



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte  
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

## Manual de Usuario

### Kontsumobide, Sistema de Información de Kontsumo

Fecha: Junio 2022

Referencia:

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

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

## Control de documentación

Título de documento: Kontsumobide, Sistema de información de la Red CIAC

### Histórico de versiones

| Código: | Versión:   | Fecha:  | Resumen de cambios:                                                                                                                           |
|---------|------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | Preliminar | 05/2014 |                                                                                                                                               |
|         | 1.6        | 12/2015 | Versión y41b_1_11_15_11                                                                                                                       |
|         | 1.7        | 03/2016 | Versión y41b_1_12_15_12.<br>Versión y41b_1_1_14_16_02.                                                                                        |
|         | 1.8        | 06/2016 | Versión y41b_1_1_15_16_03<br>Versión y41b_1_1_16_16_04                                                                                        |
|         | 1.9        | 06/2016 | Versión y41b_1_1_17_16_05                                                                                                                     |
|         | 1.10       | 07/2016 | Versión y41b_1_1_18_16_06                                                                                                                     |
|         | 1.11       | 08/2016 | Versión y41b_1_1_19_16_08                                                                                                                     |
|         | 1.12       | 01/2017 | Versión y41b_1_1_20_16_09<br>Versión y41b_1_1_21_16_10<br>Versión y41b_1_1_22_16_11<br>Versión y41b_1_1_23_16_12<br>Versión y41b_1_1_24_17_01 |
|         | 1.13       | 02/2017 | Versión y41b_1_1_25_17_02                                                                                                                     |
|         | 1.14       | 03/2017 | Versión y41b_1_1_26_17_03                                                                                                                     |
|         | 2.0        | 10/2017 | A petición de la OT se incluye en el Apdo. de Anexos los campos de combinación                                                                |
|         | 2.1        | 11/2017 | Versión y41b_2_1_0_17_11                                                                                                                      |
|         | 2.2        | 01/2018 | Versión y41b_2_1_0_17_11 (Anexo campos combinación)                                                                                           |
|         | 2.3        | 02/2018 | Versión y41b_2_1_0_17_11 (Firma)                                                                                                              |

|  |      |         |                                                                                                                               |
|--|------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 2.4  | 02/2018 | Versión y41b_2_0_3_18_02 (Integración con AA66 – Fase 2, Firma múltiple)                                                      |
|  | 2.5  | 04/2018 | Versión y41b_2_0_5_18_04 (Modificación de documentos adjuntos)                                                                |
|  | 2.6  | 09/2018 | Doble Participación – Representación legal - Denuncias asociaciones y empresas – Campos plantilla acreditación representación |
|  | 2.7  | 04/2019 | Actualización documentación                                                                                                   |
|  | 2.8  | 06/2019 | Email y41b_2_1_2_19_05 + y41b_2_1_3_19_06                                                                                     |
|  | 2.9  | 09/2019 | Versión y41b_2_1_4_19_09                                                                                                      |
|  | 2.10 | 10/2019 | Versión y41b_2_1_5_19_10                                                                                                      |
|  | 2.11 | 11/2019 | Versión y41b_2_1_6_19_11                                                                                                      |
|  | 2.12 | 12/2019 | Versión y41b_2_1_7_19_12                                                                                                      |
|  | 2.13 | 01/2020 | Versión y41b_2_2_0_20_01                                                                                                      |
|  | 2.14 | 03/2020 | Versión y41b_2_2_2_20_03                                                                                                      |
|  | 2.15 | 05/2020 | Versión y41b_2_2_4_20_05                                                                                                      |
|  | 2.16 | 06/2020 | Versión y41b_2_2_5_20_06                                                                                                      |
|  | 2.17 | 07/2020 | Versión y41b_2_2_6_20_07                                                                                                      |
|  | 2.18 | 08/2020 | Versión y41b_2_2_7_20_08                                                                                                      |
|  | 2.19 | 09/2020 | Versión y41b_2_2_8_20_09                                                                                                      |
|  | 2.20 | 10/2020 | Versión y41b_2_2_9_20_10_2                                                                                                    |
|  | 2.21 | 11/2020 | Versión y41b_2_3_0_20_11                                                                                                      |
|  | 2.22 | 12/2020 | Versión y41b_2_3_1_20_12                                                                                                      |
|  | 2.23 | 01/2021 | Versión y41b_2_3_2_21_01                                                                                                      |
|  | 2.24 | 03/2021 | Versión y41b_2_3_4_21_03                                                                                                      |
|  | 2.25 | 04/2021 | Versión y41b_2_3_5_21_04                                                                                                      |

|  |      |         |                            |
|--|------|---------|----------------------------|
|  | 2.26 | 05/2021 | Versión y41b_2_3_6_21_05   |
|  | 2.27 | 06/2021 | Versión y41b_2_3_7_21_06   |
|  | 2.28 | 07/2021 | Versión y41b_2_3_8_21_07   |
|  | 2.29 | 07/2021 | Versión y41b_2_4_0_21_09   |
|  | 2.30 | 10/2021 | Versión y41b_2_4_1_21_10   |
|  | 2.31 | 05/2022 | Versión y41b_2_4_8_22_05   |
|  | 2.32 | 05/2022 | Versión y41b_2_4_8_22_05_2 |
|  | 2.33 | 06/2022 | Versión y41b_2_4_9_22_06   |
|  | 2.34 | 06/2022 | Versión y41b_2_4_9_22_06_2 |
|  | 2.35 | 09/2022 | Versión y41b_2_5_1_22_09   |

### Cambios producidos desde la última versión

Modificaciones

### Control de difusión

Responsable:

Aprobado por:

Firma:

Fecha:

Distribución:

### Referencias de archivo

Autor:

Nombre archivo: Y41B-SOL\_Kontsumobide\_MU\_v2.35.docx

Localización:



# Contenido

1

|        | Capítulo/sección                                           | Página |
|--------|------------------------------------------------------------|--------|
|        | Manual de Usuario                                          | 1      |
| 1      | INTRODUCCIÓN                                               | 10     |
| 2      | CONCEPTOS GENERALES DE KONTSUMOBIDE                        | 11     |
| 2.1    | Objetivo de la aplicación “Kontsumobide”                   | 11     |
| 2.2    | Estructura de la aplicación “Kontsumobide”                 | 11     |
| 2.3    | Seguridad de la aplicación “Kontsumobide”                  | 13     |
| 2.4    | ENTRADA A LA APLICACIÓN – Pantalla de trabajo              | 15     |
| 2.5    | CONSULTAS                                                  | 17     |
| 2.5.1. | Botón Responder.                                           | 19     |
| 2.5.2. | Botón Responder por Email.                                 | 20     |
| 2.5.3. | Botón Editar.                                              | 21     |
| 2.5.4. | Documentos                                                 | 22     |
| 2.5.5. | Alta de consulta                                           | 23     |
| 2.6    | SOLICITUDES                                                | 25     |
| 2.6.1. | Búsqueda de solicitudes                                    | 25     |
| 2.6.2. | La solicitud                                               | 29     |
| 2.6.3. | Pestaña de otros datos                                     | 42     |
| 2.6.4. | Doble Participación                                        | 45     |
| 2.6.5. | Representación legal                                       | 45     |
| 2.6.6. | Conversión de denuncia consumidor a denuncia AACC/Empresas | 48     |
| 2.6.7. | Conversión de denuncia AACC/Empresas a denuncia consumidor | 49     |
| 2.7    | DENUNCIAS ASOCIACIONES Y EMPRESAS                          | 50     |
| 2.7.1. | Búsqueda / Resultado                                       | 50     |
| 2.7.2. | Nueva / Detalle                                            | 52     |
| 3      | TRAMITACIÓN                                                | 53     |
| 3.1    | La bandeja de tramitación                                  | 53     |
| 3.2    | Fase de Inicio/Registro                                    | 57     |
| 3.2.1. | Inicio de tramitación o registro de solicitud              | 57     |
| 3.2.2. | Asignación de responsable de expediente                    | 59     |
| 3.3    | Fase de subsanación                                        | 61     |
| 3.3.1. | Requerimiento de subsanación al reclamante                 | 61     |
| 3.3.2. | Recepción de la subsanación                                | 64     |
| 3.4    | Fase de requerimiento                                      | 65     |
| 3.4.1. | Requerimiento de información                               | 65     |
| 3.4.2. | Recepción de requerimiento de información                  | 67     |
| 3.5    | Fase de mediación                                          | 68     |
| 3.5.1. | Solicitud de alegaciones                                   | 68     |
| 3.5.2. | Registro de alegaciones                                    | 69     |

## INTRODUCCIÓN

Este manual consta de las siguientes partes:

- Conceptos generales de Kontsumobide, sistema de información de Kontsumo: explicación de la estructura de la aplicación, menú de opciones y otros aspectos generales de dicha aplicación.
- Explicación detallada de cada pantalla.

## 2 CONCEPTOS GENERALES DE KONTSUMOBIDE

### 2.1 Objetivo de la aplicación “Kontsumobide”

*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 y los expedientes de solicitud (Denuncias, quejas y reclamaciones) 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 de la aplicación “Kontsumobide”

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.
- “*Sanciones*”,  
Gestiona los expedientes sancionadores de consumo.
- “*Módulo económico*”,  
Control de los pagos recibidos por Kontsumobide. en concepto de sanciones.
- “*Maestros*”,  
Posibilita gestionar las entidades normalizadas del sistema:
  - *Consumidores.*
  - *Establecimientos.*
  - *Usuarios*
  - *Plantillas de trámites*
  - *Posibles trámites*
  - *Plantillas de decisiones*
  - *Sectores Agrupados*
  - *Sectores*
  - *Productos Agrupados*
  - *Productos/Servicios*
  - *Motivos*



- *Tipos Decisiones*
- *Pretensiones Solicitud*
- *Tipos Infracciones Agrupados*
- *Tipos Infracciones*
- *Infracciones más frecuentes*
- *Resultado Sentencia*
- *Cuestión Procedimental*
- *Tribunales*
- *Parámetros*
- *Forma Presentación*
- *Tipo Resolución Recurso*
- *Descriptores*

➤ **Utilidades**

Herramientas adicionales de Kontsumobide

- *Aportar documentación: Herramienta para aportar documentación a los expedientes de consumo sin necesidad de acceder a los mismos*
- *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 Contactos: Permite acceder a la aplicación agenda de contactos.*

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

En este manual nos centraremos en los módulos de consultas y solicitudes así como la tramitación de los expedientes de **Denuncias, Quejas y Reclamaciones**

## 2.3 Seguridad de la aplicación “Kontsumobide”

La aplicación Kontsumobide consta de diferentes perfiles dependiendo del área de competencia del usuario conectado.

Las áreas serán:

- 1) Por un lado la gestión de expedientes, dividida en Solicitudes y Sanciones.

Dentro de este apartado los perfiles posibles serán:

- Sin acceso
- Consulta
- Administrativo
- Administrativo Liquidaciones: Solo en la gestión de Sanciones.
- Instructor (Responsable del expediente)
- Coordinador
- Supervisor
- Director

### **Sin acceso**

No tiene acceso a la información

### **Consulta**

Solo accede para consultar la información

### **Administrativo.**

Dispone de acceso a todos los expedientes de su orgánico, solo para realizar determinadas tareas, llamadas comunes de expediente, (registro, comunicación, notificación y acuse de recibo). Además, como se puede ver en el mantenimiento de posibles trámites en la sección de maestros de la aplicación se le puede permitir tramitar más tipos de trámites, pero en principio las tareas asignadas para el administrativo en la tramitación son las antes indicadas

### **Instructor (Responsable del expediente).**

Es la figura que se asigna como responsable del expediente y puede realizar la mayoría de los trámites del mismo.

### **Coordinador.**

El coordinador es el responsable de la tramitación por cada oficina territorial de consumo, el coordinador puede realizar cualquier trámite de cualquier expediente de su oficina territorial, además tiene una serie de tareas de tramitación que son su responsabilidad como son:

- **Asignar responsable a los expedientes:** Cuando se da entrada a una solicitud y se inicia la tramitación de la misma, así mismo cuando se recibe un expediente de un traslado, la primera acción será asignar el responsable, esta acción siempre recae en el coordinador.
- **Cambiar el responsable de un expediente:** Durante la tramitación, siempre se puede cambiar de responsable de expediente, tanto dentro de la oficina territorial como cambiando de oficina territorial, esta acción la puede realizar un coordinador o perfil superior.

- **Firma de documentos:** A lo largo de la tramitación hay determinados documentos que requieren de firma digital, cuando se solicita la firma de los mismos se indica el rol que ha de firmarlos, uno de estos roles es el coordinador, una vez se solicita dicha firma, el coordinador recibe en su bandeja de firma el documento para ser firmado
- **Recepcionar traslados de expedientes:** Los expedientes que se trasladan a una oficina de Kontsumobide, bien sean desde una OMIC o bien desde otra oficina de Kontsumobide, serán recepcionados siempre por el coordinador en su bandeja de trabajo. Cuando sean recepcionados desde una OMIC se habilitará el trámite recepción de expediente y posteriormente el trámite de asignación de responsable de expediente y cuando se reciban desde otra oficina de Kontsumobide únicamente se activará el trámite de asignación de responsable de expediente.

#### **Supervisor.**

Tiene las mismas atribuciones que el coordinador pero dispone de acceso a todos los expedientes de todas las oficinas territoriales. Además dispone de la funcionalidad de borrado de trámites.

#### **Director.**

Con las mismas atribuciones que el supervisor, la única diferencia es que dispone de rol diferenciado sobre todo en lo referente a la firma.

#### 2) Por otro lado la gestión horizontal y consultas, dividida en (Económico, Maestros y Consultas)

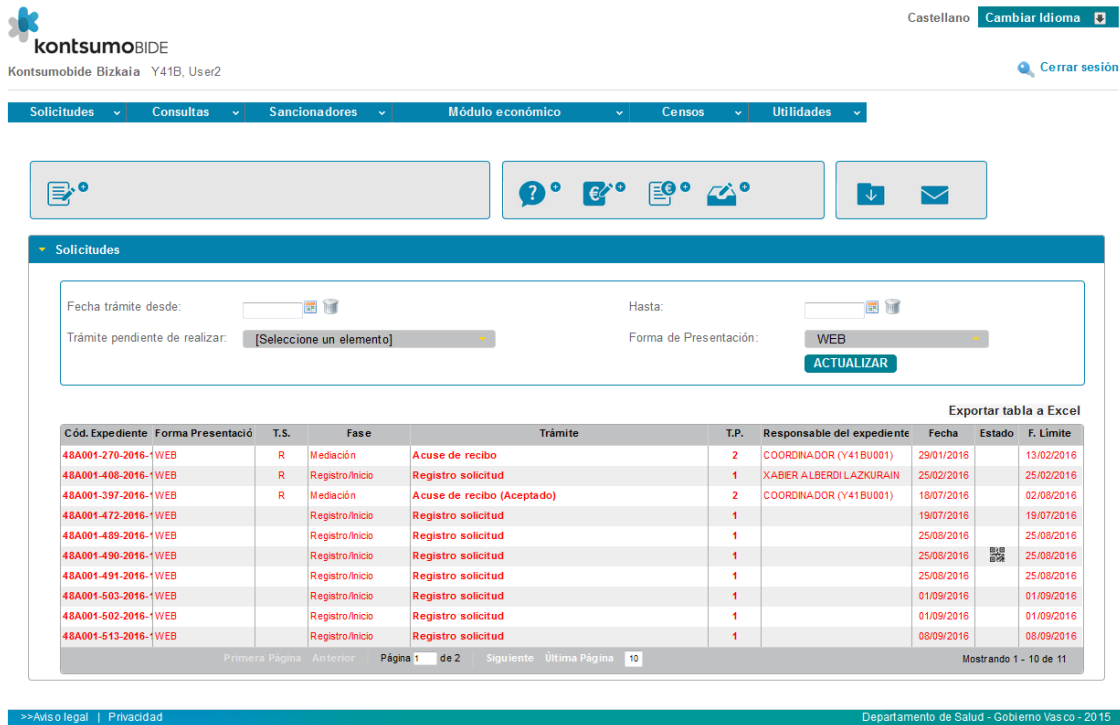
En este apartado los perfiles posibles serán:

- Administrador (Permiso total para acceder a toda la información y mantenerla)
- Consulta (Permiso para consultar la información)
- Sin acceso (Sin permiso para acceder a la información)

## 2.4 ENTRADA A LA APLICACIÓN – Pantalla de trabajo

La primera pantalla que aparecerá cuando el usuario se conecte es el escritorio de aplicación.

Pantalla visualizada por un usuario de perfil administrativo de solicitudes.



