcionalidad de adjuntar, disponible únicamente en los siguientes trámites:

- Información de publicación en BOPV-BOE
- Notificación
- Comunicación
- Comunicación árbitros
- Genérico

Esta funcionalidad permite incorporar al trámite documentos procedentes del propio expediente o de expedientes relacionados.

**Trámite Genérico** cerrar x

**Expediente: ARB-01J001-79-2017**

Fecha inicio : 03/01/2018      Fecha fin :

Asignación :       Ejecución :

Comentario :

Nombre del trámite\* :

(\*) Campos obligatorios

Expediente	Tipo Documento	Nombre	Documento	Fecha	Borrar
No hay registros.					

ADJUNTAR

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

Haciendo click en el botón de Adjuntar se muestra el diálogo “Adjuntar documentos”.

**Adjuntar documentos** cerrar x

EXPEDIENTE
EXPEDIENTES RELACIONADOS

Fecha	Tipo Documento	Nombre	Documento	Origen	
28/12/2017	Solicitud Aclaración			Reclamado	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Solicitud			Reclamante	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Subsanación			Administración	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Convenio arbitral			Administración	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Designación colegio			Administración	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Aclaración			Administración	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Notificación			Administración	<input type="checkbox"/>
29/12/2017	Acuse de recibo			Otro	<input type="checkbox"/>
29/12/2017	Citación audiencia			Administración	<input type="checkbox"/>

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 9 de 9

SELECCIONAR
CANCELAR

En la pestaña “Expediente” se muestran los documentos del expediente pudiéndose seleccionar a través del check de la última columna, y pulsando posteriormente el

botón “Seleccionar”. Los documentos seleccionados se incorporarán al trámite. El botón “Cancelar” cierre la ventana modal sin realizar cambios.

Adjuntar documentos cerrar x

EXPEDIENTE **EXPEDIENTES RELACIONADOS**

Tipo Expediente: Arbitraje  
Expediente: 01J001-77-2017 FILTRAR

Fecha	Tipo Documento	Nombre	Documento	Origen	
28/12/2017	Solicitud			Reclamante	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Subsanacion			Administración	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Resolución			Administración	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Resolución			Administración	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Resolución			Administración	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Documentación subar			Reclamante	<input type="checkbox"/>
28/12/2017	Genérico			Reclamado	<input type="checkbox"/>

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

**SELECCIONAR** **CANCELAR**

En la pestaña “Expedientes relacionados” la operativa es igual a la anterior, salvo que, en este caso, se cuenta además con un filtro con el que seleccionar el expediente relacionado del que se quiere que se listen sus documentos, de cara a adjuntar el o los documentos que se desee.

Por otra parte, se incluye un campo destinatario a la hora de generar los documentos que permitirá incluir el documento generado en todas las comunicaciones/notificaciones creadas al completar el trámite y dirigidas a dichos destinatarios. Se podrá especificar un valor “todos” para que no se lleve a cabo ese filtro. Dicha funcionalidad se incorpora para posibilitar la realización de firmas legales a los trámites que se listan a continuación:

- Resultado análisis: Empresa adherida con limitaciones
- Resultado análisis: Empresa no adherida
- Convenio arbitral
- Recepción de informe pericial
- Recepción de Alegación
- Resolución sin laudo
- Laudo
- Recepción de Solicitud de Aclaración
- Aclaración
- Recepción de solicitud de copia de expediente
- Pago pericial

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Destinatario\* : [Seleccione un elemento]

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :

**AÑADIR**

(\*) Campos obligatorios

Destinatario\* : [Seleccione un elemento]

Documento\* : [Seleccione un elemento]  
otros  
reclamado  
reclamante  
todos

Requiere firma :

Una vez añadido cualquier documento al trámite, aparecerá reflejado en el grid de documentos, justo encima de la zona de aportación de documentos.

NOTA: Se ha de tener en cuenta que la incorporación de un documento a un trámite en base a una plantilla implica de forma colateral el guardado del trámite en base de datos, por ser necesario para poder recoger datos durante la resolución de las etiquetas de la plantilla.

#### 15.2.3.3.3. Acciones

Por último, en el pie de la ficha de trámite, disponemos de los botones:

- **Guardar:** Guarda la información introducida, pero no procede a la tramitación del trámite, todos los trámites se pueden guardar y no tramitar.
- **Tramitar:** Guarda la información introducida y procede a realizar el trámite, con lo que el flujo de tramitación continua. El caso de los trámites de comunicación y notificación es diferente, y en estos casos el botón "tramitar" se sustituye por los botones "Postal", "Electrónica" y/o "Mail" (sólo comunicaciones).
- **Cancelar:** Cancela la edición sin guardar los datos modificados, avisando si ha habido cambios de que estos se perderán. Misma funcionalidad que el botón cerrar de la parte superior derecha de cualquier ventana modal.

El funcionamiento de los botones de tramitación es el mismo en todos los trámites.

### 15.2.3.4. Trámite de Apertura

**Apertura** cerrar ✕

**Expediente:** ARB-01J001-2-2018

Fecha inicio :	03/01/2018 16:42	Fecha fin :	03/01/2018 16:42
Asignación :		Ejecución :	
Comentario :			

Nombre	Documento	Fecha
a		03/01/2018

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

**CANCELAR**

Este trámite se genera automáticamente al abrir el expediente y es de sólo consulta. Mostrará los datos introducidos en el momento de la apertura.

Este trámite pertenece a la fase registro.

### 15.2.3.5. Trámite de Asignación de responsable

**Asignación responsable** cerrar ✕

**Expediente:** ARB-01J001-8-2017

Fecha inicio :	13/07/2017 12:25	Fecha fin :	13/07/2017 12:29
Asignación :		Ejecución :	
Comentario :			

Responsable* :	
Siguientes trámites :	

(\*) Campos obligatorios

**CANCELAR**

Este trámite se inicia automáticamente tras el alta del expediente avanzando a la fase "Inicio"

Se elegirá un responsable para el expediente (rol instructor) y se podrá añadir un texto libre en el campo "siguientes trámites" que aparecerá reflejado en una ventana modal cuando el instructor acceda al expediente y hasta que este no tramite ningún trámite posterior.

La tramitación de este trámite desencadenará la apertura del expediente en mis gestiones. Esto permitirá modificar los datos del reclamante y/o reclamado (incluido el NIF/CIF) con anterioridad a informar a mis gestiones.

### 15.2.3.6. Trámite de Subsanción

**Subsanción**
cerrar

**Expediente: ARB-01J001-17-2017**

Fecha inicio : <input type="text" value="17/07/2017"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #0070C0; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Información a subsanar \* :

<b>Hechos</b>	
Primera Página   Anterior   Página <input type="text" value="1"/> de 0   Siguiente   Última Página <input type="text" value="10"/>	Mostrando 1 - 1 de 1

Notificación o comunicación al reclamante\* :  Notificación  Comunicación

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
SUBSANACIÓN	ARB-01 J001-17-2017-SUBSANACIÓN.rtf	17/07/2017			
Primera Página   Anterior   Página <input type="text" value="1"/> de 1   Siguiente   Última Página <input type="text" value="10"/>					

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :

(\*) Campos obligatorios

Este trámite se sugiere como posible siguiente trámite durante la fase Inicio.

Los datos que rellenar son:

- Información a subsanar: mediante un botón se abre un modal con todos los posibles documentos a subsanar. Se realiza una selección y se acepta. Dicha selección aparecerá reflejada en el grid inferior.
- Notificación o comunicación al reclamante (radio)
- Documento de subsanción (se genera mediante plantilla)

### 15.2.3.7. Trámite de recepción de subsanación

Recepción subsanación cerrar x

Expediente: **ARB-01J001-17-2017**

Fecha inicio : 17/07/2017 10:11      Fecha fin :

Asignación :       Ejecución :

Comentario :

Fecha recepción \* :   

Origen \* : [Seleccione un elemento] 

Respuesta \* :  Subsana  No subsana  Subsana parcialmente

Resumen \* :

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

**ADJUNTAR**

**GUARDAR** **TRAMITAR** **CANCELAR**

Se genera automáticamente tras el trámite de subsanación. Los campos que rellenar son:

- Fecha de recepción
- Origen (combo donde elegir el interviniente)
- Respuesta (Subsana/No subsana/Subsana parcialmente)
- Resumen (texto libre, no obligatorio en el caso de "no subsana")

Se adjuntarán automáticamente los documentos de tipo subsanación añadidos a través de un aporte de documentación. Se podrán adjuntar otros documentos del mismo tipo que ya estuvieran añadidos al expediente.

### 15.2.3.8. Trámite de análisis de empresa

Análisis de empresa cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-58-2018**

Fecha inicio : 27/02/2018 11:34	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; margin-top: 5px;"></div>	

Empresa adherida
 Ficha

Limitaciones :

Documento

Análisis\* : A.- Solicitud acorde a las condiciones de adhesión de la ▼

[Seleccione un elemento]

A.- Solicitud acorde a las condiciones de adhesión de la empresa

B.- Solicitud NO cumple las condiciones de adhesión

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

Este trámite inicia la fase “Análisis”. El dato que marcar será el resultado de dicho análisis. El combo vendrá precargado con las dos posibles opciones (de 4) en función de si la empresa está o no adherida. Estas opciones son:

- Para empresas adheridas:
  - A- Solicitud acorde a las condiciones de adhesión de la empresa
  - B- Solicitud NO cumple las condiciones de adhesión.
- Para empresas no adheridas:
  - C- Tiene un contrato de aceptación de arbitraje
  - D- No oferta adhesión al arbitraje

Este o no adherida, aparecerá una etiqueta con dicha información. En caso afirmativo, la etiqueta vendrá precedida por el logo de Kontsumobide. En el lado opuesto aparece

la utilidad de **Ficha** para consultar los datos del establecimiento en el censo.

Por otro lado, aparecerá el campo Limitaciones (de solo lectura) con la información pertinente cargada del censo. Justo debajo, un link a la carpeta de Documentos.

Este trámite no permite la subida de documentos.

### 15.2.3.9. Trámite de resultado de análisis

**Resultado análisis:** cerrar X

**Expediente:** ARB-01J001-17-2017

Fecha inicio :	17/07/2017 11:43	Fecha fin :	
Asignación :		Ejecución :	
Comentario :	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>		

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :

(\*) Campos obligatorios

**Ficha de resultado para los casos A y C**

Resultado análisis: 
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-3-2018**

Fecha inicio : <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px;">04/01/2018 12:19</span>	Fecha fin : <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px;"></span>
Asignación : <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px;"></span>	Ejecución : <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 10px;"></span>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Notificación o comunicación al reclamado\* :  Notificación  Comunicación

Notificación o comunicación al reclamante\* :  Notificación  Comunicación

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Destinatario\* : [Seleccione un elemento]

Documento\* : Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Requiere firma :

Rol : [Seleccione un elemento]

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

### Ficha de resultado para los casos B y D

Se genera tras tramitar el trámite de “Análisis de empresa” y tomará esas dos formas en función del tipo de resultado de análisis.

Se debe rellenar el tipo de notificación a los intervinientes en los casos B y D. En estos casos, se autogenerará el trámite de “Aceptación arbitraje”, mientras que en los casos A y C se autogenerará el de “Convenio arbitral”.

### 15.2.3.10. Trámite de aceptación de arbitraje

Aceptación arbitraje
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-354-2018**

Fecha inicio :	<input type="text" value="18/07/2018 09:58"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="██████████"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :			

Fecha recepción :

Respuesta \* :  Acepta el arbitraje  No acepta el arbitraje  El arbitraje no procede

Hay contestación :  Sí  No

Tipo arbitraje :  Equidad  Derecho

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Se deberán rellenar los campos: fecha recepción, respuesta (acepta el arbitraje/no acepta el arbitraje/el arbitraje no procede), especificar si hay contestación (en el caso de que no se acepte el arbitraje) e indicar el tipo de arbitraje (Equidad o Derecho). Este último campo vendrá precargado para el caso de las empresas adheridas con la información del censo de establecimientos, pudiendo ser modificado dicho valor por defecto. Para el caso de empresas no adheridas vendrá vacío. El campo tipo arbitraje será obligatorio para la respuesta "Acepta el arbitraje" del campo Respuesta.

Una vez tramitado, se autogenerará el trámite de "Convenio arbitral" en el caso de que la respuesta a este trámite sea "acepta el arbitraje" y se entrará en la fase "Convenio", Si se hubiese seleccionado "No acepta el arbitraje", se autogenerará el trámite de "Resolución" pasando a la fase homónima. Por último, si se hubiese seleccionado "el arbitraje no procede" no se autogenerará trámite alguno.

### 15.2.3.11. Trámite de convenio arbitral

Convenio arbitral
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-3-2018**

Fecha inicio : 04/01/2018 12:26	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Notificación o comunicación al reclamado\* :  Notificación  Comunicación

Notificación o comunicación al reclamante\* :  Notificación  Comunicación

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :

Nombre\* :

Destinatario\* :

Documento\* :  Ningún archivo seleccionado

Requiere firma :

(\*) Campos obligatorios

En este trámite se especificarán las formas de notificación al interviniente y será obligatorio adjuntar un documento. Hay plantillas para la generación del documento de inicio de procedimiento y para la contestación a la solicitud de arbitraje.

La notificación o comunicación generadas para el reclamante incluirán de forma automática, además de los documentos definidos en este trámite para dicho destinatario, los documentos contenidos en el trámite de "Aceptación de arbitraje" y, los documentos de tipo "Alegaciones" o "Rechazo arbitraje" con origen el establecimiento, presentes en el expediente.

### 15.2.3.12. Trámite de designación de colegio u órgano arbitral unipersonal

Designación colegio u Órgano Arbitral Unipersonal
cerrar

Expediente: ARB-01J001-73-2017

Fecha inicio :  Fecha fin :

Asignación :  Ejecución :

Comentario :

Fecha designación \* :

Tipo colegio \* :  Órgano arbitral unipersonal  Colegio arbitral

Presidente \* :

Suplente Presidente \* :

Árbitro consumidor :

Suplente árbitro consumidor :

Árbitro empresarial :

Suplente árbitro empresarial :

Secretario \* :

Suplente secretario \* :

Tipo audiencia \* :  Presencial  Videoconferencia  Escrita

[COPIAR DESIGNACIÓN](#)

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :

[AÑADIR](#)

(\*) Campos obligatorios

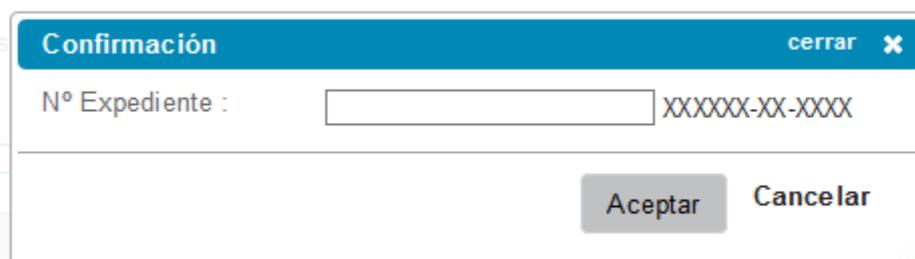
GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

Este trámite se sugiere en el combo de siguientes trámites una vez se ha tramitado el convenio arbitral. Una vez iniciado la fase evoluciona a “Colegio”.

Será necesaria la introducción de la fecha de designación, el tipo de colegio, y en función de este último, serán obligatorios todos los árbitros (colegio arbitral) o solo los campos “presidente”, “suplente”, “secretario” y “suplente secretario” (órgano arbitral unipersonal). Además, se requerirá marcar el tipo de audiencia (presencial/videoconferencia/escrita) así como adjuntar el documento de designación del colegio (generado por plantilla).

Para los árbitros consumidores y empresariales seleccionados, se muestra en la pantalla del trámite, además de su nombre, las Asociaciones de Consumidores (para árbitros consumidores) u Organizaciones Empresariales (para árbitros empresariales) con los que está relacionado.

Existe la posibilidad de copiar la designación realizada en otro expediente a través del botón “Copiar Designación” que muestra la siguiente ventana modal donde introducir el código del expediente origen de la designación.



Confirmación cerrar 

Nº Expediente :

Aceptar Cancelar

### 15.2.3.13. Trámite de citación audiencia

Citación audiencia
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-17-2017**

Fecha inicio : <input type="text" value="17/07/2017 12:12"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #0070C0; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha* : <input type="text"/>	Hora* : <input type="text"/>
Lugar* : <span style="background-color: #ccc; padding: 2px;">[Seleccione un elemento]</span>	
Notificación o comunicación al reclamado*: <input type="radio"/> Notificación <input type="radio"/> Comunicación	
Notificación o comunicación al reclamante*: <input type="radio"/> Notificación <input type="radio"/> Comunicación	

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla : <span style="background-color: #ccc; padding: 2px;">[Seleccione un elemento]</span>	
Nombre* : <input style="width: 80%;" type="text"/>	
Documento* : <input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.	
Requiere firma : <input checked="" type="checkbox"/>	Rol : <span style="background-color: #ccc; padding: 2px;">Coordinador</span>

(\*) Campos obligatorios

Este trámite se autogenera al tramitar la designación del colegio cambiando automáticamente a fase "Audiencia".

Aquí se especificará la fecha y hora, así como el lugar (tabulado) donde se celebrará la audiencia, y el tipo de notificación de la misma a los intervinientes (el/los árbitro(s) siempre recibirá(n) comunicaciones). También será obligatorio adjuntar el documento de citación que se generará mediante la plantilla correspondiente.

Las comunicaciones a los árbitros se generarán incluyendo, además de los documentos de la citación que les correspondan, incluirán asimismo todos los documentos presentes en dicho momento en el expediente y que hayan sido aportados indistintamente por la parte reclamante o la parte reclamada.

En esta fase y una vez tramitada "citación audiencia", como siguientes trámites podremos elegir los trámites: "Audiencia", "Suspensión audiencia" o "Citación a prueba", entre otros.

Por otra parte, en caso de error o debido a la necesidad de realizar modificaciones posteriores a la tramitación de la citación de audiencia, se incluye un botón de modificación de cita visible en el trámite de citación de audiencia tramitado. Este permitirá cambiar la fecha y hora de la citación en el expediente. En este caso no se generarán notificaciones/comunicaciones automáticamente.

Citación audiencia
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-24-2018**

Fecha inicio : 16/01/2018 15:20	Fecha fin : 06/09/2018 09:07
Asignación : <span style="background-color: #ccc; display: inline-block; width: 100px; height: 15px;"></span>	Ejecución : <span style="background-color: #ccc; display: inline-block; width: 100px; height: 15px;"></span>
Comentario : <div style="background-color: #ccc; width: 100%; height: 40px;"></div>	

Fecha\* :  Hora\* :

Lugar\* :

Notificación o comunicación al reclamado\* :  Notificación  Comunicación

Notificación o comunicación al reclamante\* :  Notificación  Comunicación

Nombre	Documento	Fecha
a	prueba.pdf	16/01/2018

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

MODIFICAR CITA
CANCELAR

Modificación de cita de audiencia
cerrar ✕

Fecha\* :  Hora\* :

ACEPTAR
CANCELAR

### 15.2.3.14. Trámite de audiencia

**Audiencia**
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-6-2018**

Fecha inicio : <input type="text" value="06/09/2018"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha audiencia* : <input type="text" value="15/05/2018"/>	Hora audiencia* : <input type="text" value="10:38"/>
Decisión audiencia* : <input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>	
Solicitud de prueba* : <input type="text" value="No"/>	
Idioma* : <input checked="" type="radio"/> Castellano <input type="radio"/> Euskera	

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Nombre* : <input type="text"/>
Documento* : <input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.
Requiere firma : <input type="checkbox"/>

(\*) Campos obligatorios

En este trámite se especificarán los siguientes datos:

- Fecha audiencia
- Hora audiencia
- Decisión audiencia
  - o 2ª audiencia
  - o 2ª audiencia por prueba
  - o Laudo
  - o No 2ª audiencia tras pericial
- Solicitud a prueba (no editable): se cargará en función del valor del campo anterior (solo tomará el valor "Si" para 2ª audiencia por prueba; en los demás casos "No").

En función de la decisión se autogenerará el siguiente trámite:

- Citación 2ª audiencia: si decisión "2ª audiencia"
- Citación a prueba: si decisión "2ª audiencia por prueba"
- Resolución (Laudo): si decisión "Laudo"
- Resolución: si decisión "No 2ª audiencia tras pericial"

En los dos últimos casos se avanzará a la fase "Resolución".

### 15.2.3.15. Trámite de suspensión audiencia

Suspensión audiencia
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-17-2017**

Fecha inicio : 17/07/2017	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha\* :

Motivo\* :

Notificación o comunicación al reclamado\* :  Notificación  Comunicación

Notificación o comunicación al reclamante\* :  Notificación  Comunicación

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :  Rol :

(\*) Campos obligatorios

En este trámite se especificará la fecha de la suspensión, el motivo por el cual se realiza dicha suspensión, y la forma de notificación a los intervinientes. Se deberá adjuntar el documento de suspensión (se puede generar por plantilla).

### 15.2.3.16. Trámite de citación a prueba

Citación a prueba
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-17-2017**

Fecha inicio :  Fecha fin :

Asignación :  Ejecución :

Comentario :

Realizada por\* :  Colegio  Perito

Fecha\* :  Hora\* :

Lugar:

C.Postal\* :  T.H. / Provincia\* :

Municipio\* :  Localidad :

Calle\* :  Portal :

Complemento dirección:

Piso, mano, escalera, lonja ...