The screenshot shows the main interface of the KontsumoBIDE application. At the top, there is a header with the logo, user information (Kontsumobide Bizkaia Y41B, User2), and language options (Castellano, Cambiar Idioma). Below the header is a navigation bar with tabs: Solicitudes, Consultas, Sancionadores, Módulo económico, Censos, and Utilidades. The main content area is titled 'Solicitudes' and contains a search filter section with fields for 'Fecha trámite desde', 'Hasta', 'Trámite pendiente de realizar', and 'Forma de Presentación'. Below this is a table with 11 columns: Cód. Expediente, Forma Presentació, T.S., Fase, Trámite, T.P., Responsable del expediente, Fecha, Estado, and F. Limite. The table lists 10 rows of data, all with 'WEB' as the presentation form and 'Registro solicitud' as the phase. At the bottom, there is a pagination bar showing 'Página 1 de 2' and a footer with 'Mostrando 1 - 10 de 11'.

| Cód. Expediente   | Forma Presentació | T.S. | Fase            | Trámite                    | T.P. | Responsable del expediente | Fecha      | Estado | F. Limite  |
|-------------------|-------------------|------|-----------------|----------------------------|------|----------------------------|------------|--------|------------|
| 48A001-270-2016-1 | WEB               | R    | Mediación       | Acuse de recibo            | 2    | COORDINADOR (Y41BU001)     | 29/01/2016 |        | 13/02/2016 |
| 48A001-408-2016-1 | WEB               | R    | Registro/Inicio | Registro solicitud         | 1    | XABIER ALBERDI LAZKURAIN   | 25/02/2016 |        | 25/02/2016 |
| 48A001-397-2016-1 | WEB               | R    | Mediación       | Acuse de recibo (Aceptado) | 2    | COORDINADOR (Y41BU001)     | 18/07/2016 |        | 02/08/2016 |
| 48A001-472-2016-1 | WEB               |      | Registro/Inicio | Registro solicitud         | 1    |                            | 19/07/2016 |        | 19/07/2016 |
| 48A001-489-2016-1 | WEB               |      | Registro/Inicio | Registro solicitud         | 1    |                            | 25/08/2016 |        | 25/08/2016 |
| 48A001-490-2016-1 | WEB               |      | Registro/Inicio | Registro solicitud         | 1    |                            | 25/08/2016 |        | 25/08/2016 |
| 48A001-491-2016-1 | WEB               |      | Registro/Inicio | Registro solicitud         | 1    |                            | 25/08/2016 |        | 25/08/2016 |
| 48A001-503-2016-1 | WEB               |      | Registro/Inicio | Registro solicitud         | 1    |                            | 01/09/2016 |        | 01/09/2016 |
| 48A001-502-2016-1 | WEB               |      | Registro/Inicio | Registro solicitud         | 1    |                            | 01/09/2016 |        | 01/09/2016 |
| 48A001-513-2016-1 | WEB               |      | Registro/Inicio | Registro solicitud         | 1    |                            | 08/09/2016 |        | 08/09/2016 |

Pantalla visualizada por un usuario de perfil coordinador de solicitudes.



KontsumoBIDE

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1

Castellano

Cambiar Idioma

Cerrar sesión

Solicitudes Consultas Sancionadores Módulo económico Censos Utilidades



## Bandeja expedientes nuevos y pendientes de decisión

Fecha trámite desde:  Hasta:

Último trámite ejecutado: [Seleccione un elemento]

☒ Nuevos ☒ Sin decisión

**ACTUALIZAR**

Exportar tabla a Excel

| Cód. Expediente   | T.S. | Fase            | Trámite                    | Reclamante                     | Reclamado                  | Nombre Documento | Fecha      |
|-------------------|------|-----------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------|------------|
| 48A001-3917-2015  | R    | Mediación       | Acuse de recibo (Aceptado) | MARIA DEL CARMEN SACRISTAN G   | JAZZ TELECOM,S.A.U.        | acuse            | 18/01/2016 |
| 48A001-3682-2015  | R    | Mediación       | Acuse de recibo (Aceptado) | JOSEBA MAZO LLAMAZARES         | SUPPORT AND TECHNOLOGY, SL |                  | 19/01/2016 |
| 48A001-4150-2015  | R    | Mediación       | Acuse de recibo (Aceptado) | ANDREA KRISTINA DE OLIVEIRA FE | JAZZ TELECOM,S.A.U.        | ACUSE            | 20/01/2016 |
| 48L021-594-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Acuse de recibo (Aceptado) | ELENA MARTINEZ LLORENTE        | SOYSE                      | *                | 20/01/2016 |
| 48L021-618-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Acuse de recibo (Aceptado) | AITZIBER BASTERRETXEA ABEGA    | SOLUTIONS Y SERVICES       | ACUSE            | 22/01/2016 |
| 01A001-1284-2015  | R    | Mediación       | Acuse de recibo (Aceptado) | ENDKA BRAVO GONZALEZ           | EXTREMA MULTIMEDIA, SL     | ACUSE            | 22/01/2016 |
| 48A001-3902-2015  | R    | Mediación       | Acuse de recibo (Aceptado) | ALVARO CAMPO PEREZ             | EMILIO JIMENEZ MARTIN      | ACUSE            | 25/01/2016 |
| 48A001-4062-2015  | R    | Mediación       | Comunicación               | PEDRO BEZOS ALONSO             | EL CORTE INGLES, S.A.      | Documentos       | 26/01/2016 |
| 48A001-4019-2015  | R    | Mediación       | Acuse de recibo (Aceptado) | LAURA FUENTES ACIMAS           | VUELING AIRLINES, S.A.     | ACUSE            | 27/01/2016 |
| 48A001-3983-2015  | R    | Mediación       | Acuse de recibo (Aceptado) | LUIS MARIA SANTAMARIA VICARIO  | SOGEABLE S.A.              | acuse            | 28/01/2016 |

Primera Página Anterior Página 1 de 3 Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 10 de 28

&gt;&gt;Aviso legal Privacidad

Departamento de Salud - Gobierno Vasco - 2015

Ofrece una barra horizontal con los menús para navegar a los distintos módulos que componen la aplicación. El usuario conectado solo visualizará los menús a los que tenga acceso según el perfil de seguridad que tenga definido. Dentro de cada menú, solo visualizará las opciones a las que tenga acceso según dicho perfil de seguridad. Esta barra horizontal de menús se mantiene en todas las pantallas de la aplicación para facilitar la navegación por las distintas funciones que ofrece.

Debajo de este menú, se visualizan un área de iconos para el acceso a las bandejas de trabajo y a utilidades muy comunes. La aplicación solo muestra los iconos a los que el usuario tiene permiso.

Las bandejas de trabajo son para un acceso rápido a la información más reciente y que muestran al usuario el trabajo pendiente:

- Bandejas de Solicitudes: Son una serie de bandejas que muestran expedientes en función de las tareas que necesita realizar del usuario conectado. Por ejemplo, el administrativo solo necesita una bandeja, pero el instructor de expedientes necesita tres bandejas (una para ver los expedientes que tiene asignados sin trámites pendientes, otra para ver los expedientes de trámites pendientes que dependen de él y por último otra para ver los expedientes de trámites pendientes que dependen de otros tramitadores). Se explica con mayor detalle en el apartado de este documento: Bandeja de solicitudes (BANDEJAS DE TRABAJO).



- , Consultas pendientes. Se muestran las consultas que normalmente hayan entrado vía web y que están pendientes de atender.
- , Propuestas de sanción: Muestra las propuestas de sanción resultado de expedientes de solicitud, pendientes de iniciar procedimiento de sanción.

-  , Sanciones: Se muestran todos los expedientes de sanción vivos del usuario conectado con las tareas pendientes de realizar relativos a expedientes sancionadores.
-  , Bandeja de firmas. Se muestran todos los documentos pendientes de firma del usuario conectado

A la derecha del icono de cada bandeja, si tiene un icono  (o un icono  dependiendo del color del icono de bandeja), indica que la bandeja tiene registros.

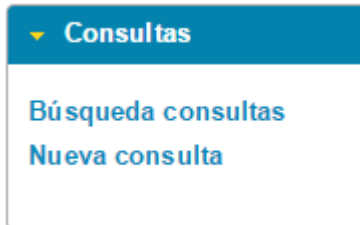
Las utilidades comunes son las siguientes:

-  , Aportación documentación.
-  , Remisión remesas.

Para acceder al módulo deseado, el usuario conectado tiene que hacer click sobre la opción correspondiente en el menú horizontal o por medio del icono correspondiente en el escritorio.

Además, cuando un usuario acceda a esta página (al entrar en la aplicación o al pulsar Inicio en las migas), la aplicación carga una bandeja por defecto; esta bandeja está definida en los datos del usuario en el Censo de Usuario (pudiéndose ser modificada para el Administrador de la aplicación).

## 2.5 CONSULTAS



### Búsqueda de consultas


**kontsumoBIDE**

Castellano [Cambiar Idioma](#)

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: [Inicio](#) , [Consultas - Búsqueda consultas](#) [Cerrar sesión](#)

[Solicitudes](#) [Consultas](#) [Sancionadores](#) [Módulo económico](#) [Censos](#) [Utilidades](#)

**BÚSQUEDA**
**RESULTADO**

Situación: ☐ Todas ☒ Pendientes ☐ Resueltas  
 Nº Consulta:    
 Origen: ☐ Oficina ☐ Web  
 Fecha: Desde:  Hasta:   
 Monitor:   
 Forma de Presentación:   
 Texto:   

☒ **Persona Consumidora**  
 Nombre:   
 Residencia en: ☒ Todos ☐ Estado ☐ Extranjero

Producto/Servicio:   
 Motivo:

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

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

Departamento de Salud - Gobierno Vasco - 2015

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

Filtros posibles:

**Situación:** Se puede seleccionar mostrar todas las consultas o solo las pendientes de respuesta o solo las respondidas.

**Nº de consulta:** Compuesto por el orgánico, un correlativo por año y el año.

**Origen:** Consultas recibidas presencialmente en la oficina o vía web a través de la web de consultas de Kontsumo.

**Fecha:** Filtra entre fechas consultando la fecha de entrada de la consulta.

**Monitor:** Filtra por las consultas según el monitor al que están asignadas en el desplegable se mostrarán todos los monitores activos de todos los orgánicos de Kontsumobide.

**Forma de presentación:** Desplegable con las formas de presentación de consultas, estas formas de presentación se mantienen en el maestro formas de presentación.

**Texto:** Busca por contenido en el texto de la consulta.

**Persona consumidora:**

**Nombre:** Busca por contenido en los consumidores de las consultas.

**Residencia en:** Habilita unos controles u otros de la dirección de la persona consumidora para filtrar la búsqueda por los mismos. Si se selecciona Estado, habilita los desplegables de TH/Provincia, Municipio y Localidad. Si se selecciona extranjero habilita el desplegable de país y el campo dirección.

**Producto/servicio:** Código y lupa para búsqueda de productos/servicios en la tabla de Productos/servicios.

**Motivo:** Código y lupa para búsqueda de productos/servicios en la tabla de Productos/servicios.

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


**kontsumoBIDE**

Castellano
Cambiar idioma

Cerrar sesión

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

Solicitudes
Consultas
Sancionadores
Módulo económico
Censos
Utilidades

BÚSQUEDA
RESULTADO

Exportar tabla a Excel

| Nº consulta     | Fecha      | Monitor | Municipio   | Forma presentación | Origen | Pendiente                                                                             |
|-----------------|------------|---------|-------------|--------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 48A001-78-2016  | 11/01/2016 |         | Erandio     | WEB                | Web    |  |
| 48A001-251-2016 | 30/01/2016 |         | Bilbao      | WEB                | Web    |  |
| 48A001-252-2016 | 01/02/2016 |         | Alonsotegi  | WEB                | Web    |  |
| 48A001-262-2016 | 02/02/2016 |         | Portugalete | WEB                | Web    |  |
| 48A001-263-2016 | 18/02/2016 |         | Barakaldo   | WEB                | Web    |  |

Primera Página
Anterior
Página 1 de 1
Siguiente
Última Página
Mostrando 1 - 5 de 5

RESPONDER
RESPONDER POR EMAIL
EDITAR

>>Aviso legal
Privacidad

Departamento de Salud - Gobierno Vasco - 2015

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

La funcionalidad Exportar tabla a Excel es para proporcionar un fichero Excel de nombre "consultasyymmddhhmmss.xls" con los datos que estamos viendo en la consulta de pantalla.



### 2.5.1. Botón Responder.

**Respuesta consulta**
cerrar

Consulta:

consulta

Fecha Respuesta (\*):

Modo Respuesta (\*):

*La respuesta no será enviada automáticamente por mail*

Respuesta (\*):

**B**
*I*
U
ABC

Paragraph

Font Family

Font Size

**GUARDAR**
**CANCELAR**

(\*) Campos obligatorios

Permite establecer una respuesta a la consulta.

Al guardar, la consulta quedará como respondida. Introduciendo la fecha de respuesta, el modo de respuesta seleccionándolo del desplegable modo de respuesta, y un texto para la respuesta.

## 2.5.2. Botón Responder por Email.

**Respuesta EMAIL**
cerrar

Consulta: 48A001 268 2016

aaaa

DOCUMENTO: Elegir archivos Ningún archivo seleccionado Subir todos Cancelar todos Eliminar todos

Fecha Respuesta (\*): 30/11/2016

Email consumidor (\*): aaa@aaa.com

Respuesta (\*):

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

Erreklamazio bat egin nahi baduzu, sartu [online formularioan](#)

Si quiere realizar una reclamación entre en el [formulario on-line](#)

**ENVIAR**
**CANCELAR**

(\*) Campos obligatorios

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

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

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

En el pie de la respuesta, la aplicación añade un texto explicativo y un enlace para informar a la persona consumidora de cómo hacer una reclamación on-line. El usuario que está respondiendo puede eliminar o editar dicho texto y enlaces, si así lo cree conveniente.

### 2.5.3. Botón Editar.

Permite modificar datos de la consulta seleccionada.

**Forma de presentación:** Es un campo obligatorio. Desplegable con todas las formas de presentación de consultas, excepto aquellas formas de presentación cuyo origen sea Web (ya sea por la aplicación de Consultas Web o ya sea por la Aplicación para móviles de Kontsumonet). Si las consultas han entrado por origen Web, entonces en el modo edición aparecen con la forma de presentación "Web" o "App móvil Kontsumonet" dependiendo de la aplicación desde la que se realizó la consulta, y no se puede modificar.

**Consulta:** Es un campo obligatorio.

**Producto/Servicio:** Es un campo obligatorio.

**Motivo:** Es un campo obligatorio.

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

Si se rellena el campo fecha de la sección Respuesta, al grabar se dará la consulta como respondida. Cuando se rellena este campo, los campos de la sección anterior, (Producto/Servicio y motivo) pasan a ser obligatorios.

## 2.5.4.Documentos

Edición Consulta
cerrar

DETALLE
DOCUMENTOS

Consulta: 48L021 27 2013

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

Primera Página
Anterior
Página 1 de 1
Siguiete
Ultima Página
10
Mostrando 1 - 2 de 2

ELIMINAR

Documento\*:

Origen\*: ☐ Aportado persona consumidora ☐ Generado

Descripción\*:

LIMPIAR GRABAR

(\*) Campos obligatorios

Pestaña ligada a la edición de la consulta.

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

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

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

## 2.5.5. Alta de consulta

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

[Solicitudes](#)
[Consultas](#)
[Sancionadores](#)
[Arbitraje](#)
[Consultas AACC/Empresas](#)
[Denuncias AACC/Empresas](#)
[Control de mercado](#)
[Inspecciones](#)

[Módulo económico](#)
[Censos](#)
[Utilidades](#)

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: [Inicio](#) > [Consultas - Nueva consulta](#)

Fecha consulta \*:  Hora llegada :  Hora atención:

Monitor \*:  Forma de Presentación \*:

Consulta \*:

Producto/Servicio \*:  Motivo \*:

**Respuesta**

Fecha respuesta:  Modo Respuesta:

*La respuesta no será enviada automáticamente por mail*

Respuesta:

**Persona Consumidora**

Nombre:

Edad:  Sexo: ☐ H ☐ M

Email:

Tfno. 1:  Tfno. 2:

☒ Estado ☐ Extranjero

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

Municipio\*:  Localidad:

Calle:  Portal:

Complemento dirección:

[GRABAR](#) [CANCELAR](#)

(\*) Campos obligatorios

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

Permite dar de alta una nueva consulta en el sistema.

Se rellenan, al menos, los campos obligatorios (marcados con \*) y se pulsa el botón de grabar.

- **Forma de presentación:** Es un campo obligatorio. Desplegable con todas las formas de presentación de consultas, excepto aquellas formas de presentación cuyo origen sea Web (ya sea por la aplicación de Consultas Web o ya sea por la Aplicación para móviles de Kontsumonet).
- **Consulta:** Es un campo obligatorio.
- **Producto/Servicio:** Es un campo obligatorio.
- **Motivo:** Es un campo obligatorio.

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

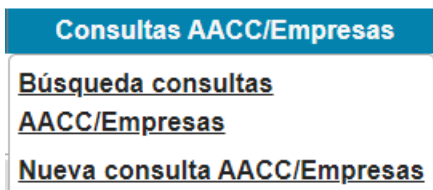
Por defecto se cargan el territorio histórico/provincia y el municipio de la OMIC que está conectada. Otra posibilidad es introducir el código postal y se cargarán, pulsando sobre la flecha (→), sus correspondientes territorio histórico/provincia y municipio. Por otro lado si se introduce la calle y el portal, automáticamente se calculará el código postal correspondiente.

También se puede responder la consulta en el mismo momento de darla de alta rellenando los datos de fecha de respuesta rellenando los campos “fecha de respuesta”, “producto/servicio” y “motivo”.

### 2.5.6. Consultas de empresas

Su funcionamiento es idéntico al de las consultas de consumidor.

Se accede a través el menú principal, opción



Simplemente cambian en las pantallas ciertos apartados, que estarán referidos en este caso a la empresa y no al consumidor.

Como por ejemplo,

- en la búsqueda, donde se muestran los datos de empresa en vez de los del consumidor
- en la pantalla de resultado, se muestra una columna adicional (nombre comercial)



kontsumoBIDE

Castellano

[Cambiar Idioma](#)Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: [Inicio](#) > Consultas AACC/Empresas - Búsqueda consultas AACC/Empresas[Cerrar sesión](#)

[Solicitudes](#) > [Consultas](#) > [Sancionadores](#) > [Arbitraje](#) > [Consultas AACC/Empresas](#) > [Denuncias AACC/Empresas](#) > [Control de mercado](#) > [Inspecciones](#) >

[Módulo económico](#) > [Censos](#) > [Utilidades](#) >

**BÚSQUEDA** **RESULTADO**

Situación:  
☐ Todas ☒ Pendientes ☐ Resueltas

Nº Consulta: 01A101 2022

Origen:  
☐ Oficina ☐ Web

Fecha:  
Desde: Hasta:

Monitor:  
[Seleccione un elemento]

Forma de Presentación:  
[Seleccione un elemento]

Texto:

**Empresa**

CIF: Razón Social / Nombre comercial:

Residencia en: ☒ Todos ☐ Estado ☐ Extranjero

Producto/Servicio:

Motivo:

**BUSCAR** **LIMPIAR**

&gt;&gt;Aviso legal | Privacidad

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



kontsumoBIDE

Castellano

[Cambiar Idioma](#)Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: [Inicio](#) > Consultas AACC/Empresas - Búsqueda consultas AACC/Empresas[Cerrar sesión](#)

[Solicitudes](#) > [Consultas](#) > [Sancionadores](#) > [Arbitraje](#) > [Consultas AACC/Empresas](#) > [Denuncias AACC/Empresas](#) > [Control de mercado](#) > [Inspecciones](#) >

[Módulo económico](#) > [Censos](#) > [Utilidades](#) >

**BÚSQUEDA** **RESULTADO**

Exportar tabla a Excel

| Nº consulta    | Fecha      | Nombre comercial | Monitor | Municipio       | Forma presentación | Origen | Pendiente |
|----------------|------------|------------------|---------|-----------------|--------------------|--------|-----------|
| 01A101-1-2022  | 25/02/2022 | Renter SA        |         | Vitoria-Gasteiz | WEB                | Web    |           |
| 01A101-2-2022  | 25/02/2022 | Pascual y López  |         | Bilbao          | WEB                | Web    |           |
| 01A101-3-2022  | 25/02/2022 | Renter SA        |         | Vitoria-Gasteiz | WEB                | Web    |           |
| 01A101-5-2022  | 25/02/2022 | Renter SA        |         | Vitoria-Gasteiz | WEB                | Web    |           |
| 01A101-14-2022 | 25/02/2022 | Pascual y López  |         | Bilbao          | WEB                | Web    |           |
| 01A101-15-2022 | 25/02/2022 | Pascual y López  |         | Bilbao          | WEB                | Web    |           |
| 01A101-16-2022 | 25/02/2022 | Pascual y López  |         | Bilbao          | WEB                | Web    |           |
| 01A101-17-2022 | 25/02/2022 | Pascual y López  |         | Bilbao          | WEB                | Web    |           |
| 01A101-18-2022 | 25/02/2022 | Pascual y López  |         | Bilbao          | WEB                | Web    |           |
| 01A101-19-2022 | 25/02/2022 | Pascual y López  |         | Bilbao          | WEB                | Web    |           |

Primera Página Anterior Página 1 de 4 Siguiente Última Página 10 ▼ Mostrando 1 - 10 de 33

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

&gt;&gt;Aviso legal | Privacidad

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

## 2.6 SOLICITUDES

El mantenimiento de solicitudes contempla el registro y consulta de las mismas, así como la tramitación de los expedientes de dichas solicitudes, explicaremos el funcionamiento abordando primero el mantenimiento de solicitudes de forma específica y explicando la tramitación de las mismas a posteriori.

### 2.6.1. Búsqueda de solicitudes

La búsqueda de solicitudes nos permitirá consultar aquellas solicitudes que ya están registradas en el sistema filtrando dicha búsqueda por diferentes criterios


**kontsumoBIDE**

Castellano
Cambiar Idioma

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: Inicio , Solicitudes - Búsqueda solicitudes
Cerrar sesión

Solicitudes
Consultas
Sancionadores
Módulo económico
Censos
Utilidades

**BÚSQUEDA**
RESULTADO

Nº Solicitud:

2016

Organismo gestor:

Kontsumobide Bizkaia

Fecha presentación desde:

Tipo de Solicitud:

[Seleccione un elemento]

Fecha registro desde:

Forma de Presentación:

[Seleccione un elemento]

Forma de Notificación:

[Seleccione un elemento]

Responsable expediente:

[Seleccione un elemento]

Hasta:

Hasta:

Descriptor:

Código de expediente origen:

**Tramitación**

Fase:

[Seleccione un elemento]

Tipo de decisión:

[Seleccione un elemento]

Fecha decisión desde:

☐ Trámite actual
☐ Pendiente acuse de recibo
☒ Incluir expedientes cerrados

☐ Pendiente decisión
☐ Pendiente firma

Trámite:

[Seleccione un elemento]

Tramitador:

[Seleccione un elemento]

Hasta:

**Persona Consumidora**

DNI:

Apellido1:

Residencia en:

Todos

Estado

Extranjero

Nombre:

Apellido2:

**Establecimiento**

CIF:

Razón Social / Nombre comercial:

Residencia en:

Todos

Estado

Extranjero

BUSCAR

LIMPIAR

>>Aviso legal
Privacidad

Departamento de Salud - Gobierno Vasco - 2015



Filtros posibles:

## Área general

**Nº de solicitud:** El número de solicitud o número de expediente es un código compuesto por 3 elementos:

- **Orgánico gestor:** El orgánico en el que se registró la solicitud. El orgánico será siempre perteneciente a Kontsumobide.
- **Número correlativo:** Un número correlativo de solicitud por año.
- **Año:** Año de recepción de la solicitud. Por defecto, viene cargado con el año actual.

**Organismo gestor:** El organismo que gestiona la solicitud.

**Responsable del expediente:** Persona dentro de la organización de Kontsumobide que es responsable del expediente.

**Fecha de presentación desde, hasta:** Intervalo de fechas entre las que se presentó la solicitud en Kontsumobide.

**Tipo de solicitud:** Seleccionar entre Denuncia, queja o reclamación.

**Fecha de registro desde, hasta:** Intervalo de fechas entre las que se realizó el registro de la solicitud en Kontsumobide.

**Forma de presentación:** Seleccionar entre las formas de presentación posibles de una solicitud.

**Descriptor:** El descriptor es una etiqueta que los usuarios de Kontsumobide pueden aplicar a las solicitudes para crear una clasificación personal de las mismas, en este criterio se permitirá la selección de un descriptor o de un grupo de descriptores.

**Forma de notificación:** Seleccionara entre Postal o Telemática.

**Código de expediente de origen:** Código de expediente origen para localizar aquellos expediente que se han recibido en Kontsumobide como traslado de otros organismos.

## Área de tramitación

**Fase:** Fase en la que se encuentra el expediente de solicitud.

**Trámite:** Busca cualquier expediente que contenga un trámite del tipo indicado.

**Tipo decisión:** Busca cualquier expediente que contenga el tipo de decisión indicado.

**Tramitador:** Persona dentro de la organización de Kontsumobide que ha realizado algún trámite.

**Fecha decisión desde hasta:** Fecha en la que se realizó el trámite de decisión.

**Trámite actual:** Si este indicador está marcado solo se mostrarán los expedientes cuyo trámite actual sea el indicado en el filtro de trámite.

**Pendiente de acuse de recibo:** Busca aquellos expedientes que estén pendientes de un acuse de recibo.

**Incluir expedientes cerrados:** Por defecto aparece marcado, por lo tanto las búsquedas localizan todos los expedientes, en el caso de querer que no se incluyan los expedientes cerrados será necesario desmarcar este indicador.

**Pendiente de decisión:** Filtra los expedientes por aquellos que están pendientes de realizar la decisión.

**Pendiente firma:** Filtra los expedientes por aquellos que están pendientes de firma.

### Área de persona consumidora

**DNI:** DNI del consumidor de la solicitud. Busca por el DNI del consumidor o parte del mismo.

**Nombre:** Busca por el nombre del consumidor de la solicitud o parte del mismo. (Tener en cuenta que en solicitudes antiguas el nombre contiene tanto el nombre del consumidor como los apellidos).

**Apellido 1:** Busca por el primer apellido del consumidor o parte del mismo.

**Apellido 2:** Busca por el segundo apellido del consumidor o parte del mismo.

**Residencia en:** Podemos seleccionar entre dos tipos de dirección (Estado o extranjero).

En caso de seleccionar Estado. Se nos permitirá filtrar por provincia, municipio y localidad, seleccionándolos de listas desplegables.

En caso de seleccionar extranjero podremos filtrar por país y dirección o parte de la misma.

Tener en cuenta que si se selecciona Estado o extranjero, aunque no se indiquen datos de dirección, el filtro si filtrará aquellas solicitudes de consumidores que tienen residencia en el Estado o en el extranjero.

### Área de establecimiento

**CIF:** CIF del consumidor de la solicitud. Busca por el CIF del establecimiento o parte del mismo.

**Razón social / Nombre comercial:** Busca por la razón social o por el nombre comercial del establecimiento de la solicitud o por parte de las mismas.

**Residencia en:** Podemos seleccionar entre dos tipos de dirección (Estado o extranjero).

- En caso de seleccionar Estado. Se nos permitirá filtrar por provincia, municipio y localidad, seleccionándolos de listas desplegables.
- En caso de seleccionar extranjero podremos filtrar por país y dirección o parte de la misma.

La pantalla de filtro nos permite buscar o limpiar los filtros con los botones de la parte inferior de la misma.

## Resultado de la búsqueda

El resultado se nos presentará con las siguientes columnas:



Castellano

Cambiar Idioma

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: Inicio , Solicitudes - Búsqueda solicitudes

Cerrar sesión

Solicitudes Consultas Sancionadores Módulo económico Censos Utilidades

BÚSQUEDA

RESULTADO

Exportar tabla a Excel

| Nº Solicitud      | F. Presentaci | Responsable Expediente   | Persona Consumidora       | Establecimiento           | Trámite              | Fase            | Decisión       | Tramitador             |
|-------------------|---------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|-----------------|----------------|------------------------|
| 20A001-31-2016-1  | 07/01/2016    | XABIER ALBERDI LAZKURAIN | MIREN GARBINE GORRIA ARI  | IKEA NORTE, SL            | pruebapru            | Mediación       |                | COORDINADOR            |
| 20A001-173-2016-1 | 27/01/2016    | XABIER ALBERDI LAZKURAIN | ANA ANTOÑANZAS GUTIERRE   | YAVOI ASISTENCIA, S.L.    | Comunicación         | Registro/Inicio |                | TERESA URKIOLA PUJANA  |
| 20A001-199-2016-1 | 29/01/2016    | TXEMA MENDEZ HERNANDEZ   | ANA MARIA COEDO GALLARD   | IKEA NORTE, SL            | Comunicación         | Mediación       |                | TERESA URKIOLA PUJANA  |
| 48A001-2-2016-1   | 04/01/2016    | IGONE ELEXPE URIARTE     | JOSE JAVIER GARCIA VAZQUE | VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.   | Apertura expediente  | Resolución      | NO AVENENCIA   | COORDINADOR            |
| 48A001-3-2016-1   | 05/01/2016    | MIGUEL ANGEL BODEGAS CA  | VICENTE CRUZ RUIZ         | ATRIUM TELECOM, S.L.      | Acus e de recibo     | Mediación       |                | TXOMIN ITURBE ZULAICA  |
| 48A001-4-2016-1   | 05/01/2016    | XABIER ALBERDI LAZKURAIN | DAVID HERRAEZ CORADA      | EL TRANSBORDADOR DE VIZC  | Comunicación         | Cierre          | ARCHIVO QUEJA  | COORDINADOR            |
| 48A001-5-2016-1   | 05/01/2016    | IGONE ELEXPE URIARTE     | JOSE MIGUEL SILES ZEBALLO | VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.   | Comunicación         | Cierre          | NO AVENENCIA   | IGONE ELEXPE URIARTE   |
| 48A001-6-2016-1   | 05/01/2016    | TXEMA MENDEZ HERNANDEZ   | MARIA DOLORES GOMEZ ROC   | JAZZ TELECOM, S.A.U.      | Acus e de recibo     | Requerimiento   |                | TXEMA MENDEZ HERNANDEZ |
| 48A001-7-2016-1   | 05/01/2016    | TXEMA MENDEZ HERNANDEZ   | ENERITZ OMAETXEBARRIA IBA | GRUPO MULTIWEB            | Cierre de expediente | Cierre          | AVENENCIA      | TXEMA MENDEZ HERNANDEZ |
| 48A001-8-2016-1   | 05/01/2016    | XABIER ALBERDI LAZKURAIN | XABIER IBAÑEZ LOPATEGI    | VOLKSWAGEN-AUDI ESPAÑA, S | Acus e de recibo     | Cierre          | SIN INFRACCIÓN | TXOMIN ITURBE ZULAICA  |

Primera Página Anterior

Página 1 de 44

Siguiente

Última Página 10

Mostrando 1 - 10 de 435

EDITAR

&gt;&gt;Aviso legal Privacidad

Departamento de Salud - Gobierno Vasco - 2015

## Orden de la consulta

El resultado de la consulta se presentará ordenado por nº de solicitud. Al pulsar sobre las cabeceras de las columnas se nos permite ordenar los resultados

## Acceso a las solicitudes desde la consulta

La columna de número de solicitud presenta un hipervínculo cuando situamos el ratón sobre ella.

[20A001-199-2016-1](#)

Al pulsar sobre este hipervínculo accedemos a la solicitud indicada

## Exportar a excel

En la parte superior de la pantalla disponemos de una opción para obtener la consulta en forma Excel. El sistema nos proporcionará un fichero Excel de nombre "solicitudesyyyymmddhhmmss.xls" con los datos que estamos viendo en la consulta de pantalla.

Las solicitudes de Kontsumobide, son el primer paso para la realización expedientes de Denuncias, quejas y Reclamaciones, accederemos a las solicitudes existentes, bien mediante la **consulta de solicitudes** o a través de la **bandeja de trabajo** de solicitudes del escritorio.

Las nuevas solicitudes presenciales se introducirán usando la opción de menú **Nueva solicitud**.

## 2.6.2. La solicitud

Al crear una nueva solicitud o acceder a una existente se presentará la pantalla de solicitudes con los datos mínimos seleccionados.

Si la solicitud existe, entonces la aplicación mostrará los datos de la pestaña Tramitación al acceder a la misma.

**kontsumoBIDE**  
Kontsumobide Alava Araba J. COORDINADOR está en: Inicio > Solicitudes > Nueva solicitud

Castellano **Cambiar idioma** 

 Cerrar sesión

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

| HECHO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | TRAMITACIÓN | OTROS DATOS |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <p>Nº Solicitud: 01A001 2020</p> <p>Tipo de Solicitud *: [Seleccione un elemento]</p> <p>Fecha de presentación *: 24/02/2020 </p> <p>Hojas de reclamación: <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No</p> <p>Forma de Presentación *: [Seleccione un elemento]</p> <p>Número de registro de entrada origen: <input type="text"/></p> <p>Número de registro de entrada: <input type="text"/></p> <p>Fecha Registro *: 24/02/2020 </p> <p>Código de expediente origen: <input type="text"/></p> <p>Fecha registro origen: <input type="text"/></p>                                                                                                                 |             |             |
| <p><b>Reclamante/Denunciante *</b> </p> <p>DNI, NIE, NIF: <input type="text"/></p> <p>Apellido1: <input type="text"/></p> <p>Teléfono: <input type="text"/></p> <p>Residencia en: <input checked="" type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero</p> <p>Provincia: <input type="text"/></p> <p>País: <input type="text"/></p> <p>Forma de Notificación/Comunicación: Postal</p> <p>Nombre: <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> Interesado</p> <p>Apellido2: <input type="text"/></p> <p>Email: <input type="text"/></p> <p>Municipio: <input type="text"/></p> <p>Dirección: <input type="text"/></p> <p>Idioma: <input checked="" type="radio"/> Castellano <input type="radio"/> Euskera</p> <p>Notificar/comunicar a *: Titular</p> |             |             |
| <p><b>Reclamado/Denunciado *</b> </p> <p>CIF: <input type="text"/></p> <p>Sector: <input type="text"/></p> <p>Residencia en: <input checked="" type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero</p> <p>Provincia: <input type="text"/></p> <p>País: <input type="text"/></p> <p>Forma de Notificación/Comunicación: Postal</p> <p>Nombre: <input type="text"/></p> <p>Municipio: <input type="text"/></p> <p>Dirección: <input type="text"/></p> <p>Idioma: <input checked="" type="radio"/> Castellano <input type="radio"/> Euskera</p> <p>Notificar/comunicar a *: Titular</p>                                                                                                                                                                             |             |             |
| <p><b>Hecho</b></p> <p>Fecha del hecho: 24/02/2020 </p> <p>Descripción del hecho *: <input type="text"/></p> <p>Descriptor: <input type="text"/></p> <p>Producto / Servicio *: <input type="text"/></p> <p>Nombre: <input type="text"/></p> <p>Modelo: <input type="text"/></p> <p>Código de barras: <input type="text"/></p> <p>Motivo *: [Seleccione un elemento]</p> <p>Forma venta *: [Seleccione un elemento]</p> <p>Marca: <input type="text"/></p> <p>Lote: <input type="text"/></p> <p>Fecha de duración mínima: <input type="text"/></p>                                                                                                                                                                                                                   |             |             |
| <p><b>Pretensiones</b></p> <p>Reclamación *: [Seleccione un elemento]</p> <p>Comentarios: <input type="text"/></p> <p>Importe: <input type="text"/></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |             |

**GRABAR BORRADOR GRABAR CANCELAR**

(\*) Campos obligatorios

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

Departamento de Turismo, Comercio y Consumo - Gobierno Vasco - 2019

## Área general

|                                       |                                                                           |                   |            |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|
| Nº Solicitud:                         | 48A001                                                                    | 2016              |            |
| Tipo de Solicitud *:                  | [Seleccione un elemento]                                                  |                   |            |
| Fecha de presentación *:              | 13/06/2016                                                                | Fecha Registro *: | 13/06/2016 |
| Idioma:                               | <input checked="" type="radio"/> Castellano <input type="radio"/> Euskera |                   |            |
| Hojas de reclamación:                 | <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No              |                   |            |
| Forma de Presentación *:              | [Seleccione un elemento]                                                  |                   |            |
| Número de registro de entrada origen: |                                                                           |                   |            |
| Número de registro de entrada:        |                                                                           |                   |            |
|                                       | Código de expediente origen:                                              |                   |            |
|                                       | Fecha registro origen:                                                    |                   |            |

**Nº de solicitud:** El número de solicitud o número de expediente es un código compuesto por 4 elementos:

- **Orgánico gestor:** El orgánico en el que se registró la solicitud. El orgánico será siempre perteneciente a Kontsumobide.
- **Número correlativo:** Un número correlativo de solicitud por año.
- **Año:** Año de recepción de la solicitud.
- **Número de hecho.** (siempre será 1, se conserva por compatibilidad con las solicitudes antiguas).

No es un campo editable, el orgánico gestor se obtiene del orgánico del usuario conectado, el año es el año en curso y el correlativo se asigna en el momento que se crea la solicitud.