Teléfono :

A instancia de\* :

Objeto\* :

Notificación o comunicación al reclamado\* :  Notificación  Comunicación

Notificación o comunicación al reclamante\* :  Notificación  Comunicación

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :  Rol :

(\*) Campos obligatorios

En este trámite se deben rellenar los siguientes datos:

- Realizada por (Colegio/Perito): quien ha realizado la prueba
- Fecha y hora: en las que se realizó dicha prueba
- Lugar
  - C.P.
  - T.H./Provincia
  - Municipio
  - Calle

*NOTA: Se podrán especificar la localidad, el portal, y un campo complementario, así como el teléfono.*
- A instancia de (ambos/oficio/reclamado/reclamante): quien pide la prueba
- Objeto (texto libre)
- Perito que realiza la prueba (si se ha elegido Perito en el primer campo; de lo contrario este campo no será visible)
- Árbitros que realizan la prueba (si se ha elegido Colegio en el primer campo; de lo contrario este campo no será visible)
- Tipo de notificación a los intervinientes (incluyendo Perito si se ha elegido en el primer campo)
- Documento: se podrá generar por plantilla la citación práctica (para el caso Perito) o la citación ocular (para el caso Colegio)

### 15.2.3.17. Trámite de recepción informe pericial

Recepción informe pericial
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-3-2018**

Fecha inicio : 04/01/2018 12:52	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha recepción \* :

Notificación o comunicación al reclamado\* :  Notificación  Comunicación

Notificación o comunicación al reclamante\* :  Notificación  Comunicación

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
ARB-01J001-3-2018-Informe pericial	prueba.pdf	04/01/2018			

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

ADJUNTAR

Plantilla :

Nombre\* :

Destinatario\* :

Documento\* :  Ningún archivo seleccionado

Requiere firma :  Rol :

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

Este trámite se autogenera con el correspondiente trámite de “Aporte de documentación” con el documento precargado del mismo. A parte de dicho documento, se especificará la fecha de recepción (precargada con la fecha del aporte) y el tipo de notificación a los intervinientes. Autogenerará el trámite de “Pago pericial” al tramitarse.

### 15.2.3.18. Trámite de pago pericial

Pago pericial
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-3-2018**

Fecha inicio :	<input type="text" value="04/01/2018 12:54"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :	<div style="border: 1px solid #ccc; width: 100%; height: 100%;"></div>		

Perito* :	<input type="text"/>
Responsable* :	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Importe* :	<input type="text"/> €
Referencia factura* :	<input type="text"/>
Fecha emisión* :	<input type="text"/>

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Nombre* :	<input type="text"/>
Destinatario* :	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Documento* :	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado
Requiere firma :	<input checked="" type="checkbox"/>
Rol :	<input type="text" value="Coordinador"/>

(\*) Campos obligatorios

En el trámite de pago pericial deberemos rellenar quien es el responsable de dicho pago (reclamante/reclamado/ambos/oficio), el importe del mismo, la referencia de la factura y la fecha de emisión, así como el tipo de notificación a los intervinientes responsables del pago. El perito que recibe dicho pago vendrá precargado de la prueba. Finalmente, habrá que adjuntar el documento referente a la orden de pago.

### 15.2.3.19. Trámite de pago inspección ocular colegio

Pago inspección ocular colegio
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-410-2018**

Fecha inicio : 24/02/2020 16:38	Fecha fin : 25/02/2020 10:05
Asignación : ██████████	Ejecución : ██████████
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha envío pago : 25/02/2020

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>
Nombre* :	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 20px; width: 100%;"></div>
Documento* :	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado
Requiere firma :	<input checked="" type="checkbox"/>
Rol* :	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">[Seleccione un elemento]</div>

(\*) Campos obligatorios

Este trámite nos permite realizar el pago del informe pericial realizado por árbitros del colegio; en él deberemos simplemente añadir la orden y el certificado del pago a los árbitros (ambos necesarios; se proporcionan plantillas para la generación de dichos documentos). La fecha de envío del pago se rellenará a posteriori (al generar el fichero ADO).

### 15.2.3.20. Trámite de citación 2ª audiencia

Citación 2ª audiencia
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-17-2017**

Fecha inicio : <input type="text" value="17/07/2017"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #0070C0; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha* : <input type="text"/>	Hora* : <input type="text"/>
Lugar* : <input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>	
Notificación o comunicación al reclamado* : <input type="radio"/> Notificación <input type="radio"/> Comunicación	
Notificación o comunicación al reclamante* : <input type="radio"/> Notificación <input type="radio"/> Comunicación	

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla : <input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>	
Nombre* : <input type="text"/>	
Documento* : <input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.	
Requiere firma : <input checked="" type="checkbox"/>	Rol : <input type="text" value="Coordinador"/>

(\*) Campos obligatorios

El formulario de este trámite es idéntico al de "Citación audiencia", y a efectos prácticos, el trámite también, con la salvedad de que como siguiente trámite podremos elegir "2ª audiencia" en vez de "Audiencia".

Por otra parte, en caso de error o debido a la necesidad de realizar modificaciones posteriores a la tramitación de la citación de audiencia, se incluye un botón de modificación de cita visible en el trámite de citación de audiencia tramitado. Este permitirá cambiar la fecha y hora de la citación en el expediente. En este caso no se generarán notificaciones/comunicaciones automáticamente.

Citación 2ª audiencia
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-6-2018**

Fecha inicio :  Fecha fin :

Asignación :  Ejecución :

Comentario :

Fecha\* :  Hora\* :

Lugar\* :

Notificación o comunicación al reclamado\* :  Notificación  Comunicación

Notificación o comunicación al reclamante\* :  Notificación  Comunicación

Nombre	Documento	Fecha
Citación 2ª audiencia	ARB-01J001-6-2018-Citación 2ª audiencia.rtf	06/09/2018

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página

Mostrando 1 - 1 de 1

MODIFICAR CITA
CANCELAR

Modificación de cita de audiencia
cerrar ✕

Fecha\* :  Hora\* :

ACEPTAR
CANCELAR

### 15.2.3.21. Trámite de 2ª audiencia

2ª audiencia
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-6-2018**

Fecha inicio : 15/05/2018 17:35	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha audiencia* : 15/05/2018 <input type="text"/>	Hora audiencia* : <input type="text"/>
--	--

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Nombre* : <input type="text"/>	
Documento* : <input type="button" value="Examinar..."/>	No se ha seleccionado ningún archivo.
Requiere firma : <input type="checkbox"/>	

(\*) Campos obligatorios

A diferencia de "Audiencia" este trámite no tiene los campos "Decisión audiencia" y "Solicitud de prueba", con lo que solo será necesario rellenar los campo "Fecha audiencia" y "Hora audiencia". Por consiguiente, este trámite siempre autogenerará un trámite de "Resolución" (precargado con decisión "Laudó") con el correspondiente cambio de fase de "Audiencia" a "Resolución".

### 15.2.3.22. Trámite de resolución

Resolución
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-58-2018**

Fecha inicio : 27/02/2018 12:22	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #0070C0; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha resolución\* :

Decisión\* : [Seleccione un elemento]

Notificación o comunicación al reclamado\* :  Notificación  Comunicación

Notificación o comunicación al reclamante\* :  Notificación  Comunicación

Notificación o comunicación al organismo\* :  Notificación  Comunicación

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Destinatario\* : [Seleccione un elemento]

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

El trámite de resolución automáticamente deja el expediente en la fase homónima, aunque puede darse en distintos momentos de la vida del mismo. Además, en función de la decisión de dicha resolución, el formulario mostrará una serie de campos específicos.

Los campos comunes que rellenar en cualquier trámite de resolución son:

- Fecha resolución
- Decisión (combo):
  - Acuerdo

- Acumulación
- Caducidad
- Desistimiento
- Inadmisión
- Laudo
- No aceptación

### **15.2.3.23. No localizado Aportar documentación**

- - No subsanación
  - Traslado
- Notificación a los intervinientes y al organismo.

En caso de decisión laudo, no habrá ningún campo extra a rellenar, ni aparecerán las opciones de notificación/comunicación, y se autogenerará el trámite de Laudo una vez tramitada la resolución.

En el caso de decisión “Archivo por error” cambia el funcionamiento con respecto al resto de decisiones. En este caso se requerirá la presencia en el trámite de al menos un documento, excepto si se especifica en el combo no crear ninguna para notificación para las dos partes.

En este trámite se mostrará un combo en el que se indicará los destinatarios para los que se generarán trámites de envío (Ninguno, Reclamado, Reclamante, Ambos). Asimismo, en función de la opción elegida en dicho combo se preguntará por los trámites a generar en cada caso (comunicación o notificación), trámites que incorporarán los documentos del trámite de resolución en el momento de su generación.

El trámite de notificación/comunicación autogenerado para el reclamante incluirá además los documentos presentes en el trámite de aceptación del arbitraje.

En caso de decisión distinta de laudo se incorporan a las notificaciones/comunicaciones generadas todo documento de tipo “Alegaciones” o “Rechazo arbitraje” con origen el establecimiento, presentes en el expediente.

En el trámite de Resolución se genera notificación/comunicación a Organismos en los siguientes casos siempre que la decisión no sea “Error” o “Caducidad”:

- Si el Tipo de decisión es “Traslado” se genera notificación/comunicación al Organismo destino del traslado
- En el resto de los casos, notificación/comunicación al organismo origen de la solicitud de arbitraje (en caso de existir) siempre que dicho organismo no sea uno de los organismos de Kontsumobide.

En caso de no estar presente dicho organismo origen como interviniente del expediente habría que añadirlo antes de la generación del trámite de comunicación/notificación.

### 15.2.3.24. Trámite de Laudo

**Laudo**
cerrar

**Expediente: ARB-01J001-58-2018**

Fecha inicio :  Fecha fin :

Asignación :  Ejecución :

Comentario :

Resultado\* :

Modo\* :

Fecha\* :

Importe\* :  €

Importe reconversión\* :  €

Responsable motivación\* :

Decisión arbitral :

Notificación o comunicación al reclamado\* :  Notificación  Comunicación

Notificación o comunicación al reclamante\* :  Notificación  Comunicación

Notificación o comunicación al organismo\* :  Notificación  Comunicación

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :

Nombre\* :

Destinatario\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :

(\*) Campos obligatorios

En el trámite de Laudo se deben rellenar los siguientes campos:

- Resultado (combo):
  - o Desestimado
  - o Estimado
  - o Estimado parcial
  - o Inhibitorio
- Modo (combo):
  - o Conciliatorio
  - o Mayoría
  - o Unanimidad
  - o Voto dirimente presidencia
- Fecha (se precargará con la fecha de la resolución)
- Importe (se precargará con el importe de pretensión)
- Importe reconvencción (se precargará con el importe de reconvencción solicitado)
- Responsable motivación (se cargarán como valores del combo los árbitros intervinientes)
- Decisión arbitral (opcional, texto libre)
- Notificación/Comunicación:
  - o Reclamado
  - o Reclamante
  - o Organismo

En el caso del trámite de laudo se añadirá la funcionalidad de firma por árbitros. Para esto se ha habilitado en el combo de firma la opción de firma para árbitros. Una vez seleccionada esta firma y añadido el documento este se verá como pendiente de firma para los árbitros. Se deberá firmar en la bandeja de firmas por el responsable para que este documento aparezca en el portafirmas de árbitros. En el momento en el que el responsable del expediente realice su firma, se enviará un correo informativo a los árbitros implicados con un enlace a la aplicación de portafirmas de árbitros, para que procedan con la firma o rechazo del documento.

Cuando se tramite una aportación que contiene un documento de Laudo, si existe trámite de Laudo pendiente se adjuntará el documento aportado a dicho trámite de Laudo de forma automática.

Si cuando se tramita la resolución y por tanto se genera el trámite de Laudo hubiese previamente aportaciones de documentos de tipo Laudo, se dichos documentos se adjuntarán automáticamente al trámite de Laudo.

### 15.2.3.25. Trámite de pago laudo

Pago laudo
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-82-2017**

Fecha inicio : 11/07/2017	Fecha fin :
Asignación :	Ejecución :
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha envío pago :

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :	[Seleccione un elemento] ▼
Nombre* :	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Documento* :	<input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.
Requiere firma :	<input checked="" type="checkbox"/>
Rol :	[Seleccione un elemento] ▼

(\*) Campos obligatorios

Este trámite nos permite realizar el pago del Laudo; en él deberemos simplemente añadir la orden y el certificado del pago a los árbitros (ambos necesarios; se proporcionan plantillas para la generación de dichos documentos). La fecha de envío del pago se rellenará a posteriori (al generar el fichero ADO).

### 15.2.3.26. Trámite de recepción solicitud aclaración

Recepción de solicitud de aclaración
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-58-2018**

Fecha inicio : 27/02/2018 13:05	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #0070C0; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha Recepción\* :

Origen\* :

Tipo\* :

Resumen\* :

Notificación o comunicación al reclamado o reclamante\* :  Notificación  Comunicación

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
ARB-01J001-58-2018-Solicitud Aclaración	CitacionPracticaPrueba.rtf	27/02/2018			

Primera Página   Anterior   Página 1 de 1   Siguiente   Última Página   10

ADJUNTAR

Plantilla :

Nombre\* :

Destinatario\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :       Rol :

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

Este trámite se autogenera después de tramitar la aportación de documentación correspondiente. Se precargará con la fecha de recepción que aparece en el trámite de "aportar documentación" y el origen (interviniente) del mismo, así como el

documento aportado. Deberemos seleccionar el tipo de aclaración, añadir un resumen y especificar la forma de notificación al interviniente.

Este trámite autogenerará el trámite de "Aclaración".

### 15.2.3.27. Trámite de aclaración

Aclaración
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-304-2018**

Fecha inicio : 09/01/2018 15:20	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : COORDINADOR (Y41BU001) Pérez	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha Recepción* : 09/01/2018 <input type="text"/>
Tipo* : Aclaración <input type="text"/>
Valoración* : Fundado <input type="text"/>
Resumen* : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>
Notificación o comunicación al reclamado* : <input checked="" type="radio"/> Notificación <input type="radio"/> Comunicación
Notificación o comunicación al reclamante* : <input checked="" type="radio"/> Notificación <input type="radio"/> Comunicación

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla : [Seleccione un elemento] <input type="text"/>	
Nombre* : <input type="text"/>	
Destinatario* : [Seleccione un elemento] <input type="text"/>	
Documento* : <input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.	
Requiere firma : <input checked="" type="checkbox"/>	Rol* : Coordinador <input type="text"/>
<input type="button" value="AÑADIR"/>	
(*) Campos obligatorios	

Este trámite se parece mucho al anterior en estructura; de la misma forma se va a

generar con la fecha precargada y dispone de un campo resumen de texto libre y de su bloque documentos. Ahora bien, el campo "tipo" se precargará con el valor de la recepción, hay un campo nuevo (combo) llamado "valoración" (Fundado/inundado), y no aparece el campo "origen". Las plantillas para la generación de documentos serán las correspondientes al trámite. Finalmente, se seleccionará la forma de notificación a ambas partes.

### 15.2.3.28. Trámite de propuesta de sancionador

**Propuesta sancionador** cerrar x

**Expediente:** ARB-01J001-15-2017

Fecha inicio : 18/07/2017 Fecha fin :  
Asignación : Ejecución :  
Comentario :

Justificación\* :

Infracciones\* :

Código	Descripción
No hay registros.	

AÑADIR ELIMINAR

GUARDAR TRAMITAR CANCELAR

Este trámite pertenece a la fase de cierre, lo que implica que el expediente entrará en esta fase al iniciarse dicho trámite.

Los datos que rellenar en este trámite son la justificación de la propuesta de sancionador y las infracciones (mínimo una infracción materia y un artículo ley). Estas últimas se añadirán con el apoyo de un buscador de tipo árbol y mediante el botón para tal propósito.

Al completar este trámite se generará una entrada en la bandeja de propuestas de sancionadores. Un usuario con permisos en dicha bandeja aceptará o rechazará dicha propuesta de sancionador, quedando ello reflejado en un trámite genérico indicando el código del sancionador abierto (además de establecer la relación bidireccional del arbitraje y el sancionador) o, en caso contrario, los motivos del rechazo.

### 15.2.3.29. Trámite de recepción de solicitud copia expediente

Recepción de solicitud de copia de expediente
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-4-2018**

Fecha inicio :       Fecha fin :

Asignación :       Ejecución :

Comentario :

Fecha recepción\* :

A instancia de :

Tipo\* :       Anulación     Ejecución forzosa

Notificación o comunicación al solicitante\* :       Notificación     Comunicación

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
ARB-01J001-4-2018-Solicitud copia expedier	prueba.pdf	04/01/2018			

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

**ADJUNTAR**

Plantilla :

Nombre\* :

Destinatario\* :

Documento\* :  Ningún archivo seleccionado

Requiere firma :       Rol :

**AÑADIR**

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

El trámite de recepción de solicitud de copia de expediente se autogenera a partir del trámite de aporte correspondiente.

Los campos que rellenar son:

- Fecha recepción (precargada con la fecha del aporte)
- A instancia de (precargada con la fecha del origen del aporte)
- Tipo: anulación/ejecución forzosa
- Notificación o comunicación al solicitante

- Documento (precargado con el del aporte, se permiten adjuntar mas. Se puede generar por plantilla el documento de ejecución forzosa o acc. nulidad remisión documentación)

Si existe un trámite de recepción de solicitud de copia de expediente se verá reflejado (en función del campo tipo de este) en la pestaña "Otros datos" con la visualización de un bloque más con información adicional sobre este trámite.

Al completar este trámite se generará automáticamente un trámite de notificación/comunicación en función de lo seleccionado en este trámite, para el destinatario presente en el campo a instancia de. En caso de notificación el tipo de la notificación generada será "Resolución".

### 15.2.3.30. Trámite de cierre

Cierre de expediente cerrar x

Expediente: ARB-01J001-8-2017

Fecha inicio : 18/07/2017      Fecha fin :

Asignación :       Ejecución :

Comentario :

Fecha cierre\* : 18/07/2017

(\*) Campos obligatorios

**GUARDAR** **TRAMITAR** **CANCELAR**

Este trámite se autogenerará cuando se cumplan ciertas condiciones (cuando transcurra un tiempo definido como parámetro del aplicativo en general), aunque se puede generar manualmente. La fase del expediente pasará a "Cierre". En la generación automática se tiene en cuenta también que han de transcurrir al menos 60 días desde la última reapertura. Esto se hace para evitar que en expedientes reabiertos se autogenera de nuevo el trámite de cierre. En los trámites de cierre autogenerados la fecha de cierre por defecto será la fecha en que se autogenera.

Este trámite solo tiene el campo fecha cierre, que se cargará con la fecha de creación del trámite. A parte del campo "comentario" en la zona común, este trámite es solo para cerrar el expediente y no guarda más información.

La tramitación de este trámite podrá ser manual, pero también podrá ser automática, a través de un proceso, por el que se tramitarán aquellos trámites de cierre de arbitraje,

cuya antigüedad sea mayor que el número de días definidos en el parámetro correspondiente (inicialmente 15 días), que no cuenten con un trámite tramitado en el último mes, y que cumplan además ciertas condiciones:

- El expediente no tiene una notificación con el acuse de recibo “no entregado”
- si existe trámite de audiencia, debe existir tramite de pago laudo tramitado
- si existe tramite de recepción informe pericial aportado por un árbitro, debe existir tramite de pago inspección ocular colegio tramitado

En caso de no cumplir las condiciones será necesaria la tramitación manual del mismo por parte del responsable del expediente.

Si se activa el check de “excluir” este expediente no se cerrará automáticamente en el proceso de cierre. Para que revertir esto bastaría con volver a entrar al trámite, desactivar la opción y guardar.

### 15.2.3.31. Trámite de notificación

Notificación
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-82-2017**

Fecha inicio : 18/07/2017	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #0070C0; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Envío a remesa :

Fecha\* : 18/07/2017

Tipo de Notificación\* : [Seleccione un elemento]

Destinatario\* : [Seleccione un elemento]

Dirección :

Texto\* :

Tipo Documento	Nombre	Documento	Estado	Borrar
No hay registros.				

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

(\*) Campos obligatorios

El trámite de notificación, aunque se puede ejecutar de forma voluntaria, suele ser autogenerado, esto quiere decir que determinados trámites en el momento que se tramitan generan un trámite de notificación para dar información/avisar al tramitador que de los avances o los requerimientos futuros al expediente. Además, en el caso de ser autogenerado el trámite podrá venir con los datos de tipo de notificación y destinatario ya cumplimentados, así como con los documentos de la notificación ya

adjuntados a la misma (con aquellos que la han generado). Es posible además añadir documentos adicionales, bien subiéndolos a la aplicación o generándolos en base a plantillas. No será posible adjuntar documentos de tipo “Acuse de recibo” a este trámite.

En la primera parte del trámite se registran los datos comunes de trámite.

El siguiente grupo de datos incluye:

- **Envío a remesa:** Check que indica que la notificación será enviada a remesa, se gestionará con el sistema remisión de remesas.

Las notificaciones enviadas a remesa deben ser siempre ordinarias, no pueden ser electrónicas.

- **Fecha** de notificación, para indicar en qué fecha se realiza la notificación, se propone la del día actual, pero se permite la edición de la misma
- **Tipo de notificación** a elegir entre los siguientes valores:
  - o Aclaración
  - o Citación 2ª audiencia
  - o Citación a prueba
  - o Citación audiencia
  - o Convenio arbitral
  - o Copia compulsada
  - o Laudo
  - o Pago pericial
  - o Recepción alegaciones
  - o Recepción informe pericial
  - o Recepción solicitud aclaración
  - o Requerimiento de acreditación
  - o Resolución
  - o Resultado análisis
  - o Subsanación
  - o Suspensión audiencia
- **Destinatario.** Se selecciona el destino de la notificación, que puede ser cualquier interesado del expediente, en principio este campo vendrá informado con el destino propuesto, (al ser un trámite autogenerado ya nos estará indicando para que interesado ha de ser la notificación). Si la notificación es autogenerada, dicho interesado dependerá de la participación para la que se ha autogenerado la notificación (reclamante/reclamado) y en principio se creará

para el titular de la participación; aunque al acceder al trámite este se recalculará en función del campo “Notificar/Comunicar a” del bloque de la participación correspondiente en la primera pestaña del expediente. Una vez cargado o seleccionado el destino, se muestran los datos de dirección y correo electrónico del mismo. Los árbitros vendrán marcados con un “(A)” y sólo saldrán los activos. Cuando se trate de una Notificación/Comunicación telemática y el destinatario sea un establecimiento, la información de mail será en caso de existir el mail de avisos definido para este caso en el censo informando a platea con dicha dirección en vez de con la dirección normal.

A continuación, se muestra la dirección a la que se va a notificar

En ocasiones al lado del desplegable de destinatario, aparecerá un check que indica que se puede notificar a la sede, esto ocurre cuando el establecimiento a notificar pertenece a una empresa que dispone de varias localizaciones, hay una de ellas que actúa como sede de cara a recibir las notificaciones, en caso de seleccionar este check, la dirección de notificación que aparece debajo del desplegable de destinatario será sustituida y la notificación se emitirá a la nueva dirección de la sede

- **Texto** (Texto de notificación)
- **Nº registro salida y fecha registro salida.** En modo edición estos campos estarán disponibles para ser rellenados por el usuario siempre que no se envíe a remesa la notificación, en cuyo caso no serán visibles. El usuario podrá rellenar dichos campos si se cuenta con número de registro, o se pueden dejar en blanco y que se calculen automáticamente al guardar el trámite. Si es el usuario el que informa los campos se comprueba que ambos campos deben tener contenido, en caso contrario se informa al usuario acerca del campo que falta por rellenar y no se permite continuar con el guardado o tramitación.

En modo lectura aparecerá la información calculada automáticamente o introducida por el usuario. En caso de envío a remesa el número de registro y fecha de salida se calculan en el momento en que se emite una remesa que incluye a dicha notificación.

- **Link de “Descargar Justificante de la puesta a disposición de la notificación”.** Para las notificaciones electrónicas, una vez que han sido tramitadas, se dispondrá de este link para descargar el mencionado documento.

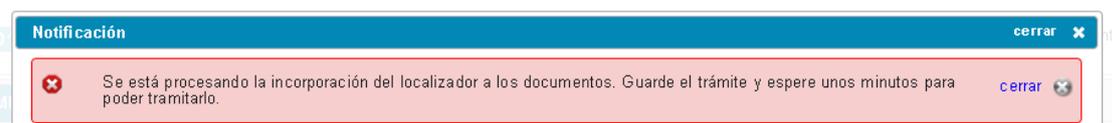
**Descargar Justificante de la puesta a disposición de la notificación**

Por último, disponemos del bloque de documentos, donde se podrán añadir los documentos a notificar, de la forma habitual a la de los trámites que permiten adjuntar documentación. El trámite permite adjuntar documentos desde el expediente o desde archivo físico. No será posible adjuntar documentos de tipo "Acuse de recibo" a este trámite.

Cuando se tramita la notificación automáticamente se genera un trámite de acuse de recibo con la fecha límite de recepción del acuse de recibo de la notificación realizada

Generalmente al notificar el sistema realizará la tarea de incluir un localizador a los documentos de la notificación, este proceso se realiza mediante una invocación a un servicio DOKUSI que devuelve el documento convertido a formato PDF y con la etiqueta de localizador en el pie de la primera página.

Al tratarse de un proceso en diferido, el sistema lanzará el siguiente mensaje:



Para realizar la espera se guarda el trámite.

Al salir a la bandeja de tramitación se observará que el trámite de notificación y el/los trámites que contengan los documentos que hemos incluido en la notificación aparecen con el símbolo  en la columna de estado, mientras aparezcan con este símbolo no se podrá tramitar el trámite.

En el momento que los documentos estén ya localizados, aparecerá el símbolo  en ese momento se puede proceder a tramitar.

Cuando las notificaciones se envían a remesa, en la propia notificación se indicará el código de remesa y fecha de la remesa en la que han sido emitidas.

Envío a remesa :	<input checked="" type="checkbox"/>		
Código de remesa :	2016-0405	Fecha de remesa:	09/03/2016
Fecha* :	09/03/2016		

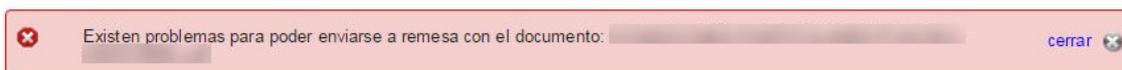
Por otro lado, también se mostrarán los datos de registro de salida que el sistema o el propio usuario han proporcionado a la notificación:

Nº Registro salida :	20160000001455	Fecha Registro salida :	09/03/2016
----------------------	----------------	-------------------------	------------

En el caso de notificaciones electrónicas, el acuse de recibo se validará en el momento que el destinatario acuse el recibo en mis gestiones en internet (visión de ciudadano). De todas formas, los instructores del expediente y los administrativos también podrán completar dicho acuse.

En el caso de las notificaciones ordinarias será el instructor del expediente o un administrativo el que tramite el acuse de recibo.

Se han dado casos de problemas con ficheros que han sido enviados a remesas dentro de notificaciones/comunicaciones, por lo que se ha incluido una comprobación de la validez de los ficheros a la hora de tramitar las notificaciones/comunicaciones con envío a remesa. Si alguno de los ficheros no supera la validación se informará al usuario y no se dejará continuar.



Los distintos botones de envío de la notificación (postal o telemática) vendrán condicionados, en caso de ser el destinatario el sancionado, por el valor del campo de "Forma de notificación/comunicación" de la pestaña "Arbitraje", sección interviniente correspondiente ("Reclamante", "Establecimiento reclamado") de la ficha del expediente de arbitraje. Las distintas opciones se resumen en esta tabla:

Interviniente	Forma notificación/comunicación	Envíos disponibles
Establecimiento	Postal	Postal
	Telemática	Electrónica
Resto	No aplica	Postal y Electrónica

El usuario, para habilitar una forma de envío para el establecimiento reclamado que esté inhabilitada en un momento dado, puede acudir a la ficha del expediente y cambiar el valor del campo "Forma notificación/Comunicación".

No se permitirá realizar una notificación de forma telemática si el destinatario de la notificación no dispone de un NIF/CIF válido.

### 15.2.3.32. Trámite de acuse de recibo

Acuse de Recibo
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-8-2017**

Fecha inicio : <input type="text" value="18/07/2017 10:22"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #0070C0; height: 40px; width: 100%;"></div>	

**Notificación relacionada**

Fecha\* :

Tipo de Notificación\* :

Destinatario\* :

Texto\* : 

Recepción solicitud aclaración

Fecha acuse Recibo\* :

Situación\* :

Nombre	Documento	Fecha	Borrar
No hay registros.			

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

(\*) Campos obligatorios

Los trámites de notificación generan automáticamente un trámite de acuse de recibo con la fecha límite de recepción de la notificación.

En el trámite de acuse de recibo, se dispone de los datos comunes de todos los trámites.

Además, se muestra información sobre la notificación relacionada con dicho acuse con los siguientes datos:

- Fecha
- Tipo de notificación (tabulado, ver trámite de notificación)
- Destinatario (combo de intervinientes del expediente, precargado en función de la notificación que genera el trámite de acuse)
- Texto (texto libre editable, precargado con el nombre del tipo de notificación)

A continuación, se solicita la fecha y la situación de la recepción del acuse de recibo. La situación del acuse de recibo podrá ser:

- Aceptado
- No entregado
- Rechazado

En caso de tratarse de una notificación enviada de forma electrónica a través de la aplicación AA66 de Prueba Electrónica de Entrega desde la utilidad horizontal de remesas, se mostrará en caso de situación “No entregado”, el campo descripción de la situación con el valor devuelto por Correos.

Por último, el sistema permitirá adjuntar el fichero de acuse de recibo en caso de disponer del mismo y/o generar documentos en base a plantillas para adjuntar a la recepción del acuse de recibo.

*NOTA: La fecha de Inicio del acuse se calculará respecto a la fecha de fin de la notificación asociada.*

En caso de tratarse de una notificación enviada de forma electrónica a través de la aplicación AA66 de Prueba Electrónica de Entrega desde la utilidad horizontal de remesas, la ficha del trámite incluirá una sección adicional donde se mostrará información asociada a AA66. Esta información será alimentada de forma desatendida por un proceso nocturno, o también, a través de la invocación manual de la actualización de los datos de forma manual desde la utilidad horizontal de remesas.

La información presente en la sección “Datos de la Notificación Electrónica (AA66)” será:

- Id remesa
- Estado de la remesa. Los estados posibles son:
- Datos para la consulta de la remesa en la aplicación de Notificación Electrónica (AA66). Estos datos tienen como objetivo facilitar la localización de la remesa que contiene esta notificación en la aplicación AA66, siendo los datos ofrecidos:
  - o Código de la remesa electrónica
  - o Código de la colección
  - o Descripción de la remesa

- o Motivo de los envíos
- o Código resultado devuelto por correos
- o Descripción de la situación. Texto asociado al código anterior.

Acuse de Recibo
cerrar

**Expediente:** ARB-01J001-57-2017

Fecha inicio : 25/06/2020 09:25      Fecha fin :

Asignación :       Ejecución :

Comentario :

**Notificación relacionada**

Fecha\* : 14/12/2017

Tipo de Notificación\* : Resultado análisis

Destinatario\* :

Texto\* : Resultado análisis

Fecha acuse Recibo\* : 25/06/2020

Situación\* : No entregado

Descripción de la situación : Extraviado (no se puede justificar la entrega, no aparece) (Final)

**Datos de la Notificación Electrónica (AA66)**

Id Remesa : 2020-0008      Estado de la remesa : Cerrada

**Datos para la consulta de la remesa en la aplicación de Notificación Electrónica (AA66).**

Fecha actualización envío\* : 25/06/2020

Código de la remesa electrónica : 04IU       Código de la colección : 10826

Descripción de la Remesa : Lista de Kontsumobide       Motivo de los envíos : ID en Y41B:2020-0008

Código Resultado devuelto por Correos : EA       Descripción de la situación : Extraviado (no se puede justificar la entrega)

Expediente	Tipo Documento	Nombre	Documento	Fecha		Borrar
ARB-01J001-57-2017	Acuse de recibo	Prueba Entrega Envio	343368.pdf	25/06/2020		

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

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :  Ningún archivo seleccionado

(\*) Campos obligatorios

Para los acuses de notificaciones electrónicas, cuando el acuse se tramite, se dispondrá del link “Descargar Justificante de notificación electrónica” para descargar el mencionado documento.

### **Descargar Justificante de notificación electrónica**

Cuando se lee una notificación telemática, automáticamente se aporta al trámite de acuse de recibo el justificante de notificación electrónica.

### 15.2.3.32.1. Trámite de elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE

Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-8-2017**

Fecha inicio :	<input type="text" value="18/07/2017 10:31"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :			

**Notificación relacionada**

Fecha\* :

Tipo de Notificación\* :

Destinatario\* :

Texto\* :

Nombre	Documento	Fecha	Borrar
No hay registros.			

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

(\*) Campos obligatorios

Se rellenarán automáticamente los campos correspondientes a la notificación asociada (Fecha, Tipo de notificación, Destinatario y Texto). El usuario deberá aportar/generar el documento correspondiente.

Tras tramitarlo se autogenerarán los siguientes trámites:

- Trámite pendiente de Información de publicación en BOPV-BOE

### 15.2.3.32.2. Trámite de Información de publicación en BOPV-BOE

Información de publicación en BOPV-BOE
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-8-2017**

Fecha inicio :  Fecha fin :

Asignación :  Ejecución :

Comentario :

**Notificación relacionada**

Fecha\* :

Tipo de Notificación\* :

Destinatario\* :

Texto\* : 

Recepción solicitud aclaración

Fecha de envío BOPV-BOE\* :  Fecha publicación en BOPV :  Fecha publicación en BOE :

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

[ADJUNTAR](#)

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

[AÑADIR](#)

(\*) Campos obligatorios

[GUARDAR](#)
[TRAMITAR](#)
[CANCELAR](#)

Este trámite cuenta con los campos comunes a todos los trámites, la información de la notificación relacionada y la posibilidad de aportar/generar documentos.

Los campos específicos que se solicitan son

- Fecha de envío BOPV/BOE (obligatorio para guardar y tramitar)
- Fecha de publicación en BOPV (obligatorio para tramitar)
- Fecha de publicación en BOE (obligatorio para tramitar)

Se comprobará además que la fecha de envío sea menor o igual que la fecha de publicación en BOPV y la fecha de publicación en BOE.

Una vez tramitado se utilizará la fecha de publicación en BOE como fecha efectiva de entrega de la notificación asociada en los casos de notificaciones autogeneradas de resolución o laudo, actualizándose dicha información en el expediente. El uso de la fecha de publicación en BOE es debido a una normativa estatal que obliga a ello.

Este trámite hará que aparezca el expediente en cuestión en la bandeja de los administrativos de la oficina territorial, del responsable del expediente y de aquellos usuarios que cuenten con el flag de responsable de BOPV-BOE dentro de su ficha de usuario en el censo de usuarios.

La fecha de envío se mostrará en la bandeja de arbitraje junto al nombre del trámite entre paréntesis una vez tramitado. Esto mismo sucederá en el listado de trámites dentro de la pestaña de Tramitación de la ficha de un expediente de arbitraje.

### 15.2.3.33. Trámite de comunicación

Comunicación
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-24-2019**

Fecha inicio :  Fecha fin :

Asignación :  Ejecución :

Comentario :

Envío a remesa :

Fecha\* :

Origen\* :

Destinatario\* :

Dirección :

Email :

Asunto :

Texto\* :

[CARGAR OBSERVACIONES](#)

Expediente	Tipo Documento	Nombre	Documento	Fecha	Estado	Borrar
No hay registros.						

[ADJUNTAR](#)

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

[AÑADIR](#)

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
POSTAL
MAIL
CANCELAR

El trámite de comunicación permite al usuario realizar comunicaciones “envíos de información”, a los interesados del expediente mediante diferentes métodos.

En la primera parte del trámite se registran los datos comunes de trámite.

- **Envío a remesa:** Check que indica que la comunicación será enviada a remesa, se gestionará con el sistema remisión de remesas.

Las notificaciones enviadas a remesa deben ser siempre ordinarias, no pueden ser electrónicas.

- **Fecha** de comunicación, para indicar en qué fecha se realiza la comunicación, se propone la del día actual, pero se permite la edición de la misma
- **Origen.** Se selecciona el origen de la comunicación, precargada si se ha autogenerado desde otro trámite por el interviniente en cuestión o genérico si el trámite de comunicación se ha generado de forma manual. Se mostrará también el correo electrónico.
- **Destinatario.** Se selecciona el destino de la comunicación, que puede ser cualquier interesado del expediente, en principio este campo vendrá informado con el destino propuesto (al ser un trámite autogenerado ya nos estará indicando para que interesado ha de ser la comunicación). Si la comunicación es autogenerada, dicho interesado dependerá de la participación para la que se ha autogenerado la comunicación (reclamante/reclamado) y en principio se creará para el titular de la participación; aunque al acceder al trámite este se recalculará en función del campo "Notificar/Comunicar a" del bloque de la participación correspondiente en la primera pestaña del expediente. Una vez seleccionado el destino, se muestran los datos de dirección y correo electrónico del mismo. Los árbitros vendrán marcados con un "(A)" y sólo saldrán los activos. Cuando se trate de una Notificación/Comunicación telemática y el destinatario sea un establecimiento, la información de mail será en caso de existir el mail de avisos definido para este caso en el censo informando a platea con dicha dirección en vez de con la dirección normal.

A continuación, se muestra la dirección a la que se va a notificar y el mail del destinatario seleccionado.

En ocasiones al lado del desplegable de destinatario, aparecerá un check que indica que se puede comunicar a la sede. Esto ocurre cuando el establecimiento a notificar pertenece a una empresa que dispone de varias localizaciones, y hay una de ellas que actúa como sede de cara a recibir las comunicaciones. En caso de seleccionar este check, la dirección de comunicación que aparece debajo del desplegable de destinatario será sustituida y la comunicación se emitirá a la nueva dirección de la sede

- **Email.** Se podrá seleccionar el mail del destinatario al que enviar correo en caso de hacer el envío vía mail. En el envío por mail se exigirá que el destinatario disponga de mail. Si no fuese así no se permitirá el envío de mail.
- **Asunto.** Por defecto el código del expediente. Será el asunto del mail en caso de envío por mail. Este campo será obligatorio en caso de envío por mail.

- **Texto** (Texto de comunicación). Este texto se utilizará para dos propósitos:
  - o En los correos electrónicos, será el cuerpo del texto a enviar en el correo
  - o En las comunicaciones ordinarias, se utilizará en el documento de encabezamiento de la comunicación (mediante plantilla).

En arbitraje, dentro del trámite de comunicación se dispondrá de un botón “Cargar Observaciones” cuya funcionalidad es la de incluir al comienzo del campo Texto el contenido del campo Observaciones de la primera pestaña de la ficha de arbitraje. Esta funcionalidad estará disponible siempre que esté disponible el botón “Mail”.

- **N.º registro salida y fecha registro salida.** En modo edición estos campos estarán disponibles para ser rellenados por el usuario siempre que no se envíe a remesa la comunicación. El usuario podrá rellenar dichos campos si se cuenta con número de registro, o se pueden dejar en blanco y que se calculen automáticamente al guardar el trámite. Si es el usuario el que informa los campos se comprueba que ambos campos deben tener contenido, en caso contrario se informa al usuario acerca del campo que falta por rellenar y no se permite continuar con el guardado o tramitación.

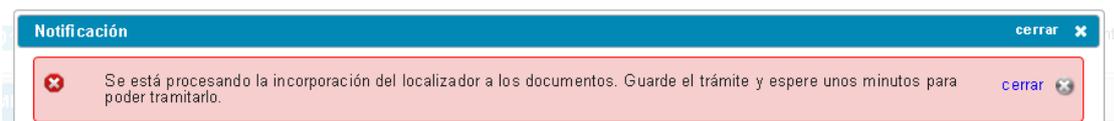
En modo lectura aparecerá la información calculada automáticamente o introducida por el usuario. En caso de envío a remesa el número de registro y fecha de salida se calculan en el momento en que se emite una remesa que incluye a dicha comunicación.

Por último, disponemos del bloque de documentos, donde se podrán añadir los documentos a comunicar, de la forma habitual de los trámites que permiten adjuntar documentación.

El trámite permite adjuntar documentos desde el expediente o desde archivo físico. No será posible adjuntar documentos de tipo “Acuse de recibo” a este trámite.

Generalmente al notificar el sistema realizará la tarea de incluir un localizador a los documentos de la notificación, este proceso se realiza mediante una invocación a un servicio DOKUSI que devuelve el documento convertido a formato PDF y con la etiqueta de localizador en el pie de la primera página.

Al tratarse de un proceso en diferido, el sistema lanzará el siguiente mensaje:



Para realizar la espera se guarda el trámite

Al salir a la bandeja de tramitación se observará que el trámite de comunicación y el/los trámites que contengan los documentos que hemos incluido en la comunicación aparecen con el símbolo  en la columna de estado, mientras aparezcan con este símbolo no se podrá tramitar el trámite.

En el momento que los documentos estén ya localizados, aparecerá el símbolo  en ese momento se puede proceder a tramitar.

Una vez compuesta toda la comunicación se puede guardar o proceder a su tramitación mediante las opciones:

- Postal
- Electrónica
- Mail

En el envío por mail se enviará además copia oculta del correo a la cuenta definida para el usuario conectado dentro del censo de usuarios, de forma que pueda comprobar que el correo ha sido efectivamente enviado.

Cuando las comunicaciones se envían a remesa, en la propia comunicación se indicará el código de remesa y fecha de la remesa en la que han sido emitidas.

Envío a remesa :	<input checked="" type="checkbox"/>		
Código de remesa :	<input type="text" value="2016-0405"/>	Fecha de remesa:	<input type="text" value="09/03/2016"/>
Fecha* :	<input type="text" value="09/03/2016"/>		

Por otro lado, también se mostrarán los datos de registro de salida que el sistema o el propio usuario han proporcionado a la comunicación:

Nº Registro salida :	<input type="text" value="201600000001455"/>	Fecha Registro salida :	<input type="text" value="09/03/2016"/>
----------------------	--	-------------------------	---

En los casos en que la comunicación sea autogenerada, ésta dispondrá ya de la información relativa al destinatario y los documentos adjuntados.

Se han dado casos de problemas con ficheros que han sido enviados a remesas dentro de notificaciones/comunicaciones, por lo que se ha incluido una comprobación de la validez de los ficheros a la hora de tramitar las notificaciones/comunicaciones con envío a remesa. Si alguno de los ficheros no supera la validación se informará al usuario y no se dejará continuar.

 Existen problemas para poder enviarse a remesa con el documento:  [cerrar](#) 

Los distintos botones de envío de la comunicación (postal, mail o telemática) vendrán condicionados, en caso de ser el destinatario el reclamado, por el valor del campo de

“Forma de notificación/comunicación” de la pestaña “Arbitraje”, sección “Establecimiento reclamado” de la ficha del expediente de arbitraje. Las distintas opciones se resumen en esta tabla:

<b>Interviniente</b>	<b>Forma notificación/comunicación</b>	<b>Envíos disponibles</b>
Establecimiento	Postal	Postal y Mail
	Telemática	Electrónica
Resto	No aplica	Postal, Mail y Electrónica

El usuario, para habilitar una forma de envío para el establecimiento reclamado que esté inhabilitada en un momento dado, puede acudir a la ficha del expediente y cambiar el valor del campo “Forma notificación/Comunicación”.