**Tipo de solicitud:** Denuncia, queja o reclamación. Este campo es obligatorio, aunque a posteriori en la tramitación de la solicitud puede ser cambiado.

**Fecha de presentación:** La fecha de presentación se carga con el día en curso y no es modificable.

**Fecha de registro:** La fecha de presentación se carga con el día en curso, no es modificable, corresponde al registro de la solicitud que estamos grabando en este momento.

**Idioma:** Idioma en el que quiere ser atendido el consumidor.

**Hoja de reclamación:** Si la solicitud se registra mediante una hoja de reclamación se marca este check

**Forma de presentación:** Es un campo obligatorio. Desplegable con las todas las formas de presentación de las denuncias, quejas o reclamaciones; excepto la de tipo Web. Dicha forma de presentación no aparece en el alta y en el mantenimiento de las denuncias, quejas o reclamaciones que no han entrado por la aplicación web de denuncias, quejas o reclamaciones de Kontsumo. Si las consultas han entrado por dicha aplicación entonces aparecen con la forma de presentación Web y no se puede modificar.

**Código de expediente origen:** Código a rellenar cuando la solicitud es proveniente de un expediente de otro organismo externo a kontsumobide, el sistema no tiene ningún proceso para realizar esta introducción de expediente, así pues los expedientes que provengan de otros organismos habrá que registrarlos como si fueran nuevas solicitudes.

**Fecha de registro origen:** Fecha a rellenar cuando la solicitud es proveniente de un expediente de otro organismo externo a kontsumobide.

**Número de registro de entrada origen:** Número a rellenar cuando la solicitud es proveniente de un expediente de otro organismo externo a kontsumobide.

**Número de registro de entrada:** Este campo puede ser rellenado de forma manual. Si se deja en blanco, al grabar, la aplicación lo solicitará de forma automática al registro presencial.

## Área persona consumidora

En esta área se selecciona la persona consumidora, no se introducen sus datos sino que se selecciona del asistente de selección de personas consumidoras pulsando sobre la lupa. Es obligatoria la selección del consumidor.

**Reclamante/Denunciante \***

DNI, NIE, NIF: 12435999Z  
Apellido1: PRUEBA  
Teléfono:   
Residencia en: ☒ Estado ☐ Extranjero  
Provincia: Bizkaia  
Forma de Notificación/Comunicación: Postal

Nombre: CIUDADANO ☐ Interesado  
Apellido2: DESARROLLO  
Email: pruebaRECLAMANTE@gmail.com  
Municipio: Arrankudiaga  
Idioma: ☒ Castellano ☐ Euskera

Notificar/comunicar a: Representante

Ficha Solicitudes Relacionadas

**Forma de notificación/comunicación:** La forma de notificación se selecciona entre postal o telemática, básicamente los expedientes que se inicien de forma telemática tendrán seleccionada este tipo de notificación y el resto serán postal. Pero el valor puede ser cambiado a lo largo de la tramitación salvo en las solicitudes telemáticas.

Las notificaciones y comunicaciones a una persona consumidora con forma de notificación telemática se enviarán a visión de ciudadano, en el caso de los expedientes con notificación ordinaria, las notificación y comunicaciones se realizarán por correo postal.

En la parte superior del área de persona consumidora disponemos de un hipervínculo **“solicitudes relacionadas”** que nos mostrará la lista de expedientes de consumo en las que figura el mismo consumidor, tanto de los expedientes de solicitudes como de los expedientes de sanciones.

| Solicitudes relacionadas                                          |              |                   |                  |                  |                 |                 |          |            | cerrar                  |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|------------------|------------------|-----------------|-----------------|----------|------------|-------------------------|
| BÚSQUEDA SOLICITUDES SANCIONADORES                                |              |                   |                  |                  |                 |                 |          |            |                         |
| Nº Solicitud                                                      | F. Presentac | Responsable Expec | Persona Consumid | Establecimiento  | Trámite         | Fase            | Decisión | Tramitador |                         |
| 01A001-5-2015-1                                                   | 23/01/2015   |                   | CIUDADANO PRUEB  | ESTACION DE SERV | Asignación res  | Registro/Inicio |          | INSTRUCTOR |                         |
| 01A001-7-2015-1                                                   | 16/03/2015   |                   | CIUDADANO PRUEB  |                  | Registro solici | Registro/Inicio |          |            |                         |
| 01A001-23-2015-1                                                  | 22/04/2015   |                   | CIUDADANO PRUEB  |                  | Registro solici | Registro/Inicio |          |            |                         |
| 01A001-30-2015-1                                                  | 13/10/2015   |                   | CIUDADANO PRUEB  |                  | Registro solici | Registro/Inicio |          |            |                         |
| 01A001-31-2015-1                                                  | 13/10/2015   |                   | CIUDADANO PRUEB  |                  | Registro solici | Registro/Inicio |          |            |                         |
| 01A001-32-2015-1                                                  | 14/10/2015   |                   | CIUDADANO PRUEB  |                  | Registro solici | Registro/Inicio |          |            |                         |
| 01A001-33-2015-1                                                  | 22/10/2015   |                   | CIUDADANO PRUEB  |                  | Registro solici | Registro/Inicio |          |            |                         |
| 01A001-34-2015-1                                                  | 22/10/2015   |                   | CIUDADANO PRUEB  |                  | Registro solici | Registro/Inicio |          |            |                         |
| 01A001-38-2015-1                                                  | 19/11/2015   |                   | CIUDADANO PRUEB  |                  | Registro solici | Registro/Inicio |          |            |                         |
| 01A001-39-2015-1                                                  | 19/11/2015   |                   | CIUDADANO PRUEB  |                  | Registro solici | Registro/Inicio |          |            |                         |
| Primera Página Anterior Página 1 de 25 Siguiente Última Página 10 |              |                   |                  |                  |                 |                 |          |            | Mostrando 1 - 10 de 247 |

Por otro lado el icono ficha, nos mostrará la ficha completa de los datos del consumidor

**Detalle Consumidor**
cerrar

Identificación \* : ☒ NIF ☐ NIE ☐ Identificación extranjera  
NIF / CIF / NIE \* : 12435999Z Nombre \* : CIUDADANO  
Apellido1: PRUEBA Apellido2: DESARROLLO

Edad: [Seleccione un elemento] Sexo \* : ☐ Hombre ☐ Mujer  
Idioma: [Seleccione un elemento]

Email: prueba@gmail.com Tfno. 1: Tfno. 2:  
Residencia en: ☒ Estado ☐ Extranjero  
C.Postal : 48903 T.H. / Provincia \*: Bizkaia  
Municipio \*: Barakaldo Localidad : San Vicente de Barakaldo  
Calle \*: Kalea/Calle Alberdi Portal : 6  
Complemento dirección :  
Piso, mano, escalera, lonja ...  
Dirección antigua:  
Fecha última modif.: Usuario última modificación:

Los datos del consumidor se guardan junto al expediente, esto quiere decir que si a posteriori se modifican los datos del consumidor en el censo de consumidores, el expediente conserva los datos almacenados en el expediente. Aunque, si desde la pestaña Hecho se graba el expediente, se actualizan los datos del interviniente con los recuperados del censo de consumidores.

## Área establecimiento

**Establecimiento \***
Ficha

CIF: B84213420 Nombre: IKEA NORTE, SL  
Sector: Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas  
Residencia en: ☒ Estado ☐ Extranjero  
Provincia: Bizkaia Municipio: Barakaldo  
Forma de Notificación/Comunicación: Postal

Al igual que en el consumidor, el establecimiento se selecciona del asistente de establecimientos, y es obligatorio para cumplimentar la solicitud.

Desde la lupa o asistente podemos realizar las operaciones de seleccionar un establecimiento

Selección de establecimiento

cerrar

Razón Social / Nombre comercial:

CIF:

Residencia en:

☒ Estado

T.H./Provincia:

[Seleccione un elemento]

Municipio:

[Seleccione un elemento]

Localidad:

[Seleccione un elemento]

☐ Extranjero

Pais:

[Seleccione un elemento]

Dirección:

Sector:

Descriptor:

☐ Mostrar solo establecimientos adheridos Arbitraje

☐ Incluir establecimientos cerrados

FILTRAR

LIMPIAR

|                          |                          |                          | CIF | Nombre comercial       | Razón social                    | Municipio          | Dirección                        | Adherido |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----|------------------------|---------------------------------|--------------------|----------------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     | MARMOLERIA ARTAZU      | MARMOLERIA ARTAZU               | Bilbao             | Artazu 8                         |          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     | SAT TUDELA             | SAT TUDELA                      | Tudela             |                                  |          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     | MUDANZAS ALOHISO S.L.  | MUDANZAS ALONSO S.L.            | Bilbao             | Henao 34, 1º                     |          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     | JOSEBA GOÑI            | JOSEBA GOÑI                     | Leioa              | Amala S.n.                       |          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     | TORRECASA              | TORRECASA                       | Bilbao             | Hurtado De Amezaga 11,           |          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     | DUÑOBET S.L.           | DUÑOBET S.L.                    |                    |                                  |          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     | PESCADERIA AMAYA       | PESCADERIA AMAYA                | Getxo              | Avenida Del Angel                |          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     | AGINAGA COMERCIAL S.L. | AGINAGA COMERCIAL S.L.          | Barakaldo          | Rotuerto 44                      |          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     | PIONEER                | PIONEER ELECTRONICS ESPAÑA S.A. | Barberá del Vallés | Avenida Salvatella 122, Polígono |          |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |     | FINCAS RUI-WAMBA       | JOSE RAMON RUI-WAMBA MARTUA     | Bilbao             | Gordoniz 5, 1º Derecha           |          |

Primera Página

Anterior

Página 1 de 7.038

Siguiente

Última Página

10

Mostrando 1 - 10 de 70.373

SELECCIONAR

EDITAR

ALTA

FUSIONAR

Desde la propia lupa podemos añadir o editar los establecimientos, una vez seleccionemos uno este se volcará a la solicitud. Los establecimientos deberán tener la dirección postal completa para incorporarse a la solicitud.

**Forma de notificación/comunicación:** La forma de notificación se selecciona entre postal o telemática, básicamente los expedientes que se inicien de forma telemática tendrán seleccionada este tipo de notificación y el resto serán postal. Pero el valor puede ser cambiado a lo largo de la tramitación salvo en las solicitudes telemáticas.

Las notificaciones y comunicaciones a un establecimiento con forma de notificación telemática se enviarán a visión de ciudadano, en el caso de los expedientes con notificación ordinaria, las notificaciones y comunicaciones se realizarán por correo postal.

KBIDE13-KON-SOL\_Kontsumobide\_MU\_v2.34.docx

31/188



Por otro lado el icono ficha, nos mostrará la ficha completa de los datos del establecimiento

**Detalle Establecimiento**
cerrar

Razón Social\* : SECURITAS DIRECT ESPAÑA,S.A. prueba no sede Sede: ☐  
Nombre comercial\* : SECURITAS DIRECT prueba no sede  
CIF : A26106013  
Idioma : [Seleccione un elemento]  
Web :   
(http://www.euskadi.net)  
Comentarios :   
Descriptor:

Sector\* : N8010 Actividades de seguridad privada

Contacto : Fecha cierre :   
Email : (0) Tfno. 1 : 902366366 Tfno. 2 :   
Residencia en: ☒ Estado ☐ Extranjero  
C.Postal : 48289 T.H. / Provincia\* : Bizkaia  
Municipio\* : Amoroto Localidad : Elexalde  
Calle\* : Auzoa/Barrio Elexalde Portal : 0-A  
Complemento dirección : NO ES LA SEDE  
Piso, mano, escalera, lonja ...  
Dirección antigua :   
Fecha última modif. : 20/05/2016 Usuario última modificación : COORDINA

Los datos del establecimiento se guardan junto al expediente, esto quiere decir que si a posteriori se modifican los datos del establecimiento en el censo de establecimientos, el expediente conserva los datos almacenados en el expediente. Aunque, si desde la pestaña Hecho se graba el expediente, se actualizan los datos del interviniente con los recuperados del censo de establecimientos.

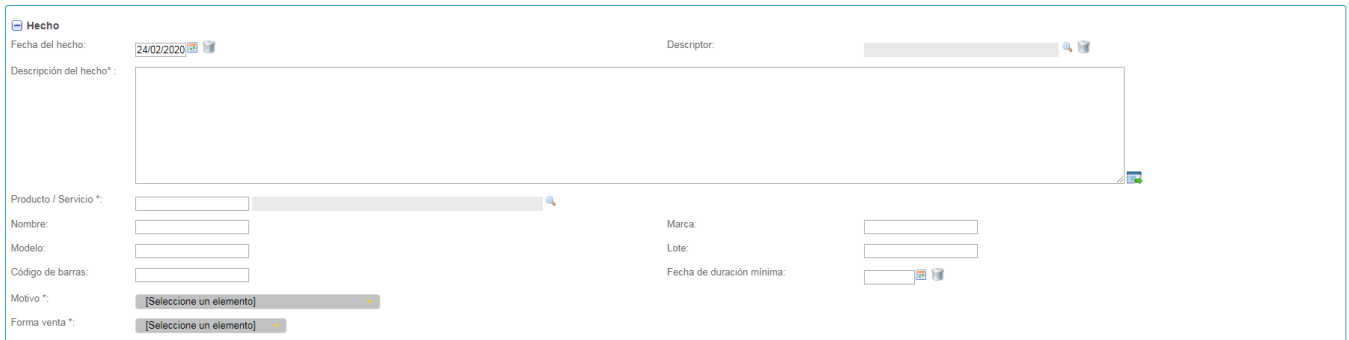
## Datos telemáticos

**Datos Telemáticos**

Nombre establecimiento: empresa  
Dirección establecimiento: direccion

Cuando la solicitud se ha realizado de forma telemática aparecerá la zona de datos telemáticos en la que disponemos de la información que el usuario a introducido en la solicitud telemática, relativa al establecimiento, tendrá que ser el responsable de la introducción de la solicitud el que seleccione o cree el establecimiento correspondiente a los mismos, mediante la lupa de establecimientos

## Área de hecho



**Fecha del hecho:** Fecha, se presenta la del sistema y es editable.

**Descriptor:** Este es un descriptor libre que se puede añadir a la solicitud a efectos de búsquedas, se pueden añadir varios descriptores mediante la lupa de descriptores.



**Descripción del hecho:** Campo de texto libre obligatorio para introducir la descripción del hecho que ha causado la solicitud. En descripción del hecho aparece un botón  para facilitar la introducción y lectura del texto en otra ventana con más espacio.

**Producto servicio:** Campo obligatorio para introducir el producto/servicio sobre el que se basa la solicitud, se puede introducir el código o seleccionarlo de la lupa de producto/servicio.

**Nombre:** Nombre del producto.

**Marca:** Marca del producto.

**Modelo:** Modelo del producto.

**Lote:** Lote del producto.

**Código de barras:** Código de barras del producto.

**Fecha de duración mínima:** Fecha de duración mínima del producto.

**Motivo:** Campo obligatorio, seleccionable de los motivos disponibles. Motivo del hecho.

**Forma de Venta:** Campo obligatorio, seleccionable de las formas de venta disponibles.

## Área de pretensiones

Pretensiones

Reclamación \*:

Correccion Defecto / Reparación

Importe:

Comentarios:

Tal y como les he dicho tanto en el concesionario y

**Reclamación:** Seleccionable de las reclamaciones existentes. (Que es lo que reclama el consumidor). Campo obligatorio.

**Importe:** El importe solo será obligatorio para determinadas reclamaciones

**Comentarios:** Campo de texto libre.

En el alta de una solicitud, en la parte inferior de la pantalla disponemos de los siguientes botones:

**GRABAR BORRADOR** **GRABAR** **CANCELAR**

**Grabar borrador:** Permite grabar una solicitud sin todos los datos obligatorios, en modo borrador para generar el número de solicitud, introduciendo los datos de la persona y la forma de presentación.

**Grabar:** Graba la solicitud

**Cancelar:** Cancela los cambios realizados y sale de la edición

Una vez grabada la solicitud, se accede a la pestaña de tramitación y se activan diversas opciones:

Castellano **Cambiar Idioma**

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: Inicio > Solicitudes - Búsqueda solicitudes > Detalle

Cerrar sesión

Solicitudes Consultas Sancionadores Módulo económico Censos Utilidades

Expediente: 48A001-309-2016-1
Fase: Registro/Inicio
Trámite actual: Asignación responsable expediente
Orgánico:48A001 Responsable expediente:XABIER ALBERDI LAZKURAIN

HECHO TRAMITACIÓN OTROS DATOS

Nº Solicitud: 48A001 309 2016 1 **ACTUALIZAR**

| Fase            | Trámite                           | Origen/Destino | Documentos | Fecha inicio     | Fecha fin        | Tramitador               | Estado |
|-----------------|-----------------------------------|----------------|------------|------------------|------------------|--------------------------|--------|
| Registro/Inicio | Asignación responsable expediente |                |            | 28/01/2016 11:22 |                  | XABIER ALBERDI LAZKURAIN |        |
| Registro/Inicio | Registro solicitud                |                | Documentos | 28/01/2016 23:25 | 28/01/2016 11:22 | KISTINE GARCIA CANGAS    | ✓      |

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

Asignación responsable expediente

**SIGUIENTE TRÁMITE**

**ELIMINAR TRÁMITE**

>>> Aviso legal | Privacidad
Departamento de Salud - Gobierno Vasco - 2015

En la parte superior de la pantalla se muestran junto al número de expediente, la fase y el trámite en el que se encuentra el mismo así como el orgánico al que pertenece y el responsable del expediente

En la pestaña del hecho se muestran tres iconos con forma de hoja:

**Etiqueta:** Obtiene un documento Word con la etiqueta para el almacenamiento del expediente en papel.

**Ficha:** Obtiene una ficha de la solicitud en formato word, (Esta ficha a posteriori se puede utilizar para que sea firmada por el solicitante y adjuntarla al expediente a modo de solicitud)

**Ficha reducida:** Obtiene una ficha en formato word con los datos más relevantes de la solicitud.

En las áreas de consumidor y de establecimiento aparecen los iconos ficha, pulsando sobre ellos se accede a la ficha de datos completos de estos elementos.