No se permitirá realizar una comunicación de forma telemática si el destinatario de la comunicación no dispone de un NIF/CIF válido

### 15.2.3.34. Trámite de aportar documentación

Aportar Documentación
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-8-2017**

Fecha inicio : <input type="text" value="18/07/2017"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Tipo Documento	Nombre	Documento	Origen	Fecha	Nº Registro Entrada	Borrar
No hay registros.						

Origen* : <input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>	Tipo* : <input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Número de registro de entrada origen: <input type="text"/>	Fecha registro origen: <input type="text"/>
Nº Registro entrada : <input type="text"/>	Fecha Registro entrada : <input type="text"/>
Nombre* : <input type="text"/>	
Documento* : <input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.	

(\*) Campos obligatorios

El trámite de aportar documentación permitirá aportar documentos al expediente en cualquier momento de la tramitación, el trámite permite aportar varios documentos cualificando los mismos mediante:

- **Origen:** Quien aporta el documento (en este desplegable se mostrarán como posibilidades todos los intervinientes en el expediente, y el propio organismo Kontsumobide). Por defecto sin selección. Los árbitros vendrán marcados con un "(A)" y sólo saldrán los activos.
- **Tipo:** Desplegable que muestra los diferentes tipos de documentos que se pueden aportar a un expediente (por defecto sin selección) tales como:
  - o Aceptación arbitraje
  - o Aclaración
  - o Acreditación de representación
  - o Alegaciones

- o Documentación subsanada
  - o Genérico
  - o Informe pericial
  - o Laudo
  - o Rechazo arbitraje
  - o Solicitud Aclaración
  - o Solicitud copia expediente
  - o Solicitud
  - o Solicitud de desistimiento
- Nº y fecha de registro de entrada origen: No obligatorios. En caso de contar con el número y fecha de registro de entrada en otro organismo (como puede ser Zuzenean) se podrá incluir dicha información en estos campos. Si se informa uno de los campos el otro no será obligatorio informarlo, para posibilitar así casuísticas especiales, como por ejemplo Correos, donde existe fecha de registro, pero no número de registro.
  - Nº y fecha de registro de entrada: Se puede informar manualmente (si se informa un campo el otro es obligatorio informarlo), o dejarlos en blanco, con lo que se mostrará un botón para obtener número y fecha de registro de entrada. Ambos campos son obligatorios y en caso de intentar añadir el documento sin rellenarlos, se informará al usuario de la necesidad de introducir manualmente o generar dicha información.
  - Nombre del documento (obligatorio)
  - Documento: Seleccionar entre los documentos de una unidad física.

Si se introduce manualmente el número de registro o la fecha de registro, el botón de generar registro desaparece. Solo se podrá generar número y fecha de registro, si se ha introducido previamente los valores de los campos Origen, Tipo y Nombre del documento. Una vez generado número de registro y fecha, los campos quedan bloqueados a excepción del botón Añadir, para permitir al usuario que suba el documento escaneado.

Una vez seleccionado el documento/documentos se puede tramitar el aporte de documentación.

Desde el escritorio se pueden generar trámites de aporte de documentación desde la bandeja del SIR. Se deberá seleccionar un registro y a después de haberlo aceptado habrá que indicar que es para arbitrajes e indicar el número de expediente y el interviniente. De esta manera se adjuntará el documento del asiento registral al expediente. Cuando éste sea el caso en la tabla de trámites la aportación tendrá la palabra "SIR" detrás del tipo de trámite. No se podrán adjuntar más documentos en este punto puesto que la opción de añadir aparecerá desactivada cuando se haya creado desde el SIR.

El aporte de determinados tipos de documento provocará la autogeneración de trámites, en concreto:

<i>Documento</i>	<i>Trámite autogenerado</i>
Aceptación arbitraje	Aceptación arbitraje
Aclaración	Aclaración
Acreditación de representación	Recepción de acreditación de representación
Alegaciones	Recepción alegaciones
Documentación subsanada	Recepción de subsanación
Genérico	--
Rechazo arbitraje	--
Laudo	--
Informe pericial	Recepción informe pericial
Solicitud Aclaración	Recepción solicitud aclaración
Solicitud copia expediente	Recepción de solicitud copia expediente

### 15.2.3.35. Trámite de mediación

Mediación
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-365-2018**

Fecha inicio :	<input type="text" value="22/06/2020"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :	<div style="border: 1px solid #ccc; width: 100%;"></div>		

Fecha mediación* :	<input type="text" value="22/06/2020"/>			
Hora mediación :	Inicio* :	<input type="text" value="09:14"/>	Fin* :	<input type="text" value="09:14"/>
Resumen mediación* :	<div style="border: 1px solid #ccc; width: 100%;"></div>			
Interlocutor* :	<div style="border: 1px solid #ccc; width: 100%;"></div>			
Teléfonos :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Nombre* :	<input type="text"/>
Documento* :	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado
Requiere firma :	<input type="checkbox"/>

(\*) Campos obligatorios

Este trámite se inicia de forma manual y se puede realizar en cualquier momento a excepción de si hay un trámite de audiencia o resolución en el expediente; en tal caso se lanzará un mensaje de error informando del problema.

En la mediación se indicará la fecha y hora (inicio y fin) de dicho proceso (precargados con la fecha y hora de creación del trámite), y un resumen de la propia mediación (texto libre). También se indicará el interlocutor y de forma opcional, los teléfonos de los intervinientes en la mediación.

El trámite de mediación también se puede autogenerar mediante un trámite de recepción de alegaciones de tipo 'mediación' siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones: que no exista un trámite de mediación abierto y que no exista un trámite de audiencia o de resolución en el expediente.

Al borrar el trámite de mediación se reabrirán todos los trámites de recepción de alegaciones de tipo 'mediación' que estén tramitados en ese momento.

Se podrá incorporar documentos al trámite, no siendo obligatoria la presencia de documentos para poder finalizar el trámite.

### 15.2.3.36. Trámite de recepción de alegaciones

Recepción de alegaciones cerrar

Expediente: ARB-01J001-6-2018

Fecha inicio : 17/03/2021 Fecha fin :  
Asignación : SUPERVISOR Ejecución :  
Comentario :

Fecha recepción\* : 17/03/2021  
Origen\* : [Seleccione un elemento]  
Tipo\* : [Seleccione un elemento]  
Importe : €  
Notificación o comunicación al reclamado o reclamante\* :  Notificación  Comunicación  
Comunicación a/los árbitros\* :  Sí  No

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

ADJUNTAR

Plantilla : [Seleccione un elemento]  
Nombre\* :  
Destinatario\* : [Seleccione un elemento]  
Documento\* : [Seleccionar archivo] Ningún archivo seleccionado  
Requiere firma :

AÑADIR  
(\* Campos obligatorios)

GUARDAR TRAMITAR CANCELAR

El trámite de recepción de alegaciones consta de los siguientes campos:

- Fecha recepción (precargado con la fecha del aporte de documentación de tipo alegaciones)
- Origen (precargado con el origen del aporte de documentación de tipo alegaciones)
- Tipo (Reconvención/Pretensión/Mediación): Reconvención si origen reclamado y pretensión si origen reclamante. Mediación generará un trámite de mediación si en el momento de tramitar la recepción de alegaciones no existe uno sin tramitar.

- Importe
- Notificación o comunicación a la otra parte (solo si tipo distinto a 'Mediación')
- Comunicación a los árbitros (solo si tiene fecha de citación posterior o igual a la actual)
- Documento (precargado con el documento aportado de tipo alegaciones)

### 15.2.3.37. Requerimiento de acreditación de representación

Requerimiento de acreditación de representación
cerrar ✕

Expediente: SAN-01A001-1-2018

Fecha inicio : 05/10/2018	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Destino\* : Sancionado

Expediente	Tipo Document	Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firm	Borrar
No hay registros.							

Plantilla : [Seleccione un elemento]  
Nombre\* :   
Documento\* : Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.  
Requiere firma :  Rol\* : Responsable del expediente

AÑADIR  
(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

El dato propio de este trámite es el destino del requerimiento, que será elegible entre las dos participaciones existentes (reclamado/reclamante). Adicionalmente, y como en otros trámites, se podrán adjuntar documentos o generarlos en base a plantillas.

Por defecto se requiere la firma del Responsable del expediente.  
Tras tramitarlo se generará una notificación al interviniente seleccionado incorporando los documentos de este trámite.

Requiere firma :  Rol : **Instructor** [Seleccione un elemento]  
Coordinador  
Director  
Instructor  
Supervisor

### 15.2.3.38. Trámite de recepción de acreditación de representación

**Recepción de requerimiento de acreditación de representación** cerrar ✕

Expediente: ARB-01J001-115-2018

Fecha inicio : 03/10/2018 11:25 Fecha fin :

Asignación :  Ejecución :

Comentario :

Origen\* :

Resumen\* :

Respuesta\* :

Expediente	Tipo Documento	Nombre	Documento	Fecha	Borrar
No hay registros.					

ADJUNTAR

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

El trámite de recepción de requerimiento de acreditación de representación consta de los siguientes campos:

- Origen (reclamado/reclamante): Precargado con el origen del aporte de la documentación.
- Resumen: Campo de texto libre en el que se expone un resumen Importe

- Respuesta (válido/no válido): Campo de respuesta a la acreditación. En caso de ser 'válido' el representante de la participación origen pasa a ser un representante válido, se actualiza la participación correspondiente en 'Mis gestiones' y se manda una notificación al titular/representante (en función del campo 'notificar/comunicar a' del bloque de la participación correspondiente de la primera pestaña del expediente).
- Documento (precargado con el documento aportado de tipo acreditación)

### 15.2.3.39. Trámite de comunicación árbitros

Comunicación árbitros
cerrar ✕

**Expediente: ARB-01J001-1-2019**

Fecha inicio :	<input type="text" value="18/10/2019"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="SUPERVISOR"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :			

Nombre	Documento	Fecha	Estado	Perfil Firma	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :  Ningún archivo seleccionado

Requiere firma :

(\*) Campos obligatorios

El trámite de comunicación a los árbitros permite generar/adjuntar/subir la documentación que se desea enviar a los árbitros en un único trámite, de forma que al tramitarlo, se generen comunicaciones a cada uno de los árbitros del expediente, incluyendo en cada una de ellas la documentación de este trámite.

### 15.2.3.40. Genérico

Trámite Genérico cerrar x

Expediente: SAN-48A001-33-2015

Fecha inicio : 13/05/2016 Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR Ejecución :

Comentario :

Nombre del trámite\* :

(\*) Campos obligatorios

Tipo Documento	Nombre	Archivo	Borrar
No hay registros.			

El trámite genérico sirve para cubrir aquellas tareas de la tramitación que no tienen asignado un tipo de trámite específico.

En el trámite genérico solo se introducirá un texto comentario y el nombre del trámite, y se contará con la posibilidad de incorporar documentos ya presentes en el expediente a través de la utilidad "Adjuntar".

Cuando se grabe o tramite, el trámite se guardará con el nombre introducido por el usuario y este nombre será el que se utilice al mostrar el trámite en la bandeja y en la pestaña de tramitación de la ficha del expediente sancionador.

## 15.2.4. Trámites “autogenerados”

Trámite	Trámite autogenerado
Apertura	Asignación de responsable
Subsanación	Notificación o comunicación (al reclamante)  Recepción de subsanación
Análisis empresa	Uno de los posibles trámites de resultado análisis, siendo estos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado análisis: Empresa adherida</li> <li>• Resultado análisis: Empresa adherida con limitaciones</li> <li>• Resultado análisis: Empresa no adherida con contrato de arbitraje</li> <li>• Resultado análisis: Empresa no adherida</li> </ul>
Resultado análisis: Empresa adherida	Convenio arbitral
Resultado análisis: Empresa adherida con limitaciones	Notificación o comunicación (al reclamante)  Notificación o comunicación (al reclamado)  Aceptación del arbitraje
Resultado análisis: Empresa no adherida con contrato de arbitraje	Convenio arbitral
Resultado análisis: Empresa no adherida	Notificación o comunicación (al reclamante)

	<p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p>Aceptación del arbitraje</p>
Aceptación arbitraje	<p>Uno de los posibles siguientes trámites en base al campo de aceptación de arbitraje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio arbitral (Si se acepta el arbitraje)</li> <li>• Resolución (con valor precargado archivo por no aceptación), si no se acepta el arbitraje</li> </ul>
Recepción alegaciones	<p>Notificación o Comunicación (a la otra parte, si tipo de recepción de alegaciones distinto a mediación)</p> <p>Mediación (si el tipo de recepción de alegaciones es 'mediación')</p>
Convenio arbitral	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p>
Designación colegio u Órgano Arbitral Unipersonal	Citación audiencia
Citación audiencia	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p>Comunicación (al árbitro o árbitros (1 o 3))</p>
Suspensión audiencia	Notificación o comunicación (al reclamante)

	<p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p>Comunicación (al árbitro o árbitros (1 o 3))</p>
Audiencia	<p>Citación 2ª audiencia: si decisión "2ª audiencia"</p> <p>Citación a prueba: si decisión "2ª audiencia por prueba"</p> <p>Resolución (Laudo): si decisión "Laudo"</p> <p>Resolución: si decisión "No 2ª audiencia tras pericial"</p>
Citación a Prueba	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p>Comunicación (al árbitro o árbitros (1 o 3) (sólo en caso de inspección ocular)</p> <p>Notificación o comunicación (a los peritos, solo en caso de inspección práctica)</p>
Recepción informe pericial	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p>Comunicación (al árbitro o árbitros (1 o 3))</p> <p>Pago pericial</p>
Pago pericial	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p>

	<p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p><i>NOTA: Al reclamante, al reclamado. Ambos o Ninguno en función del campo "Responsable" del trámite de "Pago Pericial". Dicho campo tendrá como valor por defecto el del campo "A instancia de" del trámite "Citación a Prueba". En caso de valor "Administración" no se crearán tramites de notificación ni comunicación a ningún destinatario</i></p>
Citación 2ª audiencia	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p>Comunicación (al árbitro o árbitros (1 o 3))</p>
Resolución	<p>Si decisión distinta de "Laudo":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación o comunicación (a otros)</li> <li>• Notificación o comunicación (al reclamante)</li> <li>• Notificación o comunicación (al reclamado)</li> </ul> <p>Si decisión "Laudo":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laudo</li> </ul>
Laudo	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p>Notificación o comunicación (al organismo)</p> <p>Pago laudo</p>
Recepción solicitud aclaración	<p>Notificación o comunicación (a la otra parte (reclamante o reclamado))</p>

	Comunicación (al árbitro responsable de la motivación)  Aclaración
Aclaración	Notificación o comunicación (al reclamante)  Notificación o comunicación (al reclamado)
Notificación	Acuse de recibo
Acuse de recibo	Elaboración de documentación para Publicación BOPV-BOE (solo si estado es no entregado)
Elaboración de documentación para Publicación BOPV-BOE	Información publicación en BOPV-BOE
Requerimiento de acreditación de representación	Notificación al interesado (titular/representante)  Recepción de requerimiento de acreditación
Recepción de requerimiento de acreditación de representación	Notificación al interesado (titular/representante)
Aportación documentación	En función del documento aportado: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación arbitraje (Si el origen es el reclamado)</li> <li>• Aclaración</li> <li>• Recepción de alegaciones</li> <li>• Recepción informe pericial</li> <li>• Pago pericial</li> <li>• Pago inspección ocular colegio</li> <li>• Recepción solicitud aclaración</li> <li>• Recepción de requerimiento de acreditación de representación</li> <li>• Recepción de solicitud de copia de expediente</li> </ul>

- Recepción de subsanación (Si el origen es el reclamante)

### 15.2.5. Flujo de tramitación

Fase	Trámite	Autogenerados	Posibles siguientes trámites
Registro	Apertura	Asignación de responsable	
Inicio	Asignación de responsable		Subsanación Análisis empresa Resolución (inadmisión/traslado )
	Subsanación	Notificación o comunicación (al reclamante) Recepción de subsanación	Resolución (inadmisión) Análisis empresa
	Recepción de subsanación		Subsanación Resolución (inadmisión) Análisis empresa
Análisis	Análisis empresa	En función de los posibles resultados del análisis, siendo estos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado análisis: Empresa adherida</li> <li>• Resultado análisis:</li> </ul>	Convenio arbitral Mediación

		<p>Empresa adherida con limitaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultado análisis: Empresa no adherida con contrato de arbitraje</li> <li>• Resultado análisis: Empresa no adherida</li> </ul>	
	Resultado análisis: Empresa adherida	Convenio arbitral	Análisis de empresa (para el caso de corrección)
	Resultado análisis: Empresa adherida con limitaciones	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p>Aceptación del arbitraje</p>	Análisis de empresa (para el caso de corrección)
	Resultado análisis: Empresa no adherida con contrato de arbitraje	Convenio arbitral	Análisis de empresa (para el caso de corrección)
	Resultado análisis: Empresa no adherida	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p>	Análisis de empresa (para el caso de corrección)

		Aceptación del arbitraje	
	Aceptación arbitraje	<p>Uno de los posibles siguientes trámites en base al campo de aceptación de arbitraje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio arbitral (Si se acepta el arbitraje)</li> <li>• Resolución (con valor precargado archivo por no aceptación), si no se acepta el arbitraje</li> </ul>	<p>Resolución</p> <p>Convenio arbitral</p> <p>Mediación</p>
<b>Convenio</b>	Convenio arbitral	<p>Notificación o Comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o Comunicación (al reclamado)</p>	<p>Mediación</p> <p>Designación colegio</p> <p>Convenio arbitral</p> <p>Análisis de empresa</p>
	Recepción alegaciones (reclamado)	Notificación o Comunicación (al reclamante)	<p>Mediación</p> <p>Designación colegio</p>
	Recepción alegaciones (reclamante)	Notificación o Comunicación (al reclamado)	<p>Mediación</p> <p>Designación colegio</p>
<b>Colegio</b>	Designación colegio u Órgano Arbitral Unipersonal	Citación audiencia	

Audiencia	Citación audiencia	Notificación o comunicación (al reclamante)  Notificación o comunicación (al reclamado)  Comunicación (al árbitro o árbitros (1 o 3))	Suspensión audiencia  Audiencia  Citación a Prueba  Resolución  Designación colegio
	Suspensión audiencia	Notificación o comunicación (al reclamante)  Notificación o comunicación (al reclamado)  Comunicación (al árbitro o árbitros (1 o 3))	Citación audiencia  Citación a Prueba  Resolución
	Audiencia	Resolución (Laudo): si decisión "Laudo"  Citación 2ª audiencia: si decisión "2ª audiencia"  Citación a prueba: si decisión "2ª audiencia por prueba"  Resolución: si decisión "No 2ª audiencia tras pericial"	Citación a Prueba  Citación 2ª audiencia  Pago laudo

	Recepción alegaciones (reclamado)	Notificación o comunicación (al reclamante)	
	Recepción alegaciones (reclamante)	Notificación o comunicación (al reclamado)	
	Recepción alegaciones (tipo mediación)	Mediación	
	Citación a Prueba <i>(se puede dar una única vez en cualquier momento durante la fase de audiencia)</i>	Notificación o comunicación (al reclamante)	Citación (2 <sup>a</sup> audiencia)
		Notificación o comunicación (al reclamado)	Resolución
		Comunicación (al árbitro o árbitros (1 o 3) (sólo si es inspección ocular)	Pago pericial
	Notificación o comunicación (al perito)	Pago laudo	
Recepción informe pericial	Notificación o comunicación (al reclamante)		
	Notificación o comunicación (al reclamado)		
	Comunicación (al árbitro o árbitros (1 o 3))		
	Pago pericial		

		Pago inspección ocular colegio	
	Pago pericial	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p><i>NOTA: Al reclamante, al reclamado o ambos en función del campo "A instancia de" del trámite de "Citación a prueba": En caso de "Oficio" no hay que generar nada.</i></p>	<p>Citación (2ª audiencia)</p> <p>Resolución</p> <p>Pago laudo</p>
	Pago inspección ocular colegio		
	Citación 2ª audiencia	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p>Comunicación (al árbitro o árbitros (1 o 3))</p>	<p>Suspensión audiencia</p> <p>2ª audiencia</p> <p>Pago laudo</p>
	2ª audiencia		Pago laudo
	<b>Resolución</b>	Resolución	<p>Si decisión distinta de "Laudo":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación o comunicación (a otros)</li> <li>• Notificación o comunicación</li> </ul>

		<p>(al reclamante)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación o comunicación (al reclamado)</li> </ul> <p>Si decisión "Laudo":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laudo</li> </ul>	
	Laudo	<p>Notificación o comunicación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p>Notificación o comunicación (al organismo)</p> <p>Pago laudo</p>	
	Pago laudo		
	Recepción solicitud aclaración	<p>Notificación o comunicación (a la otra parte (reclamante o reclamado))</p> <p>Comunicación (al árbitro responsable de la motivación)</p> <p>Aclaración</p>	
	Aclaración	<p>Notificación (al reclamante)</p> <p>Notificación o comunicación (al reclamado)</p> <p>Comunicación (al</p>	

		árbitro o árbitros (1 o 3)	
Cierre	Propuesta de sancionador		
	Recepción de solicitud de copia de expediente	Notificación o comunicación (al solicitante de la copia (reclamante o reclamado))	
	Cierre		
Indistinta	Notificación	Acuse de recibo	
	Comunicación		
	Acuse de recibo	Elaboración de documentación para Publicación BOPV-BOE (si no entregado)	
	Elaboración de documentación para Publicación BOPV-BOE	Información publicación en BOPV-BOE	
	Información publicación en BOPV-BOE		
	Requerimiento de acreditación de representación	Notificación al interesado (titular/representante)  Recepción de	

		requerimiento de acreditación de representación	
	Aportar documentación	<p>En función del documento aportado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación arbitraje</li> <li>• Aclaración</li> <li>• Recepción de alegaciones</li> <li>• Recepción informe pericial</li> <li>• Recepción de requerimiento de acreditación</li> <li>• Recepción solicitud aclaración</li> <li>• Recepción de solicitud de copia de expediente</li> </ul>	
	Mediación (siempre que no haya trámite de audiencia o resolución)		
	Comunicación árbitros	Comunicación (al árbitro o árbitros (1 o 3))	
	Genérico		

## 15.3. Pestaña Otros Datos

### 15.3.1. Acceso

Se accede a la misma pinchando en la pestaña correspondiente dentro de la ficha de un expediente de arbitraje.