En la parte inferior de la pantalla

**NUEVA** **COPIAR EXPEDIENTE** **GRABAR** **CANCELAR**

**Nueva:** Introducir una nueva solicitud

**Copiar expediente:** Genera una nueva solicitud con los mismos datos introducidos en la anterior, en situación de hacer el registro y poder iniciar una tramitación, sin copiar ni la tramitación ni los documentos. En la nueva solicitud:

- El año, en el número de solicitud: se genera con el año en curso.
- El orgánico del nuevo expediente será el del orgánico del usuario conectado
- La fecha de presentación: se genera con la fecha del día.
- Si la forma de presentación es Web o Web sin certificado, la forma de presentación será PERSONAL

**Grabar:** Grabar cambios sobre la solicitud actual

**Cancelar:** Sale de la pantalla de solicitud sin grabar los datos

En este momento se puede iniciar la tramitación de la solicitud.

## Validación en Solicitudes Web.

Al grabar una solicitud web se puede dar el caso que al grabar salte una validación indicando que el consumidor no tiene la dirección postal completa. Aparecería de la siguiente forma:

Expediente: 48A001-40-2020-1 Fase: Registro/Inicio Trámite actual: Registro solicitud Orgánico: 48A001 Responsable expediente:

**HECHO** TRAMITACIÓN OTROS DATOS

✖ Es obligatorio que el consumidor tenga una dirección completa cerrar

Nº Solicitud: 48A001 40 2020 1 Etiqueta Ficha Ficha Reducida

Tipo de Solicitud \*: Reclamación

Fecha de presentación \*: 02/09/2020 Fecha Registro \*: 02/09/2020

Hojas de reclamación: ☐ Sí ☒ No

Forma de Presentación \*: WEB Código de expediente origen:

Número de registro de entrada origen: Fecha registro origen:

Número de registro de entrada: 2020RTE00019308

**Reclamante/Denunciante \*** Ficha Solicitudes Relacionadas

DNI, NIE, NIF: 99999990S Nombre: CIUDADANO ☐ Interesado

Apellido1: FICTICIO Apellido2: ACTIVO

Para solucionarlo tenemos que acceder al detalle del consumidor pulsando a  del consumidor:

**Reclamante/Denunciante \***  Ficha Solicitudes Relacionadas

DNI, NIE, NIF: 99999990S Nombre: CIUDADANO ☐ Interesado

Apellido1: FICTICIO Apellido2: ACTIVO

Teléfono: Email: a@a.com

Residencia en: ☒ Estado ☐ Extranjero

Provincia: Bizkaia Municipio: Bilbao

Forma de Notificación/Comunicación \*: Telemática Idioma: ☒ Castellano ☐ Euskera Notificar/comunicar a \*: Representante

Aparecerá la búsqueda de consumidores, y se busca el consumidor en concreto y se accede al detalle. En el detalle del consumidor se debe buscar la calle de consumidor utilizando la lupa de calles:

**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:

**GRABAR** **ELIMINAR** **CANCELAR**

(\*) Campos obligatorios

Al pulsar la lupa nos aparecerá la búsqueda de calles y se selecciona la calle que corresponda:

**Búsqueda calle**
cerrar

T.H. / Provincia:  Municipio:

Tipo de vía:

Calle:

**FILTRAR** **LIMPIAR**

| Tipo de vía | Calle           |
|-------------|-----------------|
| Kalea/Calle | Acebal Idigoras |

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

A continuación, se pulsa a grabar el consumidor y por último se pulsaría el botón de grabar de la solicitud:

NUEVA

COPIAR EXPEDIENTE

GRABAR

CANCELAR

(\*) Campos obligatorios

### Modificación responsable del expediente.

En la parte superior de la pantalla, junto al nombre del responsable del expediente aparece el siguiente icono , este icono da acceso al proceso de modificación de responsable de expediente una vez se haya tramitado el trámite de registro de solicitud.

Un usuario Coordinador o Supervisor puede cambiar de responsable a un expediente.

Modificación Responsable del expediente

cerrar ✕

Responsable del expediente actual:

COORDINADOR

Organismo\* :

Kontsumobide Bizkaia

Responsable del expediente nuevo\* :

[Seleccione un elemento]

TRASVASE TOTAL

TRASVASE EXPEDIENTE

CANCELAR

El proceso tiene dos posibilidades (cambio de responsable dentro del mismo orgánico, o cambio de responsable a otro orgánico)

#### Cambio de responsable dentro del mismo organismo.

Cuando se cambia de responsable de expediente dentro del mismo organismo, se selecciona un nuevo responsable y al ejecutar la opción trasvase expediente, 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 más acciones.*

#### Trasvase total de expedientes dentro del mismo organismo.

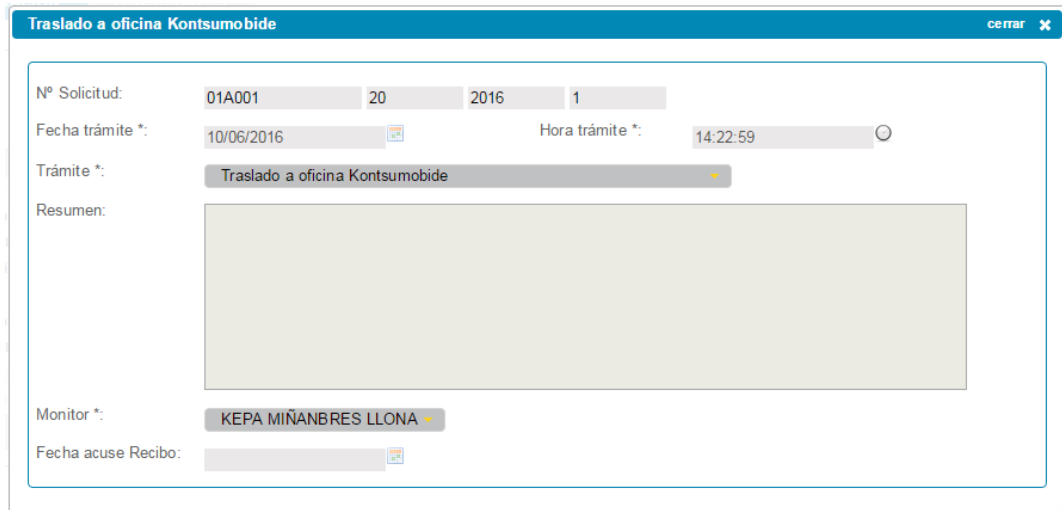
Se realiza la misma operación que en el cambio de responsable pero se ejecuta el trasvase total, esta opción cambia de responsable de expediente a todos los expedientes abiertos del responsable actual (el del expediente desde el que hemos accedido al proceso), al nuevo responsable El seleccionado en el desplegable de nuevo responsable. *No se ejecutan más acciones.*

#### Trasvase expedientes entre diferentes organismos.

En el proceso de cambio de responsable, cuando se cambia de organismo, no se permite seleccionar el nuevo responsable y no se permite la opción de trasvase total. Solo se permite seleccionar responsable a un usuario

con perfil supervisor, el funcionamiento es igual salvo que el trámite de asignación de responsable aparece tramitado si ha seleccionado responsable.

- a) El proceso de trasvase primero genera un trámite de Traslado a oficina Kontsumobide, con el informe de traslado para el consumidor adjuntado al mismo. Este trámite se presenta ya tramitado así pues no puede ser modificado, únicamente consultado.



a.

- b) Seguidamente se genera un trámite de comunicación para el consumidor con el documento de traslado adjuntado. Este trámite pendiente de tramitación queda asignado al coordinador de la oficina origen, así pues se presentará en su bandeja de trabajo correspondiente. (Si bien el trámite queda asignado al coordinador de la oficina origen, es un trámite del expediente, por lo tanto cuando finalice el traslado y el expediente sea gestionado en el nuevo organismo, este trámite estará presente en la tramitación y en caso de encontrarse todavía pendiente de tramitación el nuevo responsable de expediente, podrá proceder a la misma).
- c) Por último se genera un trámite de asignación de responsable de expediente que se asigna al coordinador del organismo destino, por lo tanto el expediente pasa a pertenecer a ese organismo y el coordinador destino tendrá en su bandeja de trabajo correspondiente el trámite de asignación de responsable de expediente, pendiente de tramitar. Si el proceso lo ha realizado un usuario con perfil Supervisor y ha seleccionado nuevo responsable aparecerá tramitado, si no ha seleccionado responsable aparecerá pendiente de tramitar.

Bandeja expedientes con trámites pendientes

Fecha trámite desde:

13/10/2015

Hasta:

14/10/2015

Trámite pendiente de realizar:

Asignación responsable expediente

ACTUALIZAR

Exportar tabla a Excel

| Cód. Expediente                                                                              | T.S. | Fase            | Trámite                           | T.P. | Reclamante            | Reclamado | Nombre Documento | Fecha      | Estado | F. Limite  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------|-----------------------------------|------|-----------------------|-----------|------------------|------------|--------|------------|
| 48A001-3148-2015-1                                                                           | R    | Registro/Inicio | Asignación responsable expediente | 1    | NEKANE ESPINA CABAÑAS | BLANCO    |                  | 14/10/2015 |        | 14/10/2015 |
| Primera Página Anterior <b>Página 1</b> de 1 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 1 de 1 |      |                 |                                   |      |                       |           |                  |            |        |            |



## 2.6.3. Pestaña de otros datos

En esta pestaña vemos a modo de resumen, información sobre el expediente:

Castellano Cambiar Idioma

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: [Inicio](#) > [Solicitudes - Búsqueda solicitudes](#) > [Detalle](#)
Cerrar sesión

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

Módulo económico Censos Utilidades

Expediente: 48A001-65-2021-1 Fase: Mediación Trámite actual: Registro de Alegaciones Orgánico 48A001 Responsable expediente COORDINADOR (Y41BU001) Pérez

HECHO TRAMITACIÓN OTROS DATOS

Nº Solicitud: 48A001 65 2021 1

Documentos

| Fecha      | Tipo Documento | Nombre                         | Documento    | Origen                 |
|------------|----------------|--------------------------------|--------------|------------------------|
| 21/04/2021 | Alegación      | SOL-48A001-65-2021-1-Alegación | Prueba2.docx | Reclamado/Denunciado   |
| 21/04/2021 | Solicitud      | Prueba1                        | Prueba1.pdf  | Reclamante/Denunciante |

Primera Página Anterior
Página 1 de 1
Siguiendo Última Página

Mostrando 1 - 2 de 2

IMPRIMIR HISTORIAL

Envíos

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

Intervinientes

| Nombre                | Apellido1 | Apellido2 | Tipo                   | Dirección                                | DNI/CIF/NIF | Teléfono     | Email                 |
|-----------------------|-----------|-----------|------------------------|------------------------------------------|-------------|--------------|-----------------------|
| ATHLETIC CLUB S.CIVIL |           |           | Reclamado/Denunciado   | Zumardia/Alameda Mazarredo, 23 Bilbao    | A48536858   | 94 424 81 59 | nmardone@dn.ejjes.net |
| Kontsumobide Bizkaia  |           |           | Administración         | Recalde, 39 Bilbao                       | A37813326   | 944031500    | aroncero@ej-gv.es     |
| RUTH                  | ALBA      | GARCIA    | Reclamante/Denunciante | Kalea/Calle Menendez y Pelayo, 3 Basauri | 25761396Q   | 944005866    | nmardone@dn.ejjes.net |

Primera Página Anterior
Página 1 de 1
Siguiendo Última Página

Mostrando 1 - 3 de 3

ANADIR REPRESENTANTE VALIDAR REPRESENTACIÓN ELIMINAR REPRESENTACIÓN ELIMINAR ANADIR

Posibles infracciones

| Código            | Descripción |
|-------------------|-------------|
| No hay registros. |             |

ELIMINAR ANADIR

Expedientes

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

ELIMINAR ANADIR

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

## Documentos

En primer lugar, todos los documentos asociados al expediente, con la fecha, tipo de documento, nombre y el origen del documento, estos son los documentos que se han ido incorporando al expediente mediante la tramitación. Los documentos aparecen ordenados por fecha ascendente. En la columna Fecha tiene que aparecer la fecha registro origen; y si no tiene, entonces aparece la fecha Registro entrada; y si no tiene esta tampoco, entonces la fecha de tramitación (en la que se grabó el documento).

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

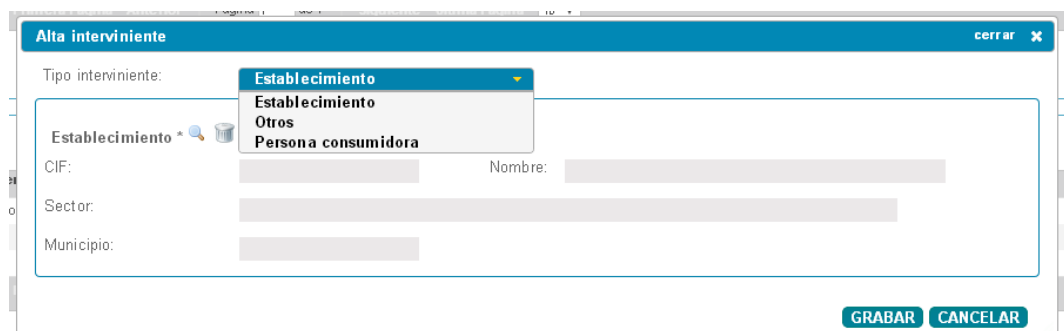
## Intervinientes

Se muestran todos los intervinientes en el expediente, 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 (o establecimiento) en un expediente vivo, será necesario ir a la pestaña otros y en el apartado de intervinientes volver a añadir al propio consumidor (o establecimiento), de esta manera se actualizarán los datos del consumidor (o establecimiento) en el expediente.

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: **Establecimiento**

Establecimiento \*  

CIF:  Nombre:

Sector:

Municipio:

**GRABAR** **CANCELAR**

## Envíos

| Fecha fin trámite | Fecha registro | Fecha acuse | Tipo de notificación     | Estado | Reintentar | Documentos | Destinatario           | Tipo envío | Remesas   |
|-------------------|----------------|-------------|--------------------------|--------|------------|------------|------------------------|------------|-----------|
| 11/05/2018        |                | 11/05/2018  | Notificación (Alegación) |        | SI         | 12312333   | SASKI BASKONIA, S.A.D. |            | Pendiente |

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

- Fecha de fin de trámite
- Fecha de registro: fecha de registro de salida
- Fecha de acuse
- Tipo de notificación
- Estado (  Enviado,  Acuse de recibo recibido,  No se ha entregado el acuse de recibo)
- Reintentado
- Documentos
- Destinatario
- Tipo de envío (  Electrónico,  Postal,  Email)
- Remesas:

Vacío - si es una teletramitada, ordinaria sin remesa o mail

Pendiente - en rojo, cuando va por remesa pero no se ha generado

Solicitada (código remesa)- en rojo, cuando va por remesa pero no se ha generado

Generada (código remesa) - en verde, cuando va por remesa y se ha generado

Emitida (código remesa) - en negro, cuando va por remesa y se ha emitido

Errónea (código remesa) - en azul, cuando va por remesa y se ha emitido

Cerrado (código remesa) - en negro, cuando va por remesa y se ha cerrado.

## Expedientes relacionados

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

ELIMINAR AÑADIR

En la lista de expedientes relacionados con el actual, se muestran todos los expedientes del sistema. Kontsumobide que se relacionan con el actual, así, por ejemplo, si un expediente de tipo Denuncia, finaliza con una "propuesta de sanción" y esta desemboca en un expediente sancionador, automáticamente aparecerá en esta lista el expediente sancionador correspondiente. Además se puede añadir expedientes a esta lista de forma voluntaria.

Relacionar expedientes

cerrar

Tipo de procedimiento\*: [Seleccione un elemento]

Código de Expediente:

Fecha de Inicio 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.

## 2.6.4. Doble Participación

Doble participación sólo es necesaria en los procedimientos:

- Solicitudes (denuncias, quejas y reclamaciones) de personas y Empresas.
- Arbitraje

Los expedientes de estos procedimientos los deberían ver tanto el reclamante como el reclamado, es decir, habrá 2 participaciones del expediente. Cada uno con su información relevante. Pudiendo aportar documentación ambos participantes.

En los expedientes de solicitudes habría 2 participaciones, una para el reclamante y otra para el reclamado (si se ha notificado (postal, electrónica) o comunicado (postal, electrónica, mail) o ha realizado una aportación de documentación). En el caso de que un expediente no comunique o notifique nada al reclamado y el reclamado no haya realizado ninguna aportación de documentación al expediente, únicamente tendrá la participación del reclamante.

Una vez se haya creado la participación del reclamado (cuando se comunica o notifica algo al reclamado), solo se podrá sustituir un establecimiento con un CIF no válido o de tipo Otros por otro establecimiento del censo de establecimientos.

No se podrá sustituir un establecimiento con CIF válido por otro establecimiento. En este caso será necesario realizar un Registro de decisión de tipo error.