### 15.3.2. Descripción

Castellano [Cambiar idioma](#)  
 Kontsumobile Bizkaia está en: [Inicio](#) > [Ficha del expediente](#) [Cerrar sesión](#)

[Solicitudes](#) > [Consultas](#) > [Sanccionadores](#) > [Arbitraje](#) > [Denuncias AACC/Empresas](#) > [Control de mercado](#) > [Inspecciones](#) > [Módulo económico](#) > [Censos](#)  
[Utilidades](#)

**Expediente: 01J001-51-2017** Fase: [Inicio](#) Trámite actual: [Acuse de recibo](#) Orgánico: 01J001 Responsable expediente:

[ARBITRAJE](#) [TRAMITACIÓN](#) **[OTROS DATOS](#)**

**Documentos**

Fecha	Tipo documento	Nombre	Documento	Origen
12/12/2017	Otros	asd	prueba.pdf	Reclamante
14/12/2017	Subsanción	asdasd	prueba.pdf	Administración
19/12/2017	Notificación	NOTIFICACIÓN GENÉRICA	ARB-01J001-51-2017-NOTIFICACION GENERICA.rtf.pdf	Administración
21/12/2017	Acuse de recibo	Prueba Entrega Envío	documento.zip	Reclamante

Mostrando 1 - 4 de 4

[IMPRIMIR HISTORIAL](#)

**Envíos**

Fecha fin trámite	Fecha registro	Fecha acuse	Tipo de notificación	Estado	Reintentado	Documentos	Destinatario	Tipo envío	Remesas
14/12/2017	2017-12-19		Notificación (Subsanción)			Documentos			Cerrada (2017-0147)

Mostrando 1 - 1 de 1

**Intervinientes**

Nombre	Apellido1	Apellido2	Tipo	Dirección	NIF/CIF/NIE
			Reclamante		
			Reclamado		

Mostrando 1 - 2 de 2

[AÑADIR REPRESENTANTE](#) [VALIDAR REPRESENTACIÓN](#) [ELIMINAR REPRESENTACIÓN](#) [ELIMINAR](#) [AÑADIR](#)

**Expedientes Relacionados**

Código de Expediente	Tipo	Responsable Expediente	Fecha Inicio	Fecha Fin	Relación
48A001-70-1998-1	Solicitudes		23/12/1998	22/11/2017	
01A001-5-2017-1	Solicitudes		23/02/2017		Origen

Mostrando 1 - 2 de 2

[ELIMINAR](#) [AÑADIR](#)

[->Aviso legal](#) | [Privacidad](#) Departamento de Turismo, Comercio y Consumo - Gobierno Vasco - 2018

Mostraremos las siguientes secciones:

- **Documentos:** Relación de documentos del expediente. Utilizados en uno o varios trámites del expediente. Para cada documento se muestra:
  - o **Fecha:** fecha de entrada del documento a la aplicación
  - o Tipo documento
  - o Nombre
  - o **Documento:** click para descargar
  - o Origen
  
- **Envíos:** Relación de Notificaciones y Comunicaciones a los interesados. Para cada envío se muestra:
  - o Fecha fin trámite
  - o Fecha registro
  - o **Fecha de acuse** (en caso de ser notificación)
  - o Tipo notificación
  - o **Estado** (error, pendiente de envío, enviado,...)
  - o **Documentos** (para descargar)
  - o Destinatario
  - o **Tipo envío** (notificación/comunicación)
  - o Remesas
  
- **Intervinientes:** Grid con los intervinientes presentes en el expediente (reclamado, reclamante, árbitros, peritos,...)
  - o Nombre
  - o Apellido1
  - o Apellido2
  - o **Tipo** (tabulado)
  - o Dirección
  - o NIF/CIF/NIE
  
- **Expedientes Relacionados:** Listado de Expedientes Relacionados del expediente en cuestión. Para cada expediente se muestra:
  - o Código de expediente
  - o **Tipo** (solicitud, arbitraje,...)
  - o Responsable expediente
  - o Fecha inicio
  - o Fecha fin
  - o Relación

- Recurso de anulación (visible solo si hay un trámite de recepción de solicitud de copia de expediente de tipo “Recurso de anulación”). En este bloque se va a mostrar
  - o Fecha petición expediente (cargado, no modificable)
  - o **Audiencia** (a elegir entre valores tabulados)
  - o Fecha sentencia (a introducir)
  - o **Resultado** (estimado/desestimado)
  - o **A instancia de** (reclamante/reclamado; cargado, no modificable)
- Ejecución forzosa (visible solo si hay un trámite de recepción de solicitud de copia de expediente de tipo “Ejecución forzosa”). En este bloque se va a mostrar
  - o Fecha solicitud copia compulsada laudo (cargado, no modificable)
  - o Fecha ejecución (a introducir)
  - o **A instancia de** (Reclamante/reclamado; cargado, no modificable)

### 15.3.3. Funcionamiento

- Documentos

Se muestran todos los documentos asociados al expediente con la fecha, el tipo del documento, el origen del mismo y una descripción, estos son los documentos que se han ido incorporando al expediente mediante la tramitación

Además, contamos con el botón imprimir historial que proporciona un informe historial del expediente que consiste en un fichero comprimido con todos los documentos asociados a dicho expediente.

Documentos

Fecha	Tipo documento	Nombre	Documento	Origen
07/04/2016	Acuerdo de Incoación	Acuerdo de Incoación	SAN-48A001-35-2016-Acuerdo de Incoación.pdf	Administración
07/04/2016	Notificación	Remisión Acuerdo Incoación para empresa	SAN-48A001-35-2016-Remisión Acuerdo Incoación para empresa.pdf	Administración
07/04/2016	Propuesta de resolución	Propuesta de resolución	SAN-48A001-35-2016-Propuesta de resolución.pdf	Administración
07/04/2016	Notificación	Remisión propuesta resolución para empresa	SAN-48A001-35-2016-Remisión propuesta resolución para empresa.pdf	Administración
07/04/2016	Resolución expediente sancionador	Resolución	SAN-48A001-35-2016-Resolución.pdf	Administración

Primera Página Anterior **Página 1** de 2 Siguiente Última Página 5 ▼ Mostrando 1 - 5 de 8

IMPRIMIR HISTORIAL

Mostraremos los siguientes campos:

- o **Fecha:** Fecha de la inclusión del documento en el expediente, o si es externo, fecha de registro origen y en su defecto, fecha de registro Kontsumobide.
- o **Tipo documento:** Tipo del documento

- o **Nombre:** Nombre del fichero
  - o **Documento:** Nombre del fichero con su extensión. Link al documento
  - o **Origen:** Origen del documento en caso de que sea una aportación de documentación
- Envíos

Envíos								
Fecha fin trámite	Fecha registro	Fecha acuse	Tipo de notificación	Estado	Documentos	Destinatario	Tipo envío	Remesas
No hay registros.								

En la lista de envíos se muestran todas las emisiones que se han realizado desde el expediente, (comunicaciones y notificaciones), con la siguiente información

- o Fecha fin trámite
  - o Fecha registro
  - o Fecha acuse
  - o Tipo de notificación
  - o **Estado** (  Enviado  Acuse de recibo recibido)
  - o **Documentos:** Aquellos documentos incorporados en el envío
  - o Destinatario
  - o **Tipo de envío**(  Electrónico  postal)
  - o **Remesas:** Código de remesa y estado de la misma para aquellos envíos realizados a través de remesas
- Intervinientes

Intervinientes					
Nombre	Apellido1	Apellido2	Tipo	Dirección	NIF/CIF/NIE
			Reclamante		
			Reclamado		

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 5

Mostrando 1 - 2 de 2

[AÑADIR REPRESENTANTE](#)
[VALIDAR REPRESENTACIÓN](#)
[ELIMINAR REPRESENTACIÓN](#)
[ELIMINAR](#)
[AÑADIR](#)

Se muestran todos los intervinientes en el expediente, y para cada uno de ellos la siguiente información:

- o Nombre
- o Apellido 1
- o Apellido 2
- o **Tipo** (Reclamado, reclamante, árbitro, perito,...)
- o Dirección
- o NIF/CIF/NIE

Además, se proporciona la opción de añadir y/o eliminar nuevos intervinientes, básicamente la opción de añadir nuevos intervinientes en el expediente permite comunicar y notificar a mas terceros, las comunicaciones del expediente.

*Nota: Tanto el establecimiento como el consumidor, se guardan junto con el expediente, esto quiere decir que, el último expediente creado con un consumidor determinado tendrá en los datos del consumidor, los mismos datos que en el censo, pero a posteriori el censo puede actualizarse y los datos del consumidor no.*

Si se quiere actualizar los datos de un consumidor en un expediente vivo, será necesario ir a la pestaña otros y en el apartado de intervinientes volver a añadir al propio consumidor, de esta manera se actualizarán los datos del consumidor en el expediente. Lo mismo ocurre con los intervinientes de tipo establecimiento, árbitro y perito.

Cuando se utiliza la opción de añadir intervinientes al expediente, se muestra la pantalla de alta de interviniente en la que se permite añadir intervinientes, seleccionándolos, bien del censo de establecimiento o consumidores de Kontsumobide, o bien un organismo, seleccionándolo de la agenda de contactos.

Alta interviniente cerrar ✕

Tipo interviniente: **Persona consumidora**

- Persona Consumidora \*
- Árbitro
- Establecimiento
- Otros
- Perito
- Persona consumidora

DNI:

Nombre:

Teléfono:

Email:

Municipio:

GRABAR CANCELAR

NOTA: Los árbitros y peritos se eliminarán como intervinientes mediante el borrado de trámites correspondientes (designación y citación a prueba), por lo tanto, no aparecerá el botón de eliminar al seleccionar este tipo de intervinientes.

Por otra parte, los botones “Añadir representante”, “Validar representación” y “Eliminar representación” permitirán al usuario añadir representación para las participaciones del expediente (reclamado/reclamante), validarla o eliminar dicha representación.

Con el botón de “Añadir representante” se añadirá un interviniente de tipo “representante reclamante/reclamado no válido” (que se validará a través del trámite de recepción de acreditación o del botón “Validar representación”).

Con el botón “Validar representación”, teniendo seleccionado un representante no validado, se solicitará confirmación a la operación. Si se pulsa en aceptar, se cambia el rol del interviniente, manteniendo el interviniente en el expediente. Se

actualiza la tabla de intervinientes mostrando Representante reclamante o Representante Reclamado. Si se pulsa en cancelar, se genera el trámite de Requerimiento de acreditación de representación pendiente de tramitar con el destino precargado (Reclamante o Reclamado). Para poder validar la representación es necesario que la participación correspondiente esté creada en PLATEA, informándose al usuario, en caso contrario, de la imposibilidad de realizar la operación debido a este hecho.

Con el botón “Eliminar representación”, se modificará el tipo de un representante de válido/no válido a anterior.

Una vez confirmadas las modificaciones, esto supondrá una actualización de la participación correspondiente en PLATEA.

- Expedientes Relacionados

Código de Expediente	Tipo	Responsable Expediente	Fecha Inicio	Fecha Fin	Relación
No hay registros.					

**ELIMINAR** **AÑADIR**

Se muestran los expedientes actualmente relacionados con el expediente al que corresponde la ficha. Los expedientes pueden ser de tipo origen y otros. Se pueden añadir y eliminar expedientes con estas restricciones:

- o Los expedientes origen no se pueden eliminar
- o Los expedientes de tipo “Otros” se pueden añadir y eliminar en todo momento.

**Relacionar expedientes** cerrar ✕

Tipo de procedimiento: [Seleccione un elemento]

Código de Expediente:

Fecha de Inicio Desde:   Hasta:

Fecha del Hecho Desde:   Hasta:

(\*) Campos obligatorios

**BUSCAR** **LIMPIAR**

Debe seleccionar el tipo de procedimiento

**ACEPTAR** **CANCELAR**

Al utilizar la opción añadir de la lista de expedientes relacionados se presenta la pantalla relacionar expediente en la que se selecciona el tipo de procedimiento y el número de expediente a relacionar con el actual.

*La información que se muestra para cada expediente relacionado es:*

- o Código de expediente
- o **Tipo** (arbitraje, sancionador, solicitud)
- o Responsable del expediente
- o Fecha de inicio
- o Fecha de fin
- o Relación:
  - Origen: Un único expediente seleccionado en el momento de la apertura del que se obtienen datos como el reclamado, el reclamante, la fecha y descripción del hecho, ...
  - Otros: Aquellos expedientes que se relacionan con el expediente de arbitraje después de su apertura. En este caso, no se traslada ningún dato al expediente de arbitraje.

## 16. Bandejas de trabajo

Las bandejas de trabajo muestran al usuario las tareas que tiene pendientes de realizar, permitiendo un acceso rápido a las tareas pendientes dentro del sistema.

### 16.1. Bandeja de propuestas de arbitraje

La bandeja de propuestas de arbitraje mostrará a los usuarios las solicitudes que han concluido su tramitación habiendo indicado al responsable de la misma su opinión respecto a la apertura de un expediente de arbitraje.

Se accede a la misma haciendo clic sobre el icono  dentro de la pantalla de escritorio.

Propuestas de arbitrajes

Exportar tabla a Excel **ACTUALIZAR**

Cód. Expediente	Procedimiento	Sol.	Fecha de decisión	Reclamante	Establecimiento	Provincia	Municipio	Responsable del ex
20A001-407-2011-1	Solicitudes		17/04/2012			Gipuzkoa	Donostia / San Sebas	
01A001-1698-2011-1	Solicitudes		19/03/2012			Salamanca	Salamanca	
48A001-3802-2011-1	Solicitudes		26/01/2012			Salamanca	Salamanca	
48A001-3801-2011-1	Solicitudes		26/01/2012			Salamanca	Salamanca	
20A001-1706-2011-1	Solicitudes		16/01/2012			Madrid	Madrid	
01A001-2047-2011-1	Solicitudes		23/01/2012			Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz	
01A001-155-2012-1	Solicitudes		26/04/2012			Madrid	Madrid	
48A001-558-2012-1	Solicitudes		07/06/2012			Bizkaia	Bilbao	
48A001-628-2012-1	Solicitudes		22/08/2012			Bizkaia	Bilbao	
48L016-615-2013-1	Solicitudes		04/12/2013			Bizkaia	Leioa	

Primera Página Anterior Página 1 de 92 Siguinte Última Página 10 ▼ Mostrando 1 - 10 de 913

En la bandeja se mostrará la siguiente información:

- Código de expediente
- Procedimiento
- Solicitud de arbitraje (existencia del documento en el expediente de solicitud)
- Fecha del hecho
- Reclamante
- Establecimiento
- Provincia
- Municipio
- Responsable del expediente (persona que tiene asignado dicho expediente)
- Observaciones

Además, junto al icono de la bandeja se indicará con un icono  la presencia de registros en su interior.

En la parte superior de la bandeja se muestran: el botón “Exportar tabla a Excel” que proporciona una tabla con los datos de todos los registros de la bandeja; y el botón “Actualizar” para obligar a la aplicación a devolver los registros de la bandeja más actualizados.

La bandeja se podrá ordenar por cualquiera de las columnas mostradas (excepto reclamante) en orden ascendente o descendente.

Al pulsar sobre el código de expediente se accede a la ficha de dicho expediente. Desde esta bandeja se abrirán los expedientes en una nueva pestaña, con la cabecera y el menú no visibles. De esta manera al acabar de trabajar en el expediente, se puede cerrar esa pestaña y regresar a la bandeja conservando el filtro, ordenación y resultados de la misma. Para abrir un segundo expediente antes hay que cerrar la pestaña del primero, mostrándose en caso contrario un aviso al respecto.

Al seleccionar uno de los registros de la bandeja, contando con los permisos apropiados, se mostrarán tres botones en la parte inferior de la bandeja:

- Alta, que lanzará el diálogo de nuevo arbitraje con el expediente origen preestablecido al seleccionado en la bandeja,
- Rechazar, que desplegará un diálogo que permitirá introducir una serie de observaciones acerca de la no apertura del arbitraje, que serán incluidas en un trámite genérico dentro del expediente seleccionado, para la revisión del responsable de dicho expediente
- Observaciones, que desplegará un diálogo que permitirá introducir una serie de observaciones sobre la propuesta, sin tomar ninguna decisión sobre la misma. Al rellenar dicho campo, aparecerá un icono  en la última columna de ese expediente indicando que contiene observaciones.

Tras completar el alta o el rechazo el registro desaparecerá de la bandeja de propuestas de arbitraje.

## 16.2. Bandeja de arbitrajes

En la bandeja de arbitrajes se muestran los expedientes abiertos en los que interviene el usuario conectado a la aplicación.

Se accede a la misma haciendo clic sobre el icono  dentro de la pantalla de escritorio.



Arbitrajes

Fecha trámite desde:  Hasta:

Trámite pendiente de realizar: [Seleccione un elemento]

Nuevos ACTUALIZAR

Exportar tabla a Excel

Cód. Expediente	Fase	Trámite	T.P.	Avisos	Reclamante	Establecimiento	Documento	Fecha	Estado	Estado firm.	Firma Arb.
01J001-77-2017	Cierre	Cierre	1	0							
01J001-7-2020	Análisis	Notificación	6	0							01
01J001-6-2020	Registro	Asignación de responsa	1	1							
01J001-359-2018	Convenio	Notificación	2	0							
01J001-35-2019	Análisis	Comunicación	2	0							
01J001-3-2020	Resolución	Resolución (Inadmisión)	1	0							
01J001-2-2020	Registro	Asignación de responsa	0	1				23/02/2020	✓		
01J001-1-2020	Registro	Asignación de responsa	0	1				23/02/2020	✓		
01J001-24-2019	Inicio	Acuse de recibo (Acepta	0	1				18/07/2019	✓		
01J001-417-2018	Inicio	Notificación	2	1							
01J001-372-2018	Análisis	Comunicación	7	0							
01J001-375-2018	Inicio	Aportar documentación	0	0				13/07/2018	✓		
01J001-402-2018	Inicio	Asignación de responsa	1	1							
01J001-396-2018	Convenio	Acuse de recibo	7	0							
01J001-40-2017	Audiencia	Aportar documentación	0	0				28/05/2018	✓		
01J001-390-2018	Inicio	Asignación de responsa	0	0				21/05/2018	✓		
01J001-316-2018	Convenio	Acuse de recibo (No ent	2	1							
01J001-373-2018	Convenio	Comunicación	5	0							
01J001-1-2018	Análisis	Notificación	6	0							
01J001-48-2017	Inicio	Comunicación	1	0							
01J001-2-2018	Inicio	Recepción alegaciones	1	0							
01J001-59-2017	Inicio	Notificación	1	0							
01J001-361-2018	Inicio	Asignación de responsa	1	0							
01J001-354-2018	Convenio	Comunicación	5	0							
01J001-43-2017	Convenio	Comunicación	5	0							
01J001-357-2018	Inicio	Asignación de responsa	1	0							
01J001-356-2018	Inicio	Asignación de responsa	1	0							
01J001-355-2018	Inicio	Asignación de responsa	1	0							
01J001-319-2018	Convenio	Comunicación	9	0							
01J001-341-2018	Convenio	Comunicación	10	0							

Primera Página Anterior **Página 1** de 3 Siguiente Última Página 30

Mostrando 1 - 30 de 72

Los expedientes se presentan ordenados por fecha ascendente por defecto, pero se podrá ordenar por cualquiera de las columnas mostradas en orden ascendente o descendente (salvo las columnas Documento y Estado donde no está permitida la ordenación).

Además, junto al icono de la bandeja se indicará con un icono la presencia de registros en su interior.

En la parte superior de la bandeja se muestran: el botón “Exportar tabla a Excel” que proporciona una tabla con los datos de todos los registros de la bandeja; y el botón “Actualizar” para obligar a la aplicación a devolver los registros de la bandeja más actualizados.

Se muestran las siguientes columnas:

- Código de expediente (Campo con hipervínculo que permite acceder al expediente)
- Fase
- Trámite (Campo con hipervínculo que permite acceder al trámite sin necesidad de acceder al expediente)
- T.P.: Número de trámites pendientes. Si se clica, aparece una ventana modal con todos los trámites pendientes. Se indica la fase, el tipo de trámite, el tramitador, la fecha, el estado y el campo observaciones. En la parte superior también aparece el código del expediente y el botón para actualizar el grid.

Trámites pendientes						cerrar x
Expediente: ARB-01J001-2-2018					ACTUALIZAR	
Fase	Trámite	Tramitador	Fecha	Estado	Observaciones	
Resolución	Resolución (Acuerdo)		03/01/2018			
Inicio	Acuse de recibo (No entrega)		04/01/2018			
Primera Página		Anterior	Página 1 de 1	Siguiente	Última Página	10
Mostrando 1 - 2 de 2						

- Avisos: Número de avisos activos. De nuevo, si se clica aparece una ventana modal con más información sobre los mismos; en este caso: la descripción del aviso, la fase, el trámite al que se asocia y la fecha límite. En la parte superior aparece el código del expediente.

Avisos				cerrar x
Expediente: ARB-01J001-1-2018				
Aviso	Fase	Trámite	F. Límite	
AVISO: Finalización plazo de alegaciones	Convenio	Convenio arbitral	18/01/2018	
AVISO: Resolución del expediente	Convenio	Convenio arbitral	02/07/2018	
Primera Página		Anterior	Página 1 de 1	Siguiente
			Última Página	10
Mostrando 1 - 2 de 2				

- Responsable de expediente/Reclamante: La columna que se presentará en este punto de la bandeja dependerá del perfil del usuario que esté accediendo a la misma. De esta manera si el usuario es un responsable de expediente se mostrará la columna reclamante, informando del nombre del consumidor que ha solicitado el arbitraje, y en caso contrario, para el resto de perfiles, se mostrará el responsable del expediente de arbitraje.
- Establecimiento (reclamado asociado al expediente)
- Documento. En el caso del que el trámite disponga de algún documento se mostrará el nombre de dicho documento, en el caso de que el trámite

disponga de más de un documento, se mostrará un literal “documentos” y al pulsar sobre él, se accederá a la pantalla de documentos del trámite



- Fecha (inicio y fin)
- Estado: Representado mediante los siguientes iconos:

Icono	Estado
	Tramitado
	Firmado
	Firma rechazada
	Pendiente de firma
	Localizado
	Error localización
	Pendiente localización
	Pendiente (ninguno de los anteriores)

- Estado firma: se mostrará el icono  en caso de existir algún documento pendiente de firma en el expediente.
- Firma árbitros: Se indicará el número de firmas de árbitros realizadas y el total de firmas de árbitros siempre que existan firmas de árbitros en el expediente. En caso de existir valor, se podrá clickar en el mismo y se mostrará una ventana modal con el detalle de las firmas de los árbitros.

## Funcionamiento

La bandeja se muestra a aquellos usuarios que dispongan de acceso distinto de “Sin Acceso” a módulo Arbitraje. Esta bandeja mostrará a cada usuario la relación de los expedientes con trámites que tiene pendientes de realizar o, en el caso de expedientes abiertos que no tienen ningún trámite pendiente, se muestra el último trámite realizado.

Desde esta bandeja se abrirán los expedientes en una nueva pestaña, con la cabecera y el menú no visibles. De esta manera al acabar de trabajar en el expediente, se puede cerrar esa pestaña y regresar a la bandeja conservando el

filtro, ordenación y resultados de la misma. Para abrir un segundo expediente antes hay que cerrar la pestaña del primero, mostrándose en caso contrario un aviso al respecto.

Desde los enlaces presentes en la columna trámite se podrán abrir las ventanas modales de los trámites. Si se tramita o guarda un trámite, se cerrará la ventana modal del trámite y se recargará el grid de la bandeja de arbitrajes, dado que es posible que los cambios efectuados cambien la información a mostrar. De todas formas, se conservará en dicha recarga el ordenamiento del grid y la paginación del mismo, es decir, la página que se muestra en el grid.

La lógica con la que se muestran es:

Un usuario tendrá en su bandeja todos aquellos expedientes de los que sea propietario y estén vivos (no cerrados). Además, para aquellos expedientes que no tenga ninguna tarea pendiente pero no estén cerrados se mostrará el último trámite realizado, con el objeto de que el responsable del expediente no olvide que ese expediente debe cerrarse en algún momento.

Por otro lado, determinados perfiles verán los expedientes que cuenten con trámites pendientes de un tipo determinado en sus bandejas de trabajos:

- **Administrativos:** Comunicaciones, notificaciones y acuses de recibo

Colores de los trámites

Los trámites se presentan en tres colores diferentes, cada uno tiene un significado.

- **Negro:** Si en la columna estado aparece el símbolo  será un trámite ya tramitado, si la columna aparece vacía es un trámite pendiente de tramitar pero que está en plazo. En la columna F. Límite se puede comprobar cuál es la fecha límite para realizar el trámite, en caso de estar vacía esta columna, no hay fecha límite para tramitar dicho trámite.
- **Azul:** Indica que el trámite está próximo a su fecha límite de tramitación, en concreto 5 días antes de la fecha límite del trámite.
- **Rojo:** Indica que el trámite ha superado la fecha límite de tramitación sin ser tramitado.

(\*) Nota, el acercarse a la fecha límite e incluso superar los plazos no tiene ninguna implicación para la tramitación.

## 16.3. Bandeja de adhesiones

En la bandeja de adhesiones se muestran las solicitudes de adhesión recibidas en los que interviene el usuario conectado a la aplicación.

Se accede a la misma haciendo clic sobre el icono  dentro de la pantalla de escritorio.

Los expedientes se presentan ordenados por fecha ascendente por defecto, pero se podrá ordenar por cualquiera de las columnas mostradas en orden ascendente o descendente (salvo la columna Estado donde no está permitida la ordenación).

Además, junto al icono de la bandeja se indicará con un icono  la presencia de registros en su interior.

En la parte superior de la bandeja se muestran: el botón “Exportar tabla a Excel” que proporciona una tabla con los datos de todos los registros de la bandeja; y el botón “Actualizar” para obligar a la aplicación a devolver los registros de la bandeja más actualizados.

Se muestran las siguientes columnas:

- Nº expediente (Campo con hipervínculo que permite acceder al expediente)
- Tipo de solicitud: Alta, Modificación, Baja (Renuncia) y Baja (Cierre)
- Razón social
- Nombre comercial
- Fecha de solicitud.
- Estado: Es el estado de la respuesta de la solicitud y sus documentos. Representado mediante los siguientes iconos:

Icono	Estado
	Aceptado
	Rechazado
	Firmado
	Firma rechazada
	Pendiente de firma
	Localizado
	Error localización
	Pendiente localización
	Pendiente (ninguno de los anteriores)

- Estado firma: En caso de contar el expediente con un documento pendiente de firma se mostrará el icono .

### Funcionamiento

La bandeja se mostrará de igual forma a todos los usuarios del módulo Arbitraje con perfil director, supervisor, coordinador, instructor y administrativo. Esta bandeja mostrará por defecto la relación de solicitudes pendientes de responder. Se podrá filtrar por fecha, establecimiento y estado de la solicitud.

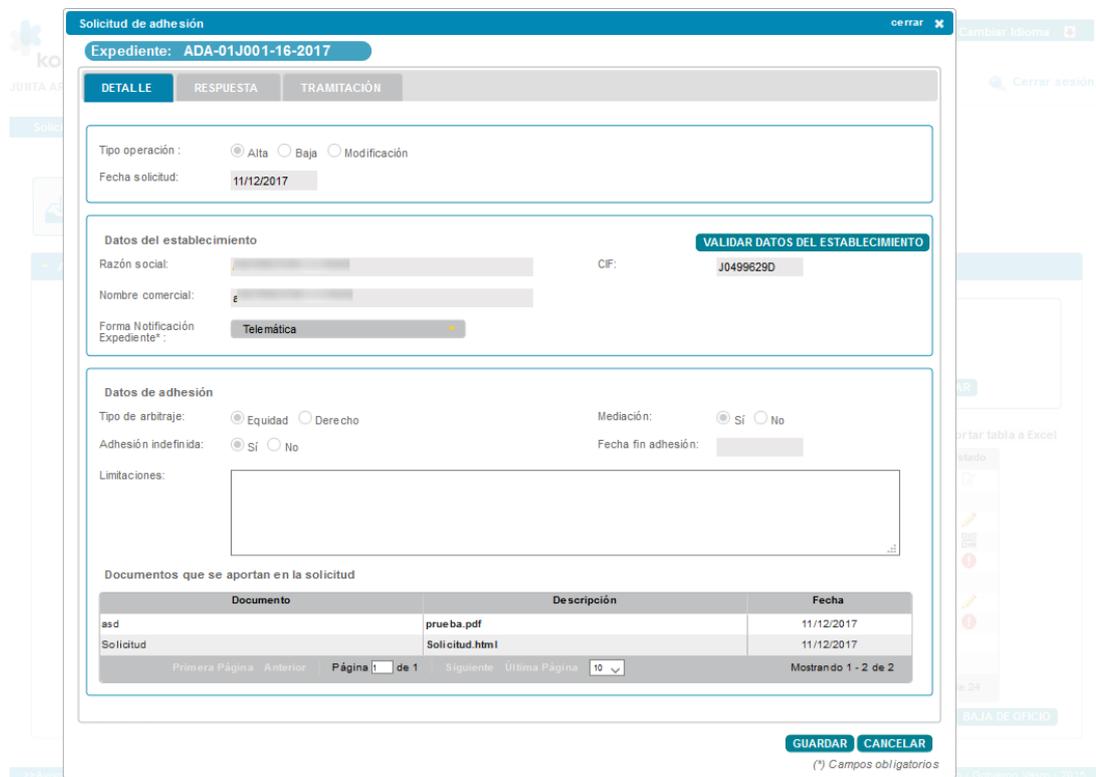
Se pueden realizar bajas de oficio mediante la opción “Baja de oficio” situada en la parte inferior de la bandeja.

Desde el enlace presente en la columna Nº expediente se podrá abrir la ficha de la solicitud de adhesión. Esta ficha se compone de 3 pestañas:

- Detalle: recoge los datos de la solicitud recibida.
- Respuesta: recoge los datos de la comunicación/notificación de la respuesta a la solicitud.
- Tramitación: recoge la relación de trámites en el expediente.

### 16.3.1. Detalle

Es necesario indicar en esta pestaña la forma de notificación del expediente ya sea postal o telemática. Así como, realizar la validación de los datos del establecimiento recibidos en la solicitud.



Solicitud de adhesión

Expediente: ADA-01J001-16-2017

DETALLE RESPUESTA TRAMITACIÓN

Tipo operación:  Alta  Baja  Modificación

Fecha solicitud: 11/12/2017

Datos del establecimiento

Razón social: [input] CIF: J0499829D

Nombre comercial: g [input]

Forma Notificación Expediente\*: Telemática

VALIDAR DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

Datos de adhesión

Tipo de arbitraje:  Equidad  Derecho

Adhesión indefinida:  Sí  No

Mediación:  Sí  No

Fecha fin adhesión: [input]

Limitaciones: [input]

Documentos que se aportan en la solicitud

Documento	Descripción	Fecha
asd	prueba.pdf	11/12/2017
Solicitud	Solicitud.html	11/12/2017

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

GUARDAR CANCELAR

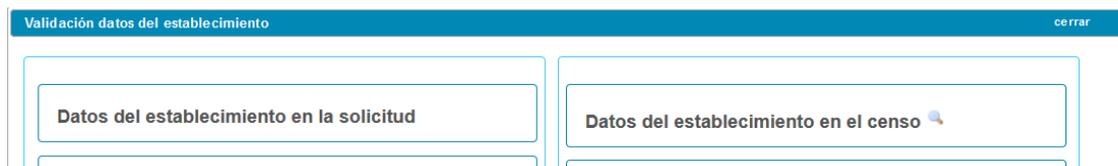
(\*) Campos obligatorios

El usuario debe validar los datos del establecimiento tanto en el alta como en la modificación mediante el botón “Validar datos del establecimiento”.

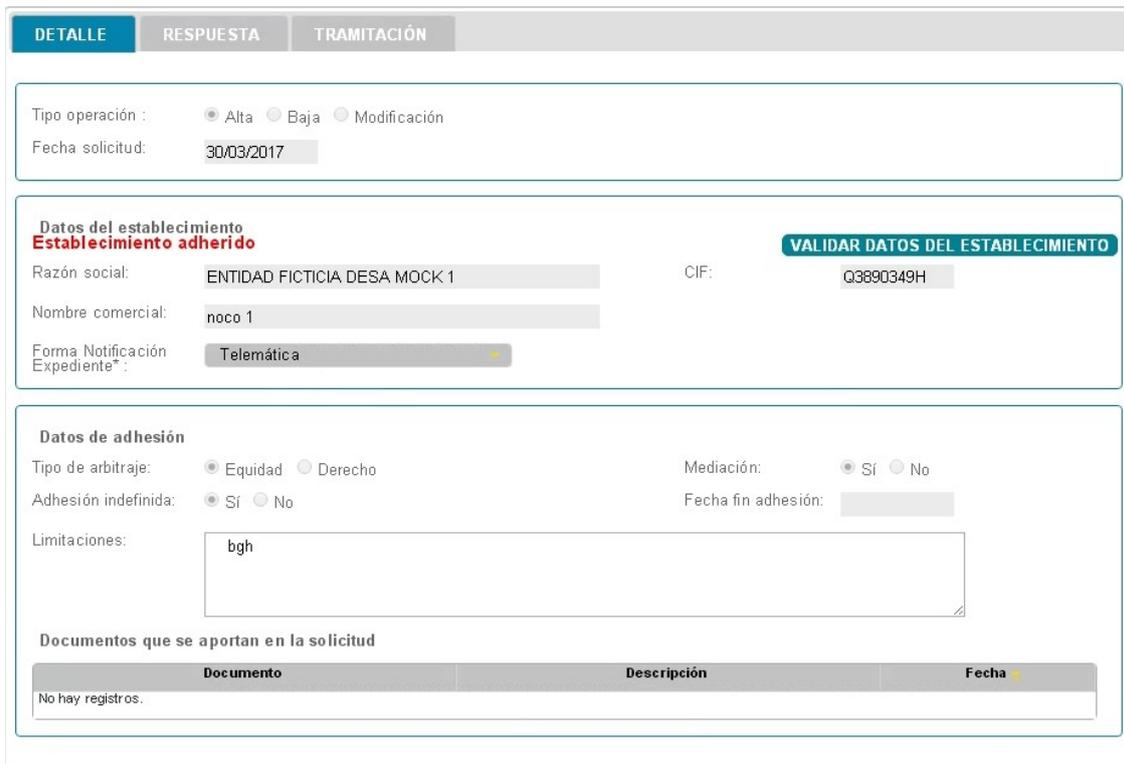
La pantalla “Validación datos del establecimiento” tiene a la izquierda los datos del establecimiento de la solicitud y a la derecha los datos del establecimiento seleccionado en el censo. En caso de realizar una baja de oficio, inicialmente no aparecen datos a la izquierda y será una vez seleccionado el establecimiento mediante el buscador cuando se carguen los mismos datos en ambos lados.

Primeramente, el usuario debe buscar si el establecimiento existe ya previamente en el censo (este o no adherido) y en función de ello, actuar comprobando los datos de la solicitud y el censo.

Para seleccionar el establecimiento del censo, en la parte derecha “Datos del establecimiento en el censo”, se proporciona un buscador de establecimientos del censo.



Si el establecimiento está adherido aparecerá un literal en rojo de “Establecimiento adherido” para indicar dicha circunstancia y no se mostrará el botón de aceptar para las altas de adhesión.



**GUARDAR** **CANCELAR**

(\*) Campos obligatorios

El filtro se precarga con el CIF, la razón social, la localización y el teléfono de la solicitud, aunque puede modificar el filtro si así lo desea, salvo el CIF. Para la baja y la modificación se exigirá que la empresa esté adherida, mientras que para el alta no se podrán seleccionar empresas que ya estén adheridas.

Selección del establecimiento cerrar

Razón social / Nombre comercial:  CIF:

Residencia en:  Todos  Estado  Extranjero

Teléfono:

FILTRAR LIMPIAR

CIF	Nombre comercial	Razón social	Municipio	Dirección	Adherido	Sede
			Vitoria-Gasteiz	Zumardia/Alameda AA		

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

Mostrando 1 - 1 de 1

SELECCIONAR NUEVO

Si se encuentra el establecimiento deseado en el censo, se selecciona en el listado y se pulsa el botón “Seleccionar” que lleva a la pantalla anterior de “Validación datos del establecimiento” con los datos del establecimiento seleccionado cargados en la parte derecha. Si seleccionamos una que esté dado de baja se mostrará una ventana solicitando confirmación al usuario.

Confirmación cerrar

El establecimiento seleccionado está dado de baja. Si continua se sobrescribirán los datos de la anterior adhesión. ¿Desea continuar?

Aceptar Cancelar

Si no se encuentra el establecimiento deseado en el censo, hay un botón de “Nuevo”, que llevará igualmente a la pantalla de “Validación datos del establecimiento” pero tanto en el lado izquierdo como en el derecho aparecerán los datos del establecimiento de la solicitud.

Validar datos del establecimiento <span style="float: right;">cerrar ✕</span>	
<p>Datos del establecimiento en la solicitud</p> <p>Nº adhesión: <input type="text"/></p> <p>Razón social: <input type="text"/></p> <p>Nombre comercial: <input type="text"/></p> <p>CIF: <input type="text"/></p> <p>Idioma: <input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/></p> <p>Web: <input type="text"/></p>	<p>Datos del establecimiento en el censo</p> <p>Nº adhesión: <input type="text"/></p> <p>Razón social*: <input type="text" value="ENTIDAD POLITICA DE SALUD"/></p> <p>Nombre comercial*: <input type="text"/></p> <p>CIF*: <input type="text" value="Q3890349H"/></p> <p>Idioma: <input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/></p> <p>Web: <input type="text" value="http://www.euskadi.net"/></p>
<p>Sector: <input type="text" value="G4520"/> Mantenimiento y reparación de vehículos</p> <p>Organización empresarial: <input type="text" value="erve"/></p>	<p>Sector*: <input type="text" value="F4339"/> Otro acabado de edificios</p> <p>Organización empresarial: <input type="text"/></p>
<p>Contacto: <input type="text"/></p> <p>Email: <input type="text"/></p> <p>Tfno.1: <input type="text"/></p> <p>Tfno.2: <input type="text"/></p> <p>Residencia en: <input checked="" type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero</p> <p>C. Postal: <input type="text" value="01010"/></p> <p>T.H. / Provincia: <input type="text" value="Alava/Araba"/></p> <p>Municipio: <input type="text" value="Vitoria-Gasteiz"/></p> <p>Localidad: <input type="text" value="Vitoria-Gasteiz"/></p> <p>Calle: <input type="text" value="Kalea/Calle Rio Ayuda"/></p> <p>Portal: <input type="text" value="5"/></p> <p>Complemento dirección: <input type="text" value="bajo"/> <small>Piso, mano, escalera, lonje ...</small></p>	<p>Contacto: <input type="text"/></p> <p>Email: <input type="text" value="entidadpolitica@salud.eus"/></p> <p>Tfno.1*: <input type="text"/></p> <p>Tfno.2: <input type="text"/></p> <p>Residencia en*: <input checked="" type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero</p> <p>C. Postal*: <input type="text" value="01200"/></p> <p>T.H. / Provincia*: <input type="text" value="Alava/Araba"/></p> <p>Municipio*: <input type="text" value="Salvatierra/Agurain"/></p> <p>Localidad: <input type="text" value="Salvatierra o Agurain"/></p> <p>Calle*: <input type="text" value="Kalea/Calle Apategui"/> <small>Piso, mano, escalera, lonje ...</small></p> <p>Portal: <input type="text" value="1"/></p> <p>Complemento dirección: <input type="text" value="bajo"/> <small>Piso, mano, escalera, lonje ...</small></p>
<p>Representante legal: <input type="text" value="NOMBRE REPRESENTANTE ENTIDAD"/></p> <p>NIF Repres. legal: <input type="text" value="92920000T"/></p>	<p>Representante legal*: <input type="text" value="NOMBRE REPRESENTANTE ENTIDAD"/></p> <p>NIF Repres. legal*: <input type="text" value="92920000T"/></p>
<p><b>ACEPTAR</b> <b>CANCELAR</b></p> <p><small>(*) Campos obligatorios</small></p>	

Los datos de la parte derecha pueden ser modificados por el usuario según su criterio, pero debe tener en cuenta que una vez tramitada la solicitud estos datos se volcarán al censo, por tanto, si existe el establecimiento sus datos serán actualizados y si no existe se creará un nuevo establecimiento.

Los datos validados en el lado derecho se usarán tanto en las siguientes comunicaciones/notificaciones como en la respuesta. Si no se realiza la validación, las comunicaciones/notificaciones utilizarán los datos de la solicitud presentes en el lado izquierdo.

Al aceptar, se volverá a la solicitud para proceder a aceptar/rechazar la solicitud.

### **16.3.2. Respuesta**

Una vez verificado que los datos del establecimiento son correctos, se puede continuar con la respuesta de la solicitud.

Solicitud de adhesión
cerrar ✕

Expediente: ADA-01J001-7-2017

DETALLE
RESPUESTA
TRAMITACIÓN

Tipo de Notificación\* : Notificación

Fecha\* :

Destinatario\* : [Redacted]

Dirección : [Redacted]

Texto\* : 

xxxxx

Tipo Documento	Nombre	Documento	Estado	Perfil Firma	Borrar
Genérico	Solicitud sin limitaciones	prueba.pdf			
Comunicación	sdfs d	prueba.pdf			
Comunicación	fgh	prueba.pdf			
Comunicación	xx	prueba.pdf			
Comunicación	Comunicación Adhesion Alta	ADA-01J001-7-2017-Cor			
Comunicación	Comunicación Adhesion Alta	ADA-01J001-7-2017-Cor			
Acuse de recibo	xx	prueba.pdf		①	
Comunicación	xx	prueba.pdf			
Comunicación	xxx	prueba.pdf			
Comunicación	xx	prueba.pdf			

Primera Página
Anterior
Página  de 3
Siguiente
Última Página

Mostrando 1 - 10 de 26

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* : Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma : 
 Rol : [Seleccione un elemento]

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

ACEPTAR
RECHAZAR
GUARDAR
CANCELAR

(\*) Campos obligatorios

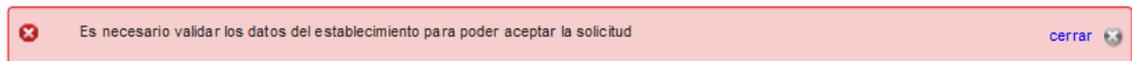
Es necesario indicar si se quiere realizar una comunicación o una notificación. Si se ha seleccionado forma de notificación postal en la pestaña detalle, y comunicación, aparece un check para marcar si la comunicación se quiere hacer por mail.