## 2.6.5. Representación legal

Los representantes se incluyen en la tabla de intervinientes (solapa otros datos dentro de la solicitud).

| Intervinientes                                                                                 |           |            |                               |                               |             |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------|--|
| Nombre                                                                                         | Apellido1 | Apellido2  | Tipo                          | Dirección                     | DNI/CIF/NIF |  |
| CIUDADANO                                                                                      | PRUEBA    | DESARROLLO | Reclamante/Denunciante        | Calle Araba Barakaldo         | 12435996Z   |  |
| CIUDADANO/A BILBOMATICA BILBOMATICA                                                            |           |            | Representante reclamante no v | Kalea/Calle Agorre, 13 Bilbao | 91919191J   |  |
| ESTABL. REP. PRUEBAS RS                                                                        |           |            | Reclamado/Entidad Abeturko, 4 | Vitoria-Gasteiz               | 88888888Q   |  |
| Kontsumobide Bizkaia                                                                           |           |            | Administración                | Racalde, 39 Bilbao            | A37613326   |  |
| Primera Página Anterior <b>Página 1</b> de 1 Siguiente Última Página 10 ▼ Mostrando 1 - 4 de 4 |           |            |                               |                               |             |  |
| <div>ANADIR REPRESENTANTEVALIDAR REPRESENTACIONELIMINAR REPRESENTACIONELIMINARANADIR</div>     |           |            |                               |                               |             |  |

Los nuevos tipos de intervinientes:

- Representante Reclamante: cuando se ha acreditado la representación y es un representante valido. Este tipo de representante verá el expediente en mis gestiones.
- Representante Reclamado: cuando se ha acreditado la representación y es un representante valido. Este tipo de representante verá el expediente en mis gestiones (si se ha notificado o comunicado algo al reclamado).
- Representante Reclamante No Validado: este tipo de interviniente se crea al pulsar el botón de añadir representante o en una solicitud telemática cuando esta se ha realizado con representante. Es el estado inicial del representante y en este estado no verá el expediente en mis gestiones hasta que se acredite la representación.
- Representante Reclamado No Validado: este tipo de interviniente se crea al pulsar el botón de añadir representante. Es el estado inicial del representante y en este estado no verá el expediente en mis gestiones hasta que se acredite la representación.
- Representante Reclamante Anterior: se cambia el tipo de interviniente al eliminar el representante (eliminar representación). Al eliminar la representación dejaría de ver el expediente en mis gestiones.

- Representante Reclamado Anterior: se cambia el tipo de interviniente al eliminar el representante (eliminar representación). Al eliminar la representación dejaría de ver el expediente en mis gestiones

Por medio del botón añadir representante, se accede popup de alta de representante, seleccionando previamente sobre la tabla de interviniente al reclamante o al reclamado:

Alta representante

cerrar

NIF / CIF\*:

Nombre/Razón Social\*:

Apellido1:

Apellido2:

Teléfono:

Email:

Residencia:

Estado

Extranjero

C.Postal:

T.H. / Provincia\*:

Bizkaia

Municipio\*:

Bilbao

Localidad:

[Seleccione un elemento]

Calle\*:

Portal:

[Seleccione un elemento]

Complemento dirección:

Piso, mano, escalera, lonja ...

GRABAR

CANCELAR

(\*) Campos obligatorios

No se podrá dar de alta un nuevo representante si ya existe un representante valido o no valido para el reclamante o reclamado (**Representante Reclamante No Validado o Representante Reclamado No Validado o Representante Reclamante o Representante Reclamado**). Si se quiere dar de alta uno nuevo previamente se debe eliminar la representación del anterior.

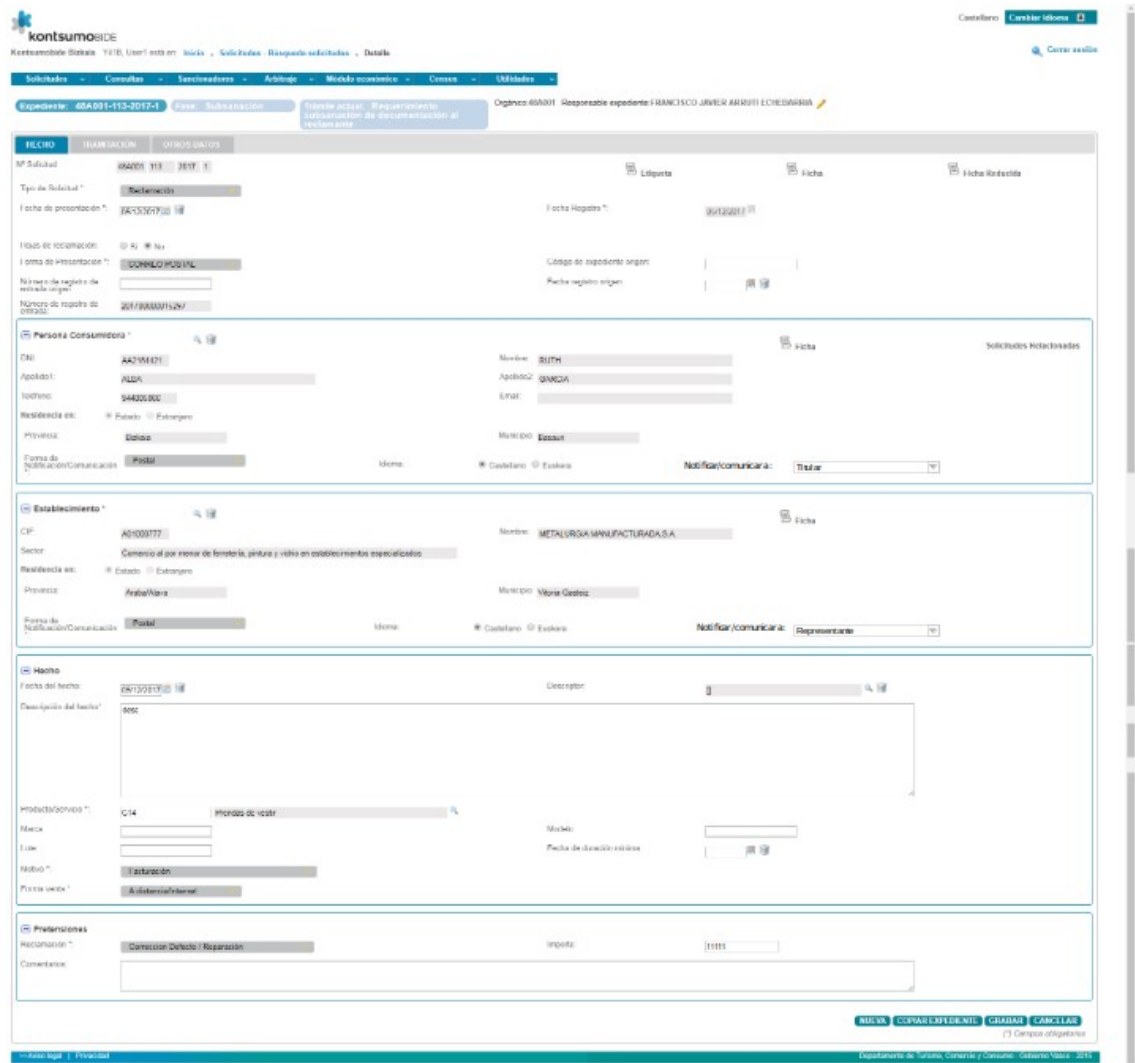
Si ese representante no se ha utilizado en ninguna comunicación ni notificación, se podrá eliminar físicamente de intervinientes pulsando el botón eliminar. No confundir con eliminar representación, que esto lo que hace es cambiar el rol del interviniente pero manteniendo el interviniente en el expediente.

Se podrá validar un representante mediante el botón validar representación. Para ello se debe seleccionar un representante no validado (**Representante Reclamante No Validado o Representante Reclamado No Validado**) y pulsar el botón validar representación. Se solicitará confirmación. Si se pulsa en aceptar, si la participación correspondiente está creada (si no está creada la participación se mostrará un mensaje de error y no se cambiará el rol del interviniente), 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/Denunciante o Reclamado/Denunciado).

Si durante la vida del expediente hay varios representantes, habría que eliminar la representación actual. Para ello se debe seleccionar el representante actual (tipo **Representante Reclamante o Representante Reclamado**) y pulsar el botón eliminar representación. Se solicitará confirmación.

Al generar las comunicaciones y notificaciones automáticas, el destinatario se calculará como hasta ahora pero se va añadir un nuevo campo en la pestaña del hecho donde se indicará a quien

va dirigida la comunicación/notificación, titular o representante. Si tiene marcado notificar al titular en la comunicación/notificación aparecerá seleccionado como destinatario el titular (cuando el trámite no se encuentra tramitado). Si tiene marcado notificar al representante aparecerá el representante como destinatario (**Representante Reclamante No Validado o Representante Reclamado No Validado o Representante Reclamante o Representante Reclamado**) (cuando el trámite no se encuentra tramitado),



Para la generación de plantillas tanto de tramites como de decisiones, dependiendo a quien se notifique (titular o representante) (campo de la pestaña hecho) en el reclamante o reclamado, se cargarán en los campos de combinación del reclamante o reclamado los datos del titular o representante tanto en las plantillas de tramites como en las plantillas de decisiones.

## 2.6.6. Conversión de denuncia consumidor a denuncia AACCC/Empresas

En caso de que el usuario que da de alta la solicitud haya confundido el tipo de denuncia a realizar haciéndola de tipo consumidor cuando era una AACCC/Empresas.

Siempre que se haya tramitado el registro de la solicitud y no se haya tramitado la asignación de instructor, será visible para el perfil COORDINADOR el botón “Convertir en denuncias AACC/Empresas” en la solapa de hecho.

Hecho

Fecha del hecho:

04/07/2019

Descriptor:

Descripción del hecho\*:

Descripción

Producto / Servicio\*:

F410

Edificios y trabajos de construcción de edificios

Marca:

Modelo:

Lote:

Fecha de duración mínima:

Código de barras:

Motivo\*:

Facturación

Forma venta\*:

A distancia/Internet

Pretensiones

Reclamación\*:

[Seleccione un elemento]

Importe:

Comentarios:

CONVERTIR EN DENUNCIAS AACC/EMPRESAS

NUEVA

COPIAR EXPEDIENTE

GRABAR

CANCELAR

(\*) Campos obligatorios

>>Aviso legal | Privacidad

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

Pulsando sobre el mismo se verifica inicialmente que existan los datos del solicitante, en cuyo caso muestra un mensaje de confirmación informando de que se va a proceder a la conversión de la solicitud.

Confirmación

cerrar

?

Se va a convertir la solicitud en denuncia AACC/Empresas. ¿Está seguro?

Aceptar

Cancelar

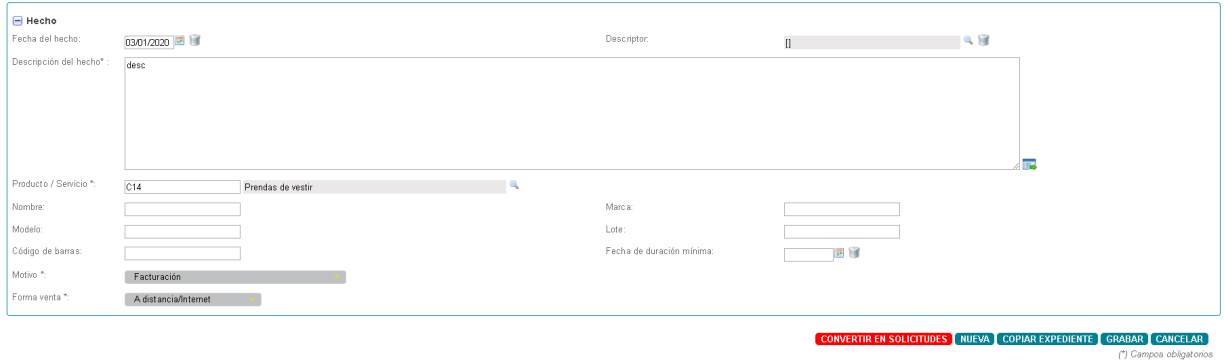
Aceptando sobre el mismo se da inicio al proceso. No se generará la comunicación al denunciante. En caso de que falle se muestra un aviso informativo del error. En caso de que se realice correctamente, se verá la solicitud como denuncia del consumidor, cayendo la misma en la bandeja del organismo destino.

NOTA: En caso de que la denuncia se visualice como solo consulta el botón no será visible aunque cumpla el resto de requisitos (coordinador – registrado – sin asignar instructor).

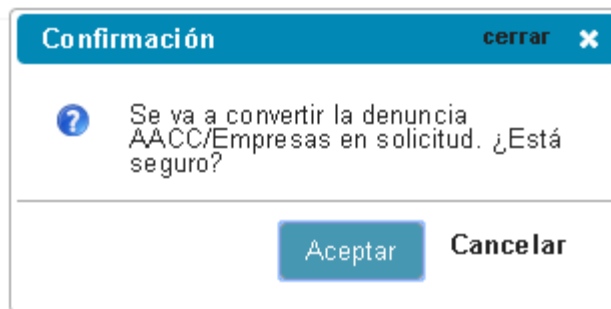
## 2.6.7. Conversión de denuncia AACC/Empresas a denuncia consumidor

En caso de que el usuario que da de alta la solicitud haya confundido el tipo de denuncia a realizar haciéndola de tipo AACC/Empresas cuando era una de consumidor.

Siempre que se haya tramitado el registro de solicitud y no se haya tramitado la asignación de instructor será visible para el perfil COORDINADOR el botón “Convertir en solicitudes” en la solapa de hecho.



Pulsando sobre el mismo se verifica inicialmente que existan los datos del solicitante, en cuyo caso muestra un mensaje de confirmación informando de que se va a proceder a la conversión de la solicitud.



Aceptando sobre el mismo se da inicio al proceso. No se generará la comunicación al denunciante. En caso de que falle se muestra un aviso informativo del error.



## 2.7 DENUNCIAS ASOCIACIONES Y EMPRESAS

Se accede a esta sección por medio del menú:  
Denuncias AACC/Empresas



### 2.7.1. Búsqueda / Resultado

La búsqueda de solicitudes nos permitirá consultar aquellas denuncias a asociaciones y empresas que ya están registradas en el sistema filtrando dicha búsqueda por diferentes criterios

**kontsumoBIDE**  
Kontsumobide Alava Araba J. COORDINADOR está en: Inicio , Denuncias AACC/Empresas - Búsqueda denuncias AACC/Empresas

Castellano Cambiar idioma Cerrar sesión

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

**BÚSQUEDA**

**RESULTADO**

Nº Solicitud: [ ] 2019

Organismo gestor: [Seleccione un elemento]

Fecha presentación desde: [ ]

Tipo de Solicitud: [Seleccione un elemento]

Fecha registro desde: [ ]

Forma de Presentación: [Seleccione un elemento]

Forma de Notificación: [Seleccione un elemento]

Número de registro de entrada: [ ]

Tipo denunciante: ☒ Todos ☐ AACC ☐ OEEE ☐ Empresas ☐ Otras

Tramitación

Fase: [Seleccione un elemento]

Tipo de decisión: [Seleccione un elemento]

Fecha decisión desde: [ ]

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

Trámite: [Seleccione un elemento]

Tramitador: [Seleccione un elemento]

Hasta: [ ]

Responsable expediente: [Seleccione un elemento]

Hasta: [ ]

Descriptor: [ ]

Código de expediente origen: [ ]

Reclamante/Denunciante

CIF: [ ]

Razón Social / Nombre comercial: [ ]

Residencia en: ☒ Todos ☐ Estado ☐ Extranjero

Reclamado/Denunciado

CIF: [ ]

Razón Social / Nombre comercial: [ ]

Residencia en: ☒ Todos ☐ Estado ☐ Extranjero

**BUSCAR LIMPIAR**

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

Consta de 2 solapas búsqueda y resultado.

En la primera solapa (búsqueda) se encuentran los criterios de filtrado que tras pulsar el botón buscar activa la segunda solapa (resultado) donde se genera la tabla de resultados conforme a los criterios de filtrado introducidos.

El funcionamiento es igual a la búsqueda de solicitudes.

Se diferencian en nuevos campos de filtrado como:

- Tipo de denunciante, de opciones : Todos – AACC - OEEE – Empresas – Otras

Mediante el botón limpiar se limpian los campos de filtrado para preparar la página para una nueva búsqueda.

Al seleccionar un registro de la tabla y pulsar el botón editar se accede al detalle de la solicitud, donde se puede consultar los datos y modificarlos.

## 2.7.2. Nueva / Detalle


**kontsumoBIDE**  
 Kontsumobide Alava Araba J. COORDINADOR está en: [Inicio](#) > [Denuncias AACC/Empresas](#) > [Nueva denuncia AACC/Empresas](#)

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

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

| HECHO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | TRAMITACIÓN | OTROS DATOS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Nº Solicitud:</b> 01A001 2020<br><b>Tipo de Solicitud *:</b> Denuncia<br><b>Fecha de presentación *:</b> 24/02/2020<br><b>Forma de Presentación *:</b> [Seleccione un elemento]<br><b>Número de registro de entrada origen:</b><br><b>Número de registro de entrada:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |             |
| <b>Reclamante/Denunciante *</b><br><b>Tipo denunciante *:</b> <input type="radio"/> AACC <input type="radio"/> OOEE <input type="radio"/> Empresas <input type="radio"/> Otras<br><b>CIF:</b><br><b>Teléfono:</b><br><b>Sede social:</b> <input type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero<br><b>Provincia:</b><br><b>País:</b><br><b>Forma de Notificación/Comunicación:</b> Postal<br><b>Idioma:</b> <input checked="" type="radio"/> Castellano <input type="radio"/> Euskera<br><b>Notificar/comunicar a *:</b> Titular<br><b>Razón Social / Nombre comercial:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Interesado<br><b>Email:</b><br><b>Municipio:</b><br><b>Dirección:</b> |             |             |
| <b>Reclamado/Denunciado *</b><br><b>CIF:</b><br><b>Sector:</b><br><b>Sede social:</b> <input type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero<br><b>Provincia:</b><br><b>País:</b><br><b>Forma de Notificación/Comunicación:</b> Postal<br><b>Idioma:</b> <input checked="" type="radio"/> Castellano <input type="radio"/> Euskera<br><b>Notificar/comunicar a *:</b> Titular<br><b>Nombre:</b><br><b>Municipio:</b><br><b>Dirección:</b>                                                                                                                                                                                                                                             |             |             |
| <b>Hecho</b><br><b>Fecha del hecho:</b> 24/02/2020<br><b>Descripción del hecho *:</b><br><b>Producto / Servicio *:</b><br><b>Nombre:</b><br><b>Modelo:</b><br><b>Código de barras:</b><br><b>Motivo *:</b> [Seleccione un elemento]<br><b>Forma venta *:</b> [Seleccione un elemento]<br><b>Descriptor:</b><br><b>Marca:</b><br><b>Lote:</b><br><b>Fecha de duración mínima:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             |             |

[GRABAR BORRADOR](#) [GRABAR](#) [CANCELAR](#)  
(\*) Campos obligatorios

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

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

Muestra el detalle de la solicitud.

Si se accede a través del menú como Nueva aparecerán los campos vacíos.

Será necesario rellenar al menos todo los campos obligatorios de la solapa hecho (la única habilitada) y pulsar el botón grabar.

Momento en que se validan los datos introducidos, generándose la nueva solicitud o advirtiéndolo de la necesidad de datos obligatorios sin introducir o que no cumplen el formato adecuado.

En caso de generarse la solicitud aparecerá con número de expediente asociado y las 2 solapas restantes activas, tramitación y otros datos.

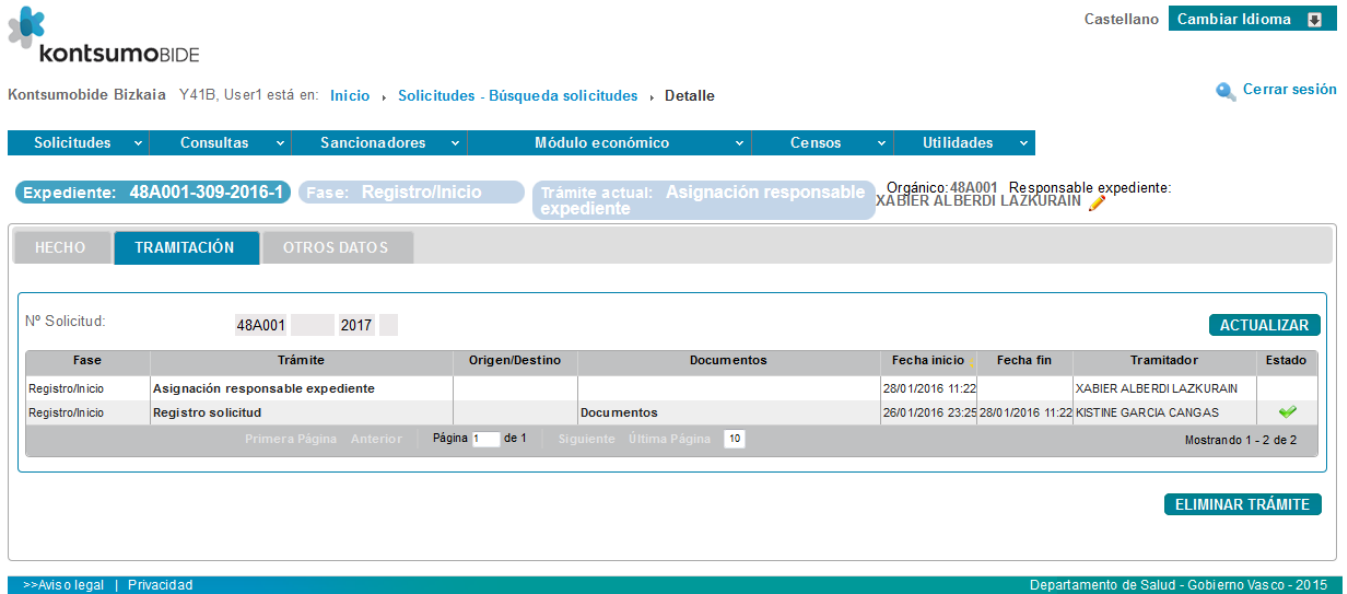
Si se accede al detalle de la solicitud a través de la selección de un registro en la tabla de resultados se mostrará ya en estado edición estando las tres solapas activas.

La solapa de tramitación así como la de otros datos tiene un funcionamiento igual al de solicitudes.

### 3 TRAMITACIÓN

#### 3.1 La bandeja de tramitación

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



**kontsumoBIDE**

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: Inicio > Solicitudes - Búsqueda solicitudes > Detalle

Castellano [Cambiar Idioma](#)

[Cerrar sesión](#)

Solicitudes Consultas Sancionadores Módulo económico Censos Utilidades

Expediente: 48A001-309-2016-1 Fase: Registro/Inicio Trámite actual: Asignación responsable expediente

Orgánico: 48A001 Responsable expediente: XABIER ALBERDI LAZKURAIN

| Fase            | Trámite                           | Origen/Destino | Documentos | Fecha inicio     | Fecha fin        | Tramitador               | Estado |
|-----------------|-----------------------------------|----------------|------------|------------------|------------------|--------------------------|--------|
| Registro/Inicio | Asignación responsable expediente |                |            | 28/01/2016 11:22 |                  | XABIER ALBERDI LAZKURAIN |        |
| Registro/Inicio | Registro solicitud                |                | Documentos | 28/01/2016 23:25 | 28/01/2016 11:22 | KISTINE GARCIA CANGAS    | ✓      |

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

[ELIMINAR TRÁMITE](#)

>>Aviso legal Privacidad Departamento de Salud - Gobierno Vasco - 2015

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

- Fase del trámite
- Trámite: Dependiendo del tipo de trámite se muestra una información específica entre paréntesis después del trámite:
  - Para los trámites del tipo "Información de publicación en BOPV-BOE": La fecha de envío BOPV-BOE.
  - Para los trámites de Acuse de Recibo: Con la situación del trámite (Aceptado, Rechazado o No entregado), si tiene. Si no tiene, entonces con la situación devuelta por Correos (si la tuviera).
  - Para los trámites de Registro de decisión: El tipo de decisión tomada.
- Origen/Destino: se muestra la siguiente información según el tipo de trámite:
  - Requerimiento información: Aparecerá uno de estos valores: Reclamante, Reclamado; dependiendo del destino del trámite.
  - Recepción requerimiento información: Aparecerá uno de estos valores: Reclamante, Reclamado; dependiendo del campo origen del trámite.
  - Recepción requerimiento subsanación de documentación al reclamante: Aparecerá uno de estos valores: Reclamante, Reclamado; dependiendo del campo origen del trámite.
  - Solicitud de alegaciones: Aparecerá uno de estos valores: Reclamante, Reclamado; dependiendo del destino del trámite.
  - Registro de Alegaciones: Aparecerá uno de estos valores: Reclamante, Reclamado; dependiendo del campo origen del trámite.
  - Comunicación: Nombre de destinatario.

- Notificación: Nombre de destinatario.
- Aportar documentación: Si todos los documentos aportados son del mismo origen poner el origen (valores: Reclamante, Reclamado, Administración, Otros), si tiene varios, poner Varios.
- **NOTA:** Al pasar el ratón por encima de la celda con el Origen/Destino aparecerá una burbuja informativa con el nombre y apellidos o la razón social o el nombre del organismo correspondiente al origen/destino mostrado.
- Documentos asociados al trámite
- Fecha de inicio del trámite
- Fecha fin del trámite
- Tramitador que realiza el trámite
- Estado del trámite.

El botón Actualizar que aparece en la parte superior sirve para refrescar la lista de trámites, esta acción es especialmente útil cuando se está esperando a una tarea solicitada, como es el caso de la localización de documentos. (Se verá en el trámite de notificación)

**Fase del expediente:** 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 del expediente de solicitud son:

- Registro/Inicio
- Mediación
- Conciliación
- Inspección
- Traslado
- Resolución
- Recurso
- 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, accederemos en forma de 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:

- a) 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.
- b) 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 diferentes posibles 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.

**Documentos:** Se muestran los documentos asociados al trámite, en caso de ser uno solo, se muestra la descripción del documento y pulsando sobre la descripción se descarga el documento al puesto del tramitador. En caso de que el trámite tenga asociados más de un documento, aparecerá el literal documentos, pulsando sobre dicho literal aparece una lista de todos los documentos asociados al trámite y al seleccionar cualquiera de ellos se descargará en el puesto del tramitador.

Documentos Trámite
cerrar

| Nombre                            |
|-----------------------------------|
| Requerir hojas al reclamado       |
| Requerir información al reclamado |

**Fecha inicio:** Fecha y hora en la que se creó el trámite

**Fecha fin:** Fecha y hora en la que se ejecutó la acción tramitar de ese trámite.

**Tramitador:** Usuario que posee, o realizó dicho trámite.

**Estado:** Este campo tiene los siguientes estados posibles:

Pendiente de realizar  
Realizado o tramitado



Pendiente de firma



Pendiente de localizar documentos



Con documentos localizados



Error de localización



Firmado



Firma denegada



(\*) La localización de documentos es un proceso que añade al documento una etiqueta de tipo código QR 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 que tiene la administración en su poder.

En la parte inferior de la pantalla siempre que el usuario pueda tramitar sobre el expediente se mostrará el siguiente control

Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC)

SIGUIENTE TRÁMITE

ELIMINAR 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 siguiente trámite, en ese momento se generará el nuevo trámite y aparecerá en pantalla para su edición.

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

A todos los usuarios menos al perfil administrativo que tienen permiso para modificar la solicitud le aparece el botón eliminar trámite:

Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC)

SIGUIENTE TRÁMITE

ELIMINAR TRÁMITE

## Eliminar trámites

El sistema permite eliminar trámites a los roles de Instructor (al responsable del expediente), Coordinador, Director y Supervisor, con las siguientes premisas:

- No se permite eliminar el trámite de registro de solicitud, esté o no tramitado.
- No se permite eliminar el trámite de aportación de documentación telemático.
- No se podrá eliminar un trámite de comunicación si esta tramitado telemáticamente.
- Se podrá eliminar un trámite comunicación ordinario sin remesa.
- Se podrá eliminar un trámite comunicación ordinario con remesa que no tenga remesa generada (por lo que si se elimina la remesa, se podrá eliminar la comunicación).
- No se podrá eliminar una comunicación tramitada por mail.
- No se podrá eliminar un trámite de notificación si esta tramitado telemáticamente.
- Se podrá eliminar un trámite notificación ordinario sin remesa si no tiene acuse de recibo relacionado.
- Se podrá eliminar un trámite notificación ordinario con remesa que no tenga remesa generada (por lo que si se elimina la remesa, se podrá eliminar la notificación).
- No se permite eliminar el trámite de acuse de recibo si está tramitado.
- No se podrá eliminar un trámite de acuse de recibo relacionado con una notificación telemática.
- No se podrá eliminar un trámite de acuse de recibo relacionado con una notificación ordinaria con remesa generada (por lo que si 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 pasara a estar como pendiente.
- No se permite eliminar el trámite de recepción de traslado.
- No se permite eliminar el trámite de cierre de expediente si está tramitado.
- No se permiten eliminar los trámites genéricos generados por la apertura, denegación o anulación de una sanción, apertura o denegación de un arbitraje, aceptación o rechazo de una inspección.

Cuando se quiere eliminar un trámite que ha generado otros trámites, es necesario eliminar primero los tramites generados y después el tramite padre.

## 3.2 Fase de Inicio/Registro

### 3.2.1. Inicio de tramitación o registro de solicitud

Una vez se introduce la solicitud en el sistema, automáticamente se prepara la tramitación de la misma: Se habilitan las pestañas de **tramitación** y **otros datos** y el sistema crea el primer trámite del expediente “**registro de solicitud**”

A continuación describiremos el funcionamiento del mismo:

**Registro Solicitud**
cerrar x

**Expediente:** SOL-01A001-118-2017-1

Fecha inicio : 17/11/2017 13:40
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR
Ejecución :

Comentario :

| Expediente        | Tipo Documento | Nombre | Documento | Fecha | Borrar |
|-------------------|----------------|--------|-----------|-------|--------|
| No hay registros. |                |        |           |       |        |

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :

Seleccionar archivo
Ningún archivo seleccionado

**AÑADIR**

(\*) Campos obligatorios

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

En la parte superior de la pantalla de trámite se presentan los datos “genéricos de trámite”, estos son comunes a todos y cada uno de los trámites,

- Identificativo del expediente: Tipo de expediente + Código de expediente.
- Fecha de inicio: Fecha y hora en la que se ha creado el trámite
- Fecha de fin: Fecha y hora en la que se finaliza (cuando se utiliza la opción tramitar)
- Asignación: Tramitador que tiene asignado el trámite
- Ejecución: Tramitador que finaliza y tramita el trámite.
- Comentario: Texto libre

**Estos datos estarán presentes en todos los trámites.**



Seguidamente tenemos la zona de documentos del trámite, en esta zona se pueden añadir todos los documentos que se considere oportuno, (Al menos uno obligatoriamente), lo normal es que se aporte al menos la solicitud realizada por el consumidor. También permitirá modificar y borrar los ya adjuntados siempre y cuando no hayan sido subidos a la plataforma de DOKUSI.

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  
Nombre: Nombre del documento que se va a aportar, es un campo obligatorio.
- Documento, seguido de un botón para adjuntar un documento desde el ordenador.

(La opción de plantilla y de documento son excluyentes, es decir, si se aporta desde plantilla no se puede aportar desde documento y viceversa).

Por último el botón añadir que realizará la acción de adjuntar el documento a la lista de documentos del trámite

**El funcionamiento de aportación de documentos es el mismo en todos los trámites.**

Por último disponemos de los botones

- Guardar: Guarda la información introducida, pero no procede a la tramitación del trámite, todos los trámites se puede guardar y no tramitar.
- Tramitar: Guarda la información introducida y procede a realizar el trámite, con lo que el flujo de tramitación continua
- Cancelar: Cancela la edición sin guardar los datos modificados.

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

En el trámite de registro es obligatorio añadir un documento (la solicitud, en el caso de solicitudes presenciales), cuando la solicitud se haya realizado de forma telemática, no será obligatorio añadir un documento ya que esta solicitud ya estará incorporada al expediente.

### **Acciones tras la tramitación del registro**

Si la solicitud es una reclamación que ha sido tramitada telemáticamente por el consumidor a través del toolkit o del módulo web de solicitudes web sin certificado, entonces se generará la ficha reducida de la solicitud y se asociará a este trámite de Registro de solicitud. El nombre y descripción del documento será: "NUMEXPEDIENTE\_Fichareducida"

Se crea el expediente en PLATEA (explicado en el apartado de este documento: PLATEA. Visión del ciudadano (Mis Gestiones).

Se genera el trámite de asignación de responsable de expediente y se asigna al coordinador del orgánico del expediente.

El trámite aparece en la bandeja de trabajo correspondiente del coordinador

### 3.2.2. Asignación de responsable de expediente

Una vez registrada la solicitud, es necesario asignar el expediente a un tramitador que sea el responsable de la tramitación del expediente, esta tarea la realizarán siempre, el coordinador o supervisor de solicitudes, mediante el trámite de **“asignación de responsable de expediente”**

Asignación responsable expediente

cerrar

Expediente: SOL-48A001-464-2016-1

Fecha inicio :

10/06/2016 08:53

Fecha fin :

Asignación :

COORDINADOR

Ejecución :

Comentario :

Tipo de Solicitud\* :

Queja

Responsable\* :

[Seleccione un elemento]

Siguientes trámites :

(\*) Campos obligatorios

Carga de trabajo

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

En este trámite el coordinador o supervisor, selecciona el tipo de solicitud de que se trata (Denuncia, queja, reclamación) y el responsable del expediente asociado a la misma, (la selección del responsable del expediente se realizará entre los del orgánico del expediente).

Además el coordinador/supervisor cuenta con un campo (“siguientes trámites”) de texto libre en el que dar instrucciones sobre la tramitación del expediente al responsable que ha asignado. Si se rellena este campo al responsable del expediente le aparecerá una alerta con el texto introducido mientras no realice ningún otro trámite.

A modo de apoyo el coordinador/supervisor dispone de la pantalla carga de trabajo:

| Carga de trabajo           |                      |                      | cerrar ✕ |
|----------------------------|----------------------|----------------------|----------|
| 28/10/2014 - 28/10/2015    |                      |                      |          |
| Responsable del expediente | Expedientes abiertos | Expedientes cerrados |          |
| AITOR RONCERO VAL          | 3                    | 0                    |          |
| COORDINADOR                | 253                  | 16                   |          |
| DIRECTOR                   | 1                    | 0                    |          |
| INSTRUCTOR                 | 1                    | 0                    |          |

Esta pantalla muestra el total de expedientes abiertos y cerrados por cada responsable seleccionable, en el periodo de tiempo del último año.

#### Acciones tras la tramitación.

Se asigna el expediente al responsable seleccionado.

El trámite aparece en la bandeja correspondiente del tramitador.

En las RECLAMACIONES ON-LINE se genera un trámite de comunicación, cargándose automáticamente la plantilla de "Inicio".

### 3.3 Fase de subsanación

#### 3.3.1.Requerimiento de subsanación al reclamante

Requerimiento subsanación de documentación al reclamante
cerrar

**Expediente:** SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :
Asignación : COORDINADOR
Ejecución :
Comentario :

Documentación requerida castellano\* : Doc Requerida.
Documentación requerida euskera\* : Doc Requerida.

| Expediente      | Tipo Documento | Nombre        | Documento                 | Fecha      | Estado | Perfil Firm | Borrar |
|-----------------|----------------|---------------|---------------------------|------------|--------|-------------|--------|
| SOL-01A001-16-2 | Requerimiento  | SUBSANACION D | SOL-01A001-16-2018-1-SUBS | 11/04/2018 |        | Coordinador |        |

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

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

AÑADIR
(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

Este trámite permite al tramitador preparar un requerimiento de subsanación de información al reclamante, tiene que introducir la descripción de los documentos requeridos tanto en castellano como en euskera (son datos obligatorios).

El procedimiento para preparar el trámite y la documentación asociada es el común de los trámites que soportan documentación adjunta, con la peculiaridad de que aparece el elemento “requiere firma”, asociado a los documentos que se aportan al expediente.

Cuando marcamos esta característica el sistema nos solicita que especifiquemos que perfil ha de firmar dicho documento (Director, supervisor, coordinador), cuando hemos seleccionado el perfil y guardado el trámite, este quedará pendiente de firma y a su vez el documento aparecerá en la bandeja de firma del perfil seleccionado.

Hasta que el documento no haya sido firmado el trámite no se podrá tramitar y así seguir con el flujo del expediente.