En el siguiente apartado aparecen los datos de la comunicación/notificación: si se quiere enviar a remesa, la fecha, el origen, el destinatario, la dirección y email del destinatario, el asunto, el texto y el registro de salida.

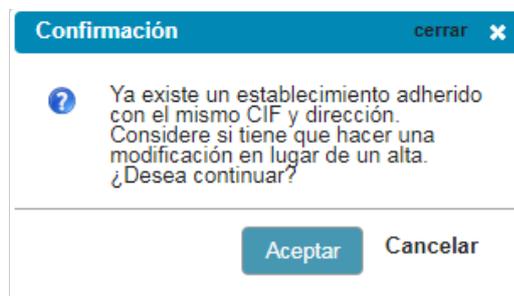
Dependiendo de si es un alta, una modificación o una baja se carga el listado de plantillas disponibles para generar los documentos que se añadirán a la respuesta. Estos documentos, si requieren firma, una vez localizados/transformados pueden ser firmados desde la bandeja de firmas.

En caso de que el establecimiento solicitado estuviera adherido no se mostrará el botón de aceptar en las altas de solicitudes de adhesión.

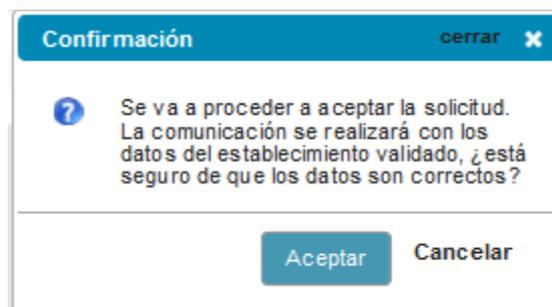
Al aceptar la solicitud, si no ha validado previamente los datos del establecimiento, aparece el siguiente mensaje de error:



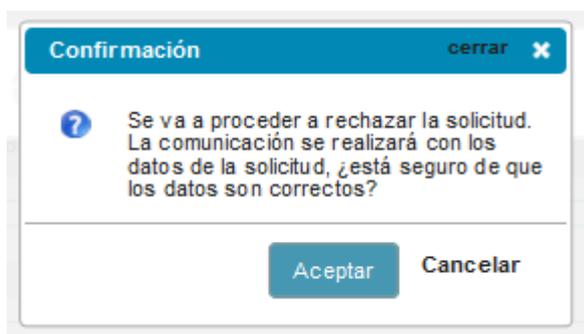
Si los datos del establecimiento han sido validados se le informa de ello y le solicita confirmación para continuar. Al aceptar la confirmación, si existe otro establecimiento con el mismo CIF y la misma dirección se mostrará la siguiente pantalla de confirmación.



Si no existe o se acepta la ventana anterior se tramita la solicitud enviando la comunicación, generando la resolución de la misma y el cierre del expediente desapareciendo de la bandeja.

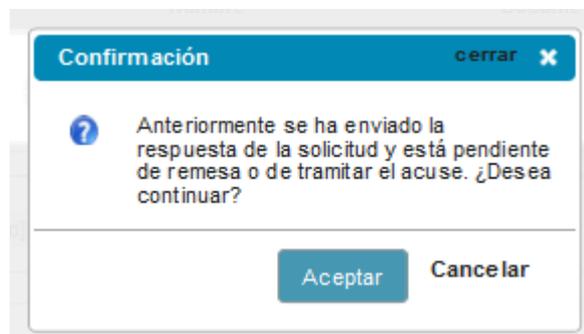


Al rechazar la solicitud, si no ha validado los datos del establecimiento se le informa de ello y le solicita confirmación para continuar. Al aceptar la confirmación, se tramita la solicitud enviando la comunicación, generando la resolución de la misma y el cierre del expediente desapareciendo de la bandeja volviendo a ésta.



Puede volver a consultar el expediente cambiando el filtro de la bandeja de pendientes a aceptadas o rechazadas.

Si en lugar de una comunicación se envía una notificación se cierra la ventana, pero no se genera el cierre del expediente hasta recibir el acuse y tampoco desaparece de la bandeja. Si vuelve a intentar enviar la respuesta, se le informa de que ya ha sido enviada y se solicita confirmación.



### 16.3.3. Tramitación

En esta pestaña se recoge el listado de todos los tramites ejecutados en el expediente y se permite realizar trámites de comunicación, notificación y genérico mientras no se envíe la respuesta a la solicitud. También se puede tramitar desde esta pestaña el acuse de notificación.

Solicitud de adhesión cerrar X

Expediente: ADA-01J001-16-2017

DETALLE RESPUESTA **TRAMITACIÓN**

**ACTUALIZAR**

Trámite	Origen/Destino	Documentos	Fecha Inicio	Fecha Fin	Tramitador	Estado	Tipo envío	Remesas
Acuse de recibo			12/04/2018 08:20					
Notificación	Establecimiento	xx	12/04/2018 08:20	12/04/2018 08:20	INSTRUCTOR (Y41BU0	✓		
Resolución (Rechazada)		xx	12/04/2018 08:20	12/04/2018 08:20	INSTRUCTOR (Y41BU0	✓		
Apertura		Documentos	11/12/2017 14:37	11/12/2017 14:37		✓		

Primera Página Anterior  de 1 Siguiente Última Página

Mostrando 1 - 4 de 4

**Comunicación**

- Comunicación
- Genérico
- Notificación

**SIGUIENTE TRÁMITE**

**GUARDAR CANCELAR**

(\*) Campos obligatorios

## 16.4. Bandeja de firma

En la tramitación hay unas cuantas tareas que proporcionan la posibilidad de solicitar la firma de documentos. Cuando se solicita la firma de un documento, el sistema nos interroga sobre el perfil que va a firmar el documento.

Requiere firma :  Rol :

[Seleccione un elemento]

- [Seleccione un elemento]
- Coordinador
- Director
- Responsable del expediente
- Supervisor

Los documentos que se mandan a firmar a un perfil aparecen luego en la bandeja de firma de dicho perfil.

Se accede a la misma haciendo clic sobre el icono  dentro de la pantalla de escritorio.

**Bandeja de firmas**

Exportar tabla a Excel **ACTUALIZAR**

Tipo Expediente	Cód. Expediente	Fase	Trámite	Nombre Documento	F. Limite
Solicitudes	48A001-168-2016-1	Resolución	Registro de decisión	SOLICITUD DE ARBITRAJE	11/03/2016
Sancionadores	48A001-13-2016	Resolución	Acuerdo de Incoación	Prueba	12/05/2016
Sancionadores	01A001-16-2017	Inicio	Acuerdo de ampliación de plazo de presentación de alegaciones	Ampliación plazo alegaciones	07/02/2017

Primera Página Anterior  de 1 Siguiente Última Página

Mostrando 1 - 3 de 3

**FIRMAR DENEGAR**

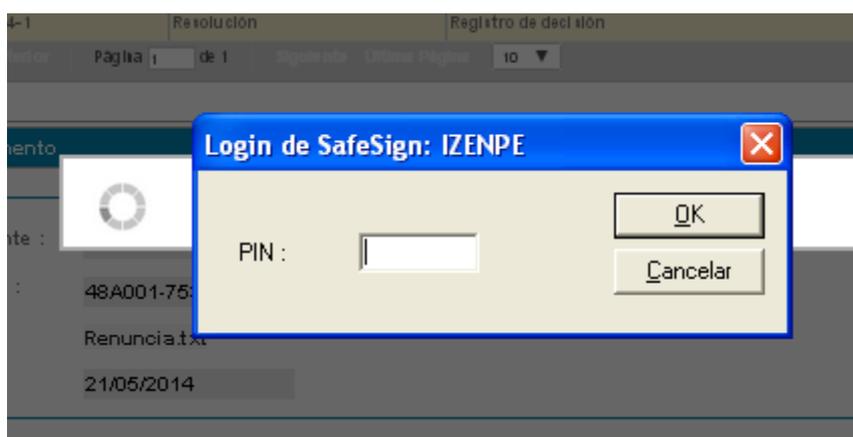
Además, junto al icono de la bandeja se indicará con un icono  la presencia de registros en su interior.

En la parte superior de la bandeja se muestran: el botón “Exportar tabla a Excel” que proporciona una tabla con los datos de todos los registros de la bandeja; y el botón “Actualizar” para obligar a la aplicación a devolver los registros de la bandeja más actualizados.

Sobre la propia bandeja pulsando sobre el nombre del documento el sistema descarga el documento para el cual se solicita la firma.

Cada documento para el que se ha solicitado firma al usuario conectado aparecerá en la bandeja de firma, pudiendo el usuario llevar a cabo dos acciones con cada uno de ellos. Estas acciones aparecen como dos botones en la parte inferior del grid y aplican sobre el elemento seleccionado del grid:

- Firmar: Inicia el proceso de firma solicitando el pin del certificado del usuario que firma.



Una vez introducido el pin se procederá a la firma del documento y este desaparecerá de la bandeja de firmas.

- Denegar: muestra en pantalla el diálogo de denegación de firma. En este diálogo se muestra una serie de información del documento para el que se solicitaba firma y se permite rellenar una caja de texto con los motivos del rechazo de la firma. También contiene un link para descargar el documento. Este diálogo dispone a su vez de dos acciones:
- Grabar: mediante esta acción se lleva a cabo el rechazo que será indicado en el trámite correspondiente del expediente a través de un cambio del estado del documento de “pendiente de firma” () a “firma rechazada” (). Los motivos del rechazo serán concatenados al campo de comentarios del trámite que tenía el documento pendiente de firma,

para que sean consultados por la persona que requería la firma a fin de modificar el documento para solicitar de nuevo su firma.

- Cancelar: se cierra la ventana modal de denegación sin guardar la información introducida.

**Denegar firma de documento** cerrar ✕

Tipo Expediente :	Arbitraje
Nº Expediente :	01J001-10-2017
Documento :	asd
Fecha :	14/07/2017

Motivo del rechazo\* :

(\*) Campos obligatorios

**GRABAR** **CANCELAR**

Cuando un trámite solicita la firma de alguno de sus documentos, el trámite queda bloqueado hasta que el responsable de firmar realiza el proceso de firma, momento en que el trámite podrá ser tramitado. Si en vez de la firma se realiza la denegación de la misma el trámite no podrá ser tramitado por contar con un documento con firma rechazada.

Para que en los trámites de laudo los documentos que se hayan especificado para firma de árbitros aparezcan en el portafirmas previamente se han de firmar en la bandeja de firmas por la persona indicada.

## 17. Utilidades de selección (Lupas)

### 17.1. Lupa de expedientes relacionados

Utilidad que permite seleccionar expedientes. Se hace uso de la misma en la sección de expedientes relacionados dentro de la pestaña otros datos en la ficha del expediente sancionador.

Al presentarse el dialogo en pantalla se ve el filtro disponible y se informa de la necesidad de seleccionar un tipo de procedimiento para poder mostrar resultados.



Una vez seleccionado al menos el tipo de procedimiento y realizada la búsqueda se muestra un grid en el que se pueden seleccionar varios expedientes simultáneamente.

Relacionar expedientes
cerrar ✕

Tipo de procedimiento\*: Arbitraje

Código de Expediente:

Fecha de Inicio Desde:  Hasta:

Fecha del Hecho Desde:  Hasta:

(\*) Campos obligatorios

	Código de expediente	Responsable del expediente	Fecha del hecho	Fecha inicio	Fecha fin
<input type="checkbox"/>	01J001-377-2003			01/07/2003	
<input type="checkbox"/>	01J001-385-2003			03/07/2003	
<input type="checkbox"/>	01J001-284-2011			03/03/2011	
<input type="checkbox"/>	01J001-272-2003			22/05/2003	
<input type="checkbox"/>	01J001-273-2003			22/05/2003	

Primera Página Anterior Página 1 de 3.476 Siguiente Última Página 5

Mostrando 1 - 5 de 17.379

El botón aceptar confirmará la selección y el botón cancelar anulará la operación. En ambos casos se cerrará el dialogo.

## 17.2. Lupa de Productos/Servicios

Se utiliza en la ficha de arbitraje.

Al utilizar esta opción se muestra la selección de Productos/Servicios. La selección nos permite filtrar por los productos/servicios habituales, por descriptores y por Producto/servicio agrupado. También se puede buscar por un código o descripción o mostrar el árbol completo mediante un botón a tal efecto. Finalmente, en esa misma ventana se podrá dar de alta un nuevo producto/servicio o editar uno existente.

**Búsqueda Productos/Servicios**
cerrar

Mostrar:  Todos  Habituales

Código:  Descripción:

Descriptor:

P/S agrupado: [Seleccione un elemento]

ÁRBOL COMPLETO
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  de 2
Siguiente
Última Página

Mostrando 1 - 10 de 16

SELECCIONAR
ALTA
EDITAR

En la pantalla de árbol la selección se realizará por texto, introduciendo en la descripción un texto, el sistema buscará la primera ocurrencia del mismo en el árbol, seguidamente con las flechas que aparecen al lado de la descripción se podrá navegar entre las diferentes ocurrencias de dicho texto en el árbol.

Productos/Servicios
cerrar ✕

Descripción:  << >>

+ -

- A - PRODUCTOS DE LA AGRICULTURA, LA GANADERIA, LA SILVICULTURA Y LA PESCA
- B - INDUSTRIAS EXTRACTIVAS
- C - PRODUCTOS MANUFACTURADOS
- D - ENERGIA ELECTRICA, GAS, VAPOR Y AIRE ACONDICIONADO
- E - SUMINISTRO DE AGUA; SERVICIOS DE ALCANTARILLADO, GESTION DE RESIDUOS Y SANEAMIENTO
- F - CONSTRUCCIONES Y TRABAJOS DE CONSTRUCCION
- G - SERVICIOS DE COMERCIO AL POR MAYOR Y AL POR MENOR; SERVICIOS DE REPARACION DE VEHICULOS D
- H - SERVICIOS DE TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO
- I - SERVICIOS DE HOSTELERIA
- J - SERVICIOS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES
- K - SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS
- L - SERVICIOS INMOBILIARIOS
- M - SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTIFICOS Y TECNICOS
- N - SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y AUXILIARES
- O - SERVICIOS DE ADMINISTRACION PUBLICA Y DEFENSA; SERVICIOS DE SEGURIDAD SOCIAL OBLIGATORIA
- P - SERVICIOS DE EDUCACION
- Q - SERVICIOS DE ATENCION SANITARIA Y DE TRABAJO SOCIAL

SELECCIONAR

### 17.3. Lupa de establecimientos

Se utiliza en la ficha de solicitudes, en la apertura de expediente sancionador y en la apertura de expediente de arbitraje. En la propia selección se puede filtrar por Razón social (por todo el contenido o parte del mismo), CIF, residencia en estado: Provincia, Municipio y localidad; residencia en el extranjero: País de residencia, dirección, sector y descriptores.

Además, se puede filtrar los establecimientos por Establecimientos adheridos a arbitraje e incluir o no incluir los establecimientos cerrados. También se puede filtrar por aquellos que tienen o no sede.

Selección de establecimiento
cerrar ✕

Razón Social / Nombre comercial:  CIF:

Residencia en:  Todos  Estado  Extranjero

Teléfono:

Sector:

Descriptor:

Mostrar solo establecimientos sede     
  Mostrar solo establecimientos adheridos Arbitraje  
 Mostrar sólo establecimientos dados de baja en Arbitraje     
  Incluir establecimientos cerrados

**FILTRAR** **LIMPIAR**

Exportar tabla a Excel

			CIF	Nombre comercial	Razón social	Municipio	Dirección	Adherido	Sede
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Donostia-San Se	Usandizaga, 3		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Vitoria-Gasteiz	AVDA GASTEIZ N°30		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Madrid	Avda. De La Hispanidad, 9		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Bilbao	Henao 58		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Güeñes	Carretera Bilbao Balmased		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Bilbao	Alameda De Mazarredo, 47		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Getxo	Fueros, N° 1		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					39 Commercial Street, P.O		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Valle de Trápaga	Ugarte 22		

Primera Página    Anterior    Página 2 de 7.512    Siguiente    Última Página    10 ▼    Mostrando 11 - 20 de 75.117

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

En la propia pantalla de selección se permite editar y/o dar de alta nuevos establecimientos.

Además, como peculiaridad de esta lupa, se permite fusionar establecimientos en el mismo momento de la selección.

La fusión consiste en seleccionar con el check verde de la primera columna el establecimiento que consideremos válido, y con el aspa roja el establecimiento o establecimientos que consideremos que deben ser sustituidos por el primero, una vez pulsemos la opción fusionar se eliminarán los establecimientos marcados con el aspa roja y el establecimiento seleccionado como válido pasará a sustituirlos en el censo de establecimientos.

Para proceder a la fusión los establecimientos deben tener los mismos datos al menos en dos de los siguientes campos CIF, Nombre, Razón Social, dirección o municipio.

Hay que recordar que en los expedientes siempre se guarda la información del establecimiento en el momento en el que se realizó el expediente, por lo tanto, cualquier cambio que hagamos sobre el censo no tendrá efecto sobre los datos del establecimiento guardados en el expediente.

## 17.4. Lupa de consumidores

Se utiliza en el alta de arbitraje y en el mantenimiento de solicitudes, en la propia selección se puede filtrar por DNI, CIF, NIE, Nombre y apellidos (por todo el contenido o parte del mismo) residencia en estado, Provincia, Municipio y localidad; residencia en el extranjero, País de residencia y dirección.

Selección de consumidor
cerrar ✕

NIF / CIF / NIE:

Nombre:

Apellido1:

Apellido2:

Residencia en:  Todos  Estado  Extranjero

[Exportar tabla a Excel](#)

✓	✗	NIF / CIF / NIE	Nombre	Apellido1	Apellido2	Dirección	Municipio
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Auzoa/Barrio Iurre, 1	Tolosa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kalea/Calle San Francisco, 11	Lasarte-Oria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Plaza/Plaza Maestro Mateo Hernández, 1	Portugalete
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						Donostia / San Se
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kalea/Calle Manuel Calvo, 22	Portugalete
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kalea/Calle Real	Valdegovía/Gaub
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						Lasarte-Oria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kalea/Calle Txonta, 17	Eibar
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kalea/Calle Ribera, 20	Bilbao
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						Ermua

Primera Página Anterior Página 1 de 20.907 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 10 de 209.063

En la propia pantalla de selección se permite editar y/o dar de alta nuevos consumidores.

Además, al igual que en la lupa de establecimientos se permite fusionar consumidores en el mismo momento de la selección.

La fusión consiste en seleccionar con el check verde de la primera columna el consumidor que consideremos válido, y con el aspa roja el consumidor o consumidores que consideremos que deben ser sustituidos por el primero, una vez pulsemos la opción fusionar se eliminarán los consumidores marcados con el aspa roja y el consumidor seleccionado como válido pasará a sustituirlos en el censo de consumidores.

Hay que recordar que en los expedientes siempre se guarda la información del consumidor en el momento en el que se realizó el expediente, por lo tanto, cualquier cambio que hagamos sobre el censo no tendrá efecto sobre los datos del consumidor guardados en el expediente.

## 17.5. Lupa de organismos

Se utiliza en el mantenimiento de usuarios (y puede usarse en el alta de arbitraje) y permite filtrar por código y nombre del organismo, provincia, municipio y localidad, además permite mostrar los organismos no activos.

Búsqueda de organismos
cerrar ✕

Código Organismo:  Nombre:   Mostrar no activos

T.H./Provincia:  Municipio:  Localidad:

FILTRAR LIMPIAR

Código	Nombre	Localidad	Activa
A		Alpera	✓
B		Bilbao	✓
E01		BRUSELAS	✓
E02		MADRID	✓
U001		PARIS	✓
01A001		Vitoria-Gasteiz	✓
01A002		Vitoria-Gasteiz	✓
01A003		Vitoria-Gasteiz	✓
01A004		Vitoria-Gasteiz	✓
01A005		Vitoria-Gasteiz	✓

Primera Página Anterior Página 1 de 603 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 10 de 6.021

## 17.6. Lupa de infracciones

Se utiliza en el mantenimiento de infracciones y en el trámite de propuesta de sancionador del expediente de arbitraje, se permite filtrar por las infracciones agrupadas o no, así como por código y descripción

Selección tipo de infracción
cerrar ✕

Mostrar:  Todas  Habituales

Código:  Descripción:

+
-

- N - CONSUMO**
- NM - INFRACCIÓN SEGÚN MATERIA**
  - NMA - EN MATERIA DE GARANTIAS**
    - NMA01 - INCUMPLIR NORMAS EN MATERIA DE GARANTIAS
    - NMB - OTRAS MATERIAS DE CONSUMO**
    - NMB02 - SOLICITUD DE INFORMACIÓN**
    - NM1 - EN COMPOSICION/CALIDAD**
    - NM102 - COMPOSICION Y CALIDAD NO AJUSTADA A LA NORMATIVA
    - NM2 - FRAUDES DISTINTOS A LOS DE COMPOSICION/CALIDAD**
    - NM204 - DEFICIENCIAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
    - NM3 - EN TRANSACCIONES COMERCIALES**
    - NM305 - INCUMPLIR REQUISITOS DE LA ACTIVIDAD MERCANTIL
    - NM309 - OTRAS MODALIDADES DE VENTA
    - NM5 - EN INFORMACION AL CONSUMIDOR**
    - NM501 - INCUMPLIMIENTO NORMATIVA EN MATERIA DE INFORMACION AL CONSUMIDOR
    - NM6 - EN MATERIA DE PRECIOS**
    - NM601 - FALTA DE PUBLICIDAD DE P.V.P.
    - NM7 - EN MATERIA DE...**

Los resultados se muestran en forma de árbol jerárquico y se permite el alta y edición de infracciones agrupadas.

## 17.7. Lupa de árbitros

Se utiliza en el mantenimiento de árbitros y en el expediente de arbitraje relacionado con el trámite de designación del colegio arbitral. Se puede filtrar por el NIF, el nombre, el tipo de árbitro (consumidor, empresarial, presidente), el territorio de actuación, el idioma, si es o no licenciado en derecho, o el sector al que pertenece.



**Búsqueda peritos** cerrar ✕

NIF / CIF / NIE :  Nombre :

Sector:   

Territorio actuación :  Álava/Araba  Bizkaia  Gipuzkoa

**FILTRAR** **LIMPIAR**

NIF / CIF / NIE	Nombre	Empresa	Territorio actuación
			Álava/Araba
			Álava/Araba

Primera Página Anterior **Página 1** de 6 **Siguiente** Última Página **10** Mostrando 1 - 10 de 57

**SELECCIONAR**

## 18. Anexos

### 18.1. Cálculo del estado de los trámites

Los posibles estados de los trámites son los siguientes:

Icono	Estado
	Tramitado
	Firmado
	Firma rechazada
	Pendiente de firma
	Localizado
	Error localización
	Pendiente localización
	Pendiente (ninguno de los anteriores)

El cálculo del estado de los trámites basado en documentos sigue la siguiente lógica:

#### 1 Documento

Documento	Estado trámite
	
	
	
	
	
	

N documentos

Documento 1	Documento 2	Estado trámite
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		
		

Los siguientes estados no son posibles actualmente dentro de la aplicación:

N Documentos - Situaciones que no se pueden dar

Documento 1	Documento 2	Estado trámite
		
		

## 18.2. Roles y firmas de documentos

Documento	Rol firmante por defecto
Subsanación	Coordinador/a
Citación audiencia	Coordinador/a
Suspensión audiencia	Coordinador/a
Citación práctica de la prueba	Responsable del expediente
Citación prueba inspección ocular	Responsable del expediente
Orden de pago pericial	Coordinador/a
Aclaración laudo	Coordinador/a
Ejec. forzosa o acc. nulidad remisión documentación	Responsable del expediente

### 18.3. Campos de combinación plantillas arbitraje

A continuación, se presentan los campos disponibles para utilizar en las plantillas de arbitraje de Kontsumobide:

Campo	Descripción
NUMEXPEDIENTE	Número del expediente
NUMEXPEDIENTECOMPLETO	Número del expediente con "ARB-"
SACOJA	Código de organismo de número de expediente
SANRAN	Año de código de expediente
SANROR	Correlativo de código de expediente
HDTE	Hecho
TITULARNOMBRE	Nombre del reclamado
TITULARCIF	CIF del reclamado
TITULARDIRECCION	Dirección del reclamado
TITULARCP	Código postal del reclamado
TITULARLOC	Localidad del reclamado
TITULARMUN	Municipio del reclamado
TITULARPROV	Provincia/T.H. del reclamado
TITULAROOEE	Asociación empresarial del reclamado
RECLAMANTENOMBRE	Nombre del reclamante
RECLAMANTECIF	CIF del reclamante

RECLAMANTEDIRECCION	Dirección del reclamante
RECLAMANTECP	Código postal del reclamante
RECLAMANTELOC	Localidad del reclamante
RECLAMANTEMUN	Municipio del reclamante
RECLAMANTEPROV	Provincia/T.H. del reclamante
TITULARORIGENNOM	Nombre del titular de la participación origen
TITULARORIGENDIR	Dirección del titular de la participación origen
TITULARORIGENCP	C.P. del titular de la participación origen
TITULARORIGENLOC	Localidad del titular de la participación origen
TITULARORIGENPROV	Provincia del titular de la participación origen
FECHA	Fecha
FECHACAS	Fecha (castellano)
FECHAEUS	Fecha (euskera)
FECHATEXTOCAS	Texto de fecha (castellano)
FECHATEXTOEUS	Texto de fecha (euskera)
LUGAROFICINA	Lugar de oficina de Kontsumobide
EJECUTOR	Nombre del usuario que ejecuta el trámite
INSTRUCTOR	Nombre del Instructor
NOMBREDIRECTOR	Nombre del director

TEXTODIRECTORCAS	Texto puesto director (castellano)
TEXTODIRECTOREUS	Texto puesto director (euskera)
DESTINATARIONOMBRE	Nombre del destinatario
DESTINATARIOCIF	CIF del destinatario
DESTINATARIODIRECCION	Dirección del destinatario
DESTINATARIOCP	Código postal del destinatario
DESTINATARIOPROV	Provincia del destinatario
DESTINATARIOMUN	Municipio del destinatario
DESTINATARIOLOC	Localidad del destinatario
EXPEDIENTEORIGEN	Número de expediente origen
TELEFONOOFICINA	Teléfono de la oficina de Kontsumobide
FAXOFICINA	Fax de la oficina de Kontsumobide
DIRECCIONOFICINA	Dirección de la oficina de Kontsumobide
COORDINADOR	Nombre del coordinador
TEXTOCOORDINADORCAS	Texto puesto coordinador (castellano)
TEXTOCOORDINADOREUS	Texto puesto coordinador (euskera)
NOMBREOFICINA	Nombre de la oficina de Kontsumobide
NOMBREOFICINAEUS	Nombre de oficina de Kontsumobide asociada al expediente en euskera
CPOFICINA	Código postal de la oficina de Kontsumobide

PROVINCIAOFICINA	Provincia de la oficina Kontsumobide
MUNOFICINA	Municipio de la oficina de Kontsumobide
ORGPIELINEA1	Pie de página línea 1
ORGPIELINEA2	Pie de página línea 2
ORGOCENTRALPIELINEA1	Línea 1 de pie de documento con datos oficina central
ORGOCENTRALPIELINEA2	Línea 2 de pie de documento con datos oficina central
CENTRALTELEFONO	Teléfono de oficina central de Kontsumobide
CENTRALMAIL	Mail de oficina central de Kontsumobide
ELEMENTOASUBSANARCAS	Elemento a subsanar (castellano)
ELEMENTOASUBSANAREUS	Elemento a subsanar (euskera)
COLEGIO	Colegio
COLEGIOCAS	Colegio (castellano)
COLEGIOEUS	Colegio (euskera)
TIPOCOLEGIOCAS	Tipo colegio (castellano)
TIPOCOLEGIOEUS	Tipo colegio (euskera)
REPRESENTANTENOMBRE	Nombre del representante legal
REPRESENTANTECIF	CIF del representante legal
REPTEXTOCAS	Campo de concatenación con etiquetas y valores del nombre y el CIF del representante legal

	(castellano)
REPTXTOEUS	Campo de concatenación con etiquetas y valores del nombre y el CIF del representante legal (euskera)
NUMADHESION	Número de adhesión
FECHAADHESIONCAS	Fecha de adhesión (castellano)
FECHAADHESIONEUS	Fecha de adhesión (euskera)
FECHAADHSOLCAS	Fecha de solicitud adhesión (castellano)
FECHAADHSOLEUS	Fecha de solicitud adhesión (euskera)
FECHAADHBAJACAS	Fecha de baja adhesión (castellano)
FECHAADHBAJAEUS	Fecha de baja adhesión (euskera)
EQUIDADDERECHOEUS	Equidad/Derecho (euskera)
EQUIDADDERECHOCAS	Equidad/Derecho (castellano)
MEDIACIONEUS	Mediación (euskera)
MEDIACIONCAS	Mediación (castellano)
INDEFINIDOEUS	Indefinido (euskera)
INDEFINIDOCAS	Indefinido (castellano)
TIPOARBITRAJEEUS	Tipo de arbitraje (euskera)
TIPOARBITRAJECAS	Tipo de arbitraje (castellano)
FECHACITACIONAUDIENCIACAS	Fecha de citación de audiencia (castellano)

FECHACITACIONAUDIENCIAEUS	Fecha de citación de audiencia (euskera)
LOCLUGARAUDIENCIA	Localidad del lugar de audiencia
FECHAAUDIENCIAEUS	Fecha de audiencia (euskera)
FECHAAUDIENCIACAS	Fecha de audiencia (castellano)
HORAAUDIENCIA	Hora de audiencia
LUGARAUDIENCIACAS	Lugar de audiencia (castellano)
LUGARAUDIENCIAEUS	Lugar de audiencia (euskera)
DIRLUGARAUDIENCIACAS	Dirección del lugar de audiencia (castellano)
DIRLUGARAUDIENCIAEUS	Dirección del lugar de audiencia (euskera)
FECHAPRUEBAEUS	Fecha de la prueba (euskera)
FECHAPRUEBACAS	Fecha de la prueba (castellano)
HORAPRUEBA	Hora de la prueba
DIRLUGARPRUEBAEUS	Dirección del lugar de la prueba (euskera)
DIRLUGARPRUEBACAS	Dirección del lugar de la prueba (castellano)
LOCLUGARPRUEBA	Localidad del lugar de la prueba
PERITONOMBRE	Nombre del perito
OBJETOPRUEBA	Objeto de la prueba
AINSTANCIADENOMBRE	Nombre de quien ha pedido la prueba
NUMFACTURA	Número de factura

IMPORTEFACTURA	Importe de factura
FECHASOLICITUDCAS	Fecha de solicitud (castellano)
FECHASOLICITUDEUS	Fecha de solicitud (euskera)
FECHANOTREQSUBSANACAS	Fecha notificación requerimiento de subsanación (castellano)
FECHANOTREQSUBSANAUEUS	Fecha notificación requerimiento de subsanación (euskera)
FECHAACUSEREQSUBSANACAS	Fecha del acuse de requerimiento de subsanación (castellano)
FECHAACUSEREQSUBSANAUEUS	Fecha del acuse de requerimiento de subsanación (euskera)
FECHAACUERDOCAS	Fecha del acuerdo (castellano)
FECHAACUERDOEUS	Fecha del acuerdo (euskera)
FECHADESICAS	Fecha desistimiento (castellano)
FECHADESIEUS	Fecha desistimiento (euskera)
NUMEXPEDIENTEAC	Número de expediente de acumulación
FECHADECOCAS	Fecha de caducidad (castellano)
FECHADECOEUS	Fecha de caducidad (euskera)
ORGTRASLADOCAS	Organismo traslado (castellano)
ORGTRASLADOEUS	Organismo traslado (euskera)
ORGTRASLADONOMBREES	Nombre del organismo traslado (castellano)
ORGTRASLADONOMBREEU	Nombre del organismo traslado (euskera)

ORGTRASLADODIRECCION	Dirección organismo traslado
ORGTRASLADOCP	Código postal organismo traslado
ORGTRASLADOPROV	Provincia organismo traslado
ORGTRASLADOMUN	Municipio organismo traslado
ORGTRASLADOLOC	Localidad organismo traslado
ORG SOLICITUD NOMBREES	Nombre organismo solicitud (castellano)
ORG SOLICITUD NOMBREEU	Nombre organismo solicitud (euskera)
ORG SOLICITUD DIRECCION	Dirección organismo solicitud
ORG SOLICITUD CP	Código postal organismo solicitud
ORG SOLICITUD PROV	Provincia organismo solicitud
ORG SOLICITUD MUN	Municipio organismo solicitud
ORG SOLICITUD LOC	Localidad organismo solicitud
MOTIVO INADMISIONCAS	Motivo inadmisión (castellano)
MOTIVO INADMISIONEUS	Motivo inadmisión (euskera)
FECHALAUDOCAS	Fecha laudo (castellano)
FECHALAUDOEUS	Fecha laudo (euskera)
FECHADESIGCOLEGIOCAS	Fecha designación colegio (castellano)
FECHADESIGCOLEGIOEUS	Fecha designación colegio (euskera)

PRETENSIONESRDCAS	Pretensiones reclamado (castellano)
PRETENSIONESRDEUS	Pretensiones reclamado (euskera)
ALEGACIONESRDCAS	Alegaciones reclamado (castellano)
ALEGACIONESRDEUS	Alegaciones reclamado (euskera)
FECHACITACIONAUDIENCIA2CAS	Fecha citación 2ª audiencia (castellano)
FECHACITACIONAUDIENCIA2EUS	Fecha citación 2ª audiencia (euskera)
FECHAAUDIENCIA2EUS	Fecha 2ª audiencia (euskera)
FECHAAUDIENCIA2CAS	Fecha 2ª audiencia (castellano)
LUGARAUDIENCIA2CAS	Lugar 2ª audiencia (castellano)
LUGARAUDIENCIA2EUS	Lugar 2ª audiencia (euskera)
HORAAUDIENCIA2	Hora 2ª audiencia
DIRLUGARAUDIENCIA2CAS	Dirección del lugar de 2ª audiencia (castellano)
DIRLUGARAUDIENCIA2EUS	Dirección del lugar de 2ª audiencia (euskera)
LOCLUGARAUDIENCIA2	Localidad del lugar de 2ª audiencia
AINSTANCIADENOMBRECAS	Nombre de quien ha pedido la prueba (castellano)
AINSTANCIADENOMBREEUS	Nombre de quien ha pedido la prueba (castellano)
RESULTADOLAUDOTXTCAS	<p>Texto de resultado laudo (castellano) obtenido de fichero diccionario de cara a ser incluido en las plantillas dentro de una frase. Actualmente definido como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si resultado laudo “Estimado” -&gt; “estima”</li> <li>• Si resultado laudo “Desestimado” -&gt;</li> </ul>

	<p>“desestima”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si resultado laudo “Estimado parcialmente” -&gt; “estima parcialmente”</li> </ul>
RESULTADOLAUDOTXTEUS	<p>Texto de resultado laudo (euskera) obtenido de fichero diccionario de cara a ser incluido en las plantillas dentro de una frase. Actualmente definido como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si resultado laudo “Estimado” -&gt; “Onetsi da”</li> <li>• Si resultado laudo “Desestimado” -&gt; “Ezetsia”</li> <li>• Si resultado laudo “Estimado parcialmente” -&gt; “Onetsi da partzialki”</li> </ul>
RESULTADOLAUDOEUS	<p>Resultado del laudo (euskera) recogido en el trámite de laudo</p>
RESULTADOLAUDOCAS	<p>Resultado del laudo (castellano) recogido en el trámite de laudo</p>
ACCIONLAUDOTXTEUS	<p>Texto de la acción del laudo (euskera) obtenido de fichero diccionario de cara a ser incluido en las plantillas dentro de una frase. Actualmente definido como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si resultado laudo “Desestimado” -&gt; “Erreklamazio-egileak ordaindu beharko du”</li> <li>• Si acción “Estimado” o “Estimado parcialmente” -&gt; “Erreklamaturako enpresak kalte-ordaina ordaindu behar dizu”</li> </ul>
ACCIONLAUDOTXTCAS	<p>Texto de la acción del laudo (castellano) obtenido de fichero diccionario de cara a ser incluido en las plantillas dentro de una frase. Actualmente definido como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si resultado laudo “Desestimado” -&gt; “la parte reclamante deberá abonar”</li> <li>• Si acción “Estimado” o “Estimado parcialmente” -&gt; “la empresa reclamada deberá indemnizarle”</li> </ul>
DECISIONARBITRAL	<p>Texto recogido en el campo decisión arbitral del trámite de laudo</p>

RESOIMPORTE	Importe resolución
RESOIMPORTETXTEUS	Importe (en texto) resolución (euskera)
RESOIMPORTETXTCAS	Importe (en texto) resolución (castellano)
MODOLAUDOEUS	Modo de resolución (euskera)
MODOLAUDOCAS	Modo de resolución (castellano)
REALIZADAPOREUS	Nombre de quien ha realizado la prueba (euskera)
REALIZADAPORCAS	Nombre de quien ha realizado la prueba (castellano)
FECHAACEPTACIONARBCAS	Fecha de aceptación de arbitraje (castellano)
FECHAACEPTACIONARBEUS	Fecha de aceptación de arbitraje (euskera)
COLEGIOSOLONOMBRES	Nombres de los miembros del colegio arbitral
COLEGIOCERTPAGOCAS	Nombre de quien certifica el pago (castellano)
COLEGIOCERTPAGOEUS	Nombre de quien certifica el pago (euskera)
COLEGIOSECRENOMBRE	Nombre del(a) secretario/a del colegio arbitral
COLEGIOBOPVCAS	Tipo y árbitros del colegio (castellano)
COLEGIOBOPVEUS	Tipo y árbitros del colegio (euskera)
FECHAACLARACIONCAS	Fecha de la aclaración del laudo (castellano)
FECHAACLARACIONEUS	Fecha de la aclaración del laudo (euskera)
PRESENTADOPORNOMBRE	Nombre de quien presenta la solicitud de aclaración
RDOANALISISTEXTOCAS	Texto del resultado del análisis (castellano)

RDOANALISISTEXTOEUS	Texto del resultado del análisis (euskera)
TEXTOPUESTOINSTRUCTOREUS	Texto de puesto de instructor (euskera)
TEXTOPUESTOINSTRUCTORCAS	Texto de puesto de instructor (castellano)
FECHAFACTURAPERICIALCAS	Fecha factura pago pericial (castellano)
FECHAFACTURAPERICIALEUS	Fecha factura pago pericial (euskera)
TEXTOPUESTOSECRECOLEEUS	Texto del puesto de secretario del colegio (euskera)
TEXTOPUESTOSECRECOLECAS	Texto del puesto de secretario del colegio (castellano)
ALEGACIONORIGENEUS	Origen de las alegaciones (euskera)
ALEGACIONORIGENCAS	Origen de las alegaciones (castellano)
FECHANOTIFARBITRAJECONSEUS	Fecha de comunicación a consumidor de corrección del convenio arbitral (adherida) (euskera)
FECHANOTIFARBITRAJECONSCAS	Fecha de comunicación a consumidor de corrección del convenio arbitral (adherida) (castellano)
FECHANOTIFARBITRAJEESTEUS	Fecha de comunicación a establecimiento de corrección del convenio arbitral (adherida) (euskera)
FECHANOTIFARBITRAJEESTCAS	Fecha de comunicación a establecimiento de corrección del convenio arbitral (adherida) (castellano)
FECHANOTIFARBITRAJECONSADHEUS	Fecha de comunicación a consumidor de arbitraje (euskera)
FECHANOTIFARBITRAJECONSADHCAS	Fecha de comunicación a consumidor de arbitraje (castellano)
FECHANOTIFARBITRAJEESTADHEUS	Fecha de comunicación a establecimiento de arbitraje (euskera)

FECHANOTIFARBITRAJEESTADHCAS	Fecha de comunicación a establecimiento de arbitraje (castellano)
NOTIFICADONOMBRE	Nombre del notificado
NOTIFICADONIF	NIF del notificado
TERLUGARAUDIENCIA	Territorio de lugar audiencia
RESUMENMEDIACION	Texto recogido en el campo resumen mediación del trámite de mediación

Estos son los campos utilizados en la etiqueta de expedientes de arbitraje:

Campo	Descripción
TCLUGAUD.T4NOMBRE	Nombre lugar de audiencia
SAINACUO	Particular u organismo
ARBEXP.EXFECREG	Fecha registro entrada
SAFESOLI	Fecha solicitud
SAINTISO	Tipo solicitud (equidad/derecho)
ORNOMBRE	Nombre organismo que presenta la solicitud
NREX	Número de expediente
NORT	Nombre reclamante
NORDTOT	Nombre reclamado (Razón social)
ESNOCO	Nombre comercial reclamado

## 18.4. Información de tramitación que se muestra en Mis Gestiones

A continuación, se detallan los hitos/trámites que se reflejan en la visión del ciudadano:

- Apertura. El expediente aparecerá en la visión del ciudadano en el momento de tramitar la asignación de responsable.
  - 27/01/2017 Apertura del expediente |
- Notificaciones al reclamado, junto con los documentos que la componen. Tanto postales como telemáticas aparecen cuando son acusadas por el destinatario, entendiendo acusadas como aquellas que han sido aceptadas, rechazadas o publicadas en BOPV/BOE
  - 26/01/2017 Notificación
    - Acto que se notifica: Incoación
    - Modo de envío: Electrónico
    - Notificación enviada el: 26/01/2017
    - Notificación recogida el: 26/01/2017
    - Resultado: Aceptado
  - 26/01/2017 Notificación
    - Acto que se notifica: Resolución
    - Modo de envío: Postal
    - Notificación enviada el: 26/01/2017
    - Notificación recogida el: 26/01/2017
    - Resultado: Rechazado
  - 26/01/2017 Notificación
    - Acto que se notifica: Resolución recurso de alzada
    - Modo de envío: Postal
    - Notificación enviada el: 26/01/2017
    - Resultado: No entregado - Publicado BOE (29/01/2017)
- Comunicaciones al reclamado, junto con los documentos que la componen. Tanto postales como telemáticas aparecen cuando se tramita la comunicación o desde la emisión de la remesa si va por remesa.
  - 20/01/2017 Comunicación
    - Acto que se comunica: Comunicación
    - Modo de envío: Postal
    - Comunicación enviada el: 20/01/2017

- 20/01/2017 Comunicación
  - Acto que se comunica: Comunicación
  - Modo de envío: Electrónico
  - Comunicación enviada el: 20/01/2017
- Aportaciones de documentación telemáticas se informan automáticamente en la visión del ciudadano.
  - 27/01/2017 Aportación de Documentación
    - [document\(4\).pdf](#)
    - [aportacion de documentos.html](#)
- Aportaciones de documentación no telemáticas con origen el sancionado aparecen cuando se tramitan.
  - 26/01/2017 Aportación de Documentación
- Resolución, sin documentos, aparece cuando es acusada la notificación correspondiente por el destinatario.
  - 26/01/2017 Resolución
    - Objeto: Registro de decisión
    - Resultado: Caducidad
    - Resolución: 26/01/2017
    - Órgano que resuelve: Gobierno Vasco
- Cierre. El expediente aparecerá como cerrado en la visión del ciudadano en el momento de tramitar el cierre.
  - 20/01/2017 Cierre y Archivo