En la lista de documentos del trámite aparecerá el documento como pendiente de firma indicado con un icono . En ese caso, el documento todavía podrá ser modificado.

| Expediente                                                                              | Tipo Documento | Nombre        | Documento                 | Fecha      | Estado                                                                              | Perfil Firm | Borrar                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|---------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| SOL-01A001-16-2                                                                         | Requerimiento  | SUBSANACION D | SOL-01A001-16-2018-1-SUBS | 11/04/2018 |  | Coordinador |  |
| Primera Página Anterior Página 1 de 1 Sigüiente Última Página 10 ▼ Mostrando 1 - 1 de 1 |                |               |                           |            |                                                                                     |             |                                                                                     |

Además también aparecerá en la bandeja de tramitación del expediente con el mismo símbolo

Nº Solicitud:

01A001 118 2017 1

ACTUALIZAR

| Fase            | Trámite                                                | Origen/Destino | Documentos | Fecha inicio     | Fecha fin        | Tramitador  | Estado |
|-----------------|--------------------------------------------------------|----------------|------------|------------------|------------------|-------------|--------|
| Subsanación     | Requerimiento subsanación de documentación al reclamar |                | doc2       | 17/11/2017 14:28 |                  |             |        |
| Registro/inicio | Asignación responsable expediente                      |                |            | 17/11/2017 14:18 | 17/11/2017 14:23 | COORDINADOR |        |
| Registro/inicio | Registro solicitud                                     |                | doc1       | 17/11/2017 13:40 | 17/11/2017 14:18 | COORDINADOR |        |

Primera Página Anterior

Página 1 de 1

Siguiente Última Página 10 ▼

Mostrando 1 - 3 de 3

Mediación presencial

SIGUIENTE TRAMITE

ELIMINAR TRAMITE

Mediación presencial

SIGUIENTE TRÁMITE

ELIMINAR TRÁMITE

Y en la bandeja de trabajo correspondiente del tramitador, de la misma forma. Por ejemplo,

| Cód. Expediente                                                                           | T.S. | Fase            | Trámite                                    | T.P. | Reclamante                 | Reclamado               | Nombre Documento | Fecha      | Estado                                                                                | F. Límite  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------|--------------------------------------------|------|----------------------------|-------------------------|------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 01A001-118-2017-1                                                                         | R    | Subsanación     | Requerimiento subsanación de documentación | 1    | RUTH ALBA GARCIA           | SERVICIO VASCO DE SALUD | doc2             | 17/11/2017 |                                                                                       | 17/11/2017 |
| 01A001-19-2014-1                                                                          | D    | Cierre          | Notificación                               | 7    | RUTH ALBA GARCIA           | MEDIA MARKT BARAKALDO   | hgubhu           | 04/10/2016 |  | 04/10/2016 |
| 01A001-9-2016-1                                                                           | R    | Registro/inicio | Acuse de recibo                            | 5    | CIUDADANO PRUEBA PRUEBA2   | PRUEBA ON S.A.Judit     |                  | 16/09/2016 |                                                                                       | 01/10/2016 |
| 01A001-15-2015-1                                                                          | D    | Cierre          | Comunicación                               | 7    | Francisco Fernandez Platas | PRUEBA S.A.1111         |                  | 18/03/2016 |                                                                                       | 18/03/2016 |
| 01A001-17-2015-1                                                                          | D    | Cierre          | Comunicación                               | 4    | Francisco Fernandez Platas | PRUEBA S.A.1111         |                  | 18/03/2016 |                                                                                       | 18/03/2016 |
| 01A001-30-2015-1                                                                          | D    | Cierre          | Notificación                               | 4    | Francisco Fernandez Platas | PRUEBA S.A.1111         |                  | 18/03/2016 |                                                                                       | 18/03/2016 |
| 01A001-51-2015-1                                                                          | D    | Subsanación     | Notificación                               | 2    | Francisco Fernandez Platas | PRUEBA S.A.1111         | 3434             | 19/07/2016 |  | 19/07/2016 |
| 01A001-48-2015-1                                                                          | Q    | Cierre          | Comunicación                               | 3    | Francisco Fernandez Platas | PRUEBA S.A.1111         | aaaaaaaa         | 19/07/2016 |                                                                                       | 19/07/2016 |
| 01A001-67-2015-1                                                                          | R    | Subsanación     | Notificación                               | 2    | Francisco Fernandez Platas | PRUEBA ON S.A.1111      | asdfd            | 19/07/2016 |  | 19/07/2016 |
| 01A001-306-2015-1                                                                         | R    | Registro/inicio | Registro solicitud                         | 1    | CIUDADANO PRUEBA PRUEBA2   | PRUEBA ON S.A.Judit     |                  | 16/09/2015 |                                                                                       | 16/09/2015 |
| Primera Página Anterior Página 1 de 8 Sigüiente Última Página 10 ▼ Mostrando 1 - 10 de 75 |      |                 |                                            |      |                            |                         |                  |            |                                                                                       |            |

En muchas ocasiones el documento se localiza antes de proceder a su firma, en estos casos el icono inicialmente aparecerá como pendiente de localización  y posteriormente como pendiente de firma.

Se puede dar el caso que se deniegue la firma del documento por algún motivo. Si se da el caso el trámite pasa a estado firma denegada . En el campo comentario del trámite aparecerá la fecha de la denegación, el fichero que se ha denegado y el motivo de la denegación. El documento con firma denegada aparece con el icono .

Requerimiento subsanación de documentación al reclamante
cerrar

Expediente: SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :
Asignación : COORDINADOR
Ejecución :
Comentario :

Documentación requerida castellano\* : Doc Requerida.
Documentación requerida euskera\* : Doc Requerida.

| Expediente      | Tipo Documento | Nombre        | Documento                 | Fecha      | Estado | Perfil Firm | Borrar |
|-----------------|----------------|---------------|---------------------------|------------|--------|-------------|--------|
| SOL-01A001-16-2 | Requerimiento  | SUBSANACION D | SOL-01A001-16-2018-1-SUBS | 11/04/2018 |        | Coordinador |        |

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

Plantilla : [Seleccione un elemento]
Nombre\* :
Documento\* : Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.
Requiere firma : ☒
Rol\* : Coordinador
AÑADIR
(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

Es obligatorio adjuntar como mínimo un documento.

### Acciones tras la tramitación.

Cuando se tramita este trámite se generan automáticamente el trámite de notificación del requerimiento y el trámite de recepción de la subsanación de documentación en situación de pendientes de tramitar.

Se actualiza la información en PLATEA (explicado en el apartado de este documento: PLATEA. Visión del ciudadano (Mis Gestiones).

### 3.3.2.Recepción de la subsanación

Recepción Requerimiento Subsanación
cerrar

Expediente: SOL-01A001-118-2017-1

Fecha inicio : 17/11/2017 14:53
Fecha fin :

Asignación : INSTRUCTOR
Ejecución :

Comentario :

Origen\* : [Seleccione un elemento]

Resumen\* :

Respuesta\* : [Seleccione un elemento]

| Expediente        | Tipo Documento | Nombre | Documento | Fecha | Borrar |
|-------------------|----------------|--------|-----------|-------|--------|
| No hay registros. |                |        |           |       |        |

Adjuntar

Nombre\* :

Documento\* :

Seleccionar archivo
Ningún archivo seleccionado

Añadir

(\*) Campos obligatorios

Guardar
Tramitar
Cancelar

Este trámite permite al tramitador realizar la recepción de una subsanación de documentación.

En el trámite se solicita el origen de la información a recepcionar, un resumen sobre la misma y la respuesta que podrá ser subsana o no subsana.

Los mecanismos para aportar la información al trámite son los comunes de trámites de recepción:

Además se permite adjuntar documentación, bien sea seleccionándola de la existente en el expediente o bien añadiéndola desde un archivo externo.

#### Acciones tras la tramitación.

N/A

### 3.4 Fase de requerimiento

#### 3.4.1. Requerimiento de información

Requerimiento información
cerrar

**Expediente:** SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR
Ejecución :

Comentario :

Destino\* : Reclamante

Documentación requerida castellano\* :

Documentación requerida euskera\* :

| Expediente     | Tipo Documentc | Nombre                    | Documento                 | Fecha      | Estado | Perfil Firm | Borrar |
|----------------|----------------|---------------------------|---------------------------|------------|--------|-------------|--------|
| SOL-01A001-16- | Requerimiento  | requerimiento gral - CONS | SOL-01A001-16-2018-1-requ | 11/04/2018 |        |             |        |

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

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* :

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR TRAMITAR CANCELAR



Este trámite permite al tramitador preparar un requerimiento de información al consumidor (Reclamante) o al establecimiento (Reclamado) de la solicitud, seleccionando el destino. El tramitador tiene que introducir la descripción de los documentos requeridos tanto en castellano como en euskera (son datos obligatorios).

El procedimiento para preparar el trámite y la documentación asociada es el común de los trámites que soportan documentación adjunta, con la peculiaridad de que aparece el elemento “requiere firma”, asociado a los documentos que se aportan al expediente.

Cuando marcamos esta característica el sistema nos solicita que especifiquemos que perfil ha de firmar dicho documento (Director, supervisor, coordinador), cuando hemos seleccionado el perfil y guardado el trámite, este quedará pendiente de firma y a su vez el documento aparecerá en la bandeja de firma del perfil seleccionado.

Hasta que el documento no haya sido firmado el trámite no se podrá tramitar y así seguir con el flujo del expediente.

Es obligatorio adjuntar como mínimo un documento.

**Acciones tras tramitar.**

Cuando se tramita este trámite se generan automáticamente los trámites de notificación del requerimiento y de recepción del requerimiento de información

### 3.4.2.Recepción de requerimiento de información

Recepción Requerimiento Información
cerrar

**Expediente:** SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :
Asignación : COORDINADOR
Ejecución :
Comentario :

Origen\* : Reclamado
Resumen\* : Resumen
Respuesta\* : Sin respuesta

| Expediente         | Tipo Documento | Nombre      | Documento    | Fecha      |  | Borrar |
|--------------------|----------------|-------------|--------------|------------|--|--------|
| SOL-01A001-16-2018 | Requerimiento  | Documento 1 | Prueba2.docx | 11/04/2018 |  |        |

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

**ADJUNTAR**

Nombre\* :
Documento\* : **Examinar...** No se ha seleccionado ningún archivo.

**ANADIR**

(\*) Campos obligatorios

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

Este trámite permite al tramitador registrar la aportación de información entregada por un consumidor (Reclamante) o un establecimiento (Reclamado) al expediente.

En el trámite se solicita indicar el origen de la información que podrá ser del Reclamante o del Reclamado, un resumen sobre dicha información, y la respuesta que ha emitido el consumidor al requerimiento, seleccionando entre responde o sin respuesta

Además se permite adjuntar documentación, bien sea seleccionándola de la existente en el expediente o bien añadiéndola desde un archivo externo.

#### Acciones tras tramitar.

N/A

## 3.5 Fase de mediación

### 3.5.1. Solicitud de alegaciones

Solicitud de alegaciones

cerrar

Expediente: SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018

Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR

Ejecución :

Comentario :

Destino\* : Reclamado

| Expediente      | Tipo Documento | Nombre                      | Documento                   | Fecha      | Estado | Perfil Firm |  | Borrar |
|-----------------|----------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|--------|-------------|--|--------|
| SOL-01A001-16-2 | Requerimiento  | solicitud alegaciones - EST | SOL-01A001-16-2018-1-solici | 11/04/2018 |        |             |  |        |

Primera Página

Anterior

Página 1 de 1

Siguiente

Última Página

10

Mostrando 1 - 1 de 1

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* : Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma : ☐

ANADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

Este trámite permite al tramitador preparar la solicitud de las alegaciones para un consumidor (Reclamante) o un establecimiento (Reclamado).

En el trámite se debe introducir el destino de las alegaciones, seleccionándolo entre consumidor o establecimiento.

Este trámite permite al tramitador preparar una solicitud de alegaciones al Reclamante o al Reclamado de la solicitud, El procedimiento para preparar el trámite y la documentación asociada es el común de los trámites que soportan documentación adjunta, con la peculiaridad de que aparece el elemento "requiere firma", asociado a los documentos que se aportan al expediente.

Es obligatorio adjuntar como mínimo un documento.

### Acciones tras tramitar.

Cuando se tramita este trámite se generan automáticamente los trámites de notificación de la alegación y de registro de alegaciones.

### 3.5.2.Registro de alegaciones

Registro de Alegaciones

cerrar

Expediente: SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio :

11/04/2018

Fecha fin :

Asignación :

COORDINADOR

Ejecución :

Comentario :

Origen\* :

Reclamante

Resumen\* :

Resumen

Respuesta\* :

Acepta parcialmente

| Expediente         | Tipo Documento | Nombre      | Documento    | Fecha      |  | Borrar |
|--------------------|----------------|-------------|--------------|------------|--|--------|
| SOL-01A001-16-2018 | Alegación      | Documento 1 | Prueba2.docx | 11/04/2018 |  |        |

Primera Página

Anterior

Página 1 de 1

Siguiente

Última Página

10

Mostrando 1 - 1 de 1

ADJUNTAR

Nombre\* :

Documento\* :

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

ANADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

Cuando se recibe el documento de alegaciones del solicitado o se cumple el plazo de respuesta sin que el interesado haya enviado las alegaciones se procede a tramitar el registro de las alegaciones.

En el trámite, se selecciona el origen de las alegaciones (Reclamante o Reclamado), se introduce un resumen de la alegación presentada y se indica la respuesta que se ha producido a la solicitud de la alegación:

- Acepta
- Acuerdo parcial
- No acepta
- No responde
- Sin determinar

Al igual que en todos los trámites de recepción se permite incorporar documentos desde disco o desde los documentos existentes en el expediente.

#### **Acciones tras tramitar.**

Se genera automáticamente un trámite de comunicación de alegaciones, en el caso de que el registro de alegaciones haya sido del consumidor, la comunicación será para el establecimiento y en el caso de que la alegación haya sido del consumidor la comunicación será para el establecimiento, esta comunicación adjuntará los documentos del registro de alegaciones. La comunicación no se genera en el caso de Denuncias AACC/Empresas.

### 3.5.3. Mediación presencial

Mediación Presencial
cerrar

Expediente: SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR
Ejecución :

Comentario :

Fecha mediación\* : 11/04/2018

Hora mediación :

Inicio\* : 16:04

Fin\* : 16:04

Resumen mediación\* :

Resumen mediación

Interlocutor\* :

Interlocutor

| Expediente       | Tipo Documento | Nombre            | Documento                    | Fecha      |  | Borrar |
|------------------|----------------|-------------------|------------------------------|------------|--|--------|
| SOL-01A001-16-20 | Informe        | INFORME MEDIACION | SOL-01A001-16-2018-1-INFORME | 11/04/2018 |  |        |

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

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* :

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

En este trámite se registra la mediación presencial, indicando la fecha, hora de inicio y de fin, el texto resumen de la mediación y el interlocutor de la misma, así mismo el trámite permite aportar documentos generándolos desde la plantilla correspondiente o bien adjuntándolos desde el ordenador.

#### Acciones tras tramitar

**N/A**

### 3.5.4. Mediación Telefónica

Mediación Telefónica

cerrar

Expediente: SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR
Ejecución :

Comentario :

Fecha mediación\* : 11/04/2018

Hora mediación :

Inicio\* : 16:05

Fin\* : 16:05

Resumen mediación\* :

Resumen mediación

Interlocutor\* :

Interlocutor

Teléfonos :

| Expediente       | Tipo Documento | Nombre            | Documento                    | Fecha      |  | Borrar |
|------------------|----------------|-------------------|------------------------------|------------|--|--------|
| SOL-01A001-16-20 | Informe        | INFORME MEDIACION | SOL-01A001-16-2018-1-INFORME | 11/04/2018 |  |        |

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

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* :

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

En este trámite se registra la mediación telefónica, indicando la fecha, hora de inicio y de fin, el texto resumen de la mediación y el interlocutor de la misma y los teléfonos utilizados para la mediación, así



mismo el trámite permite aportar documentos generándolos desde la plantilla correspondiente o bien adjuntándolos desde el ordenador.

**Acciones tras tramitar**

N/A

### 3.5.5.Solicitud colaboración otro organismo

Solicitud Colaboración Otro Organismo

cerrar

Expediente: SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio :

11/04/2018

Fecha fin :

Asignación :

COORDINADOR

Ejecución :

Comentario :

Fecha\* :

11/04/2018

Motivo\* :

Inspección al reclamado

Organismo\* :

COMERCIO ALAVA

Resumen\* :

Resumen

| Expediente    | Tipo Documento | Nombre                        | Documento                | Fecha      | Estado | Perfil Firm | Borrar |
|---------------|----------------|-------------------------------|--------------------------|------------|--------|-------------|--------|
| SOL-01A001-16 | Requerimiento  | Sol colaboracion notif reclan | SOL-01A001-16-2018-1-Sol | 11/04/2018 |        |             |        |

Primera Página

Anterior

Página 1 de 1

Siguiente

Última Página

10

Mostrando 1 - 1 de 1

Plantilla :

[Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* :

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :

☐

ANADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

Se trata de un posible trámite de cualquier trámite de la fase de Mediación.

Este trámite permite al tramitador solicitar ayuda a otro organismo. El procedimiento para preparar el trámite y la documentación asociada es el común de los trámites que soportan documentación adjunta, con la peculiaridad de que aparece el elemento "requiere firma", asociado a los documentos que se aportan al expediente.

Este trámite cuenta con la plantilla "Sol colaboración notif reclamado", que puede adjuntarse a los documentos.

Para poder guardar y/o tramitar, es necesario rellenar la Fecha, el Motivo y el Organismo.  
Para poder tramitar, es obligatorio adjuntar como mínimo un documento.

### Posibles trámites.

Los posibles trámites asociados a la solicitud de colaboración son los mismos que en el resto de trámites de Mediación, es decir, todos los trámites de mediación y todos los generales.

### Acciones tras tramitar.

Cuando se tramita este trámite se generan automáticamente los trámites de notificación de la solicitud y de respuesta de la solicitud de la colaboración.

Así mismo, el Organismo seleccionado se registrará como interviniente de la solicitud, quedando así reflejado en la tabla de intervinientes.

### 3.5.6.Respuesta solicitud colaboración

**Respuesta Colaboración Otro Organismo**
cerrar

**Expediente:** SOL-01A001-118-2017-1

Fecha inicio : 17/11/2017 15:17
Fecha fin :

Asignación : INSTRUCTOR
Ejecución :

Comentario :

Fecha\* : 17/11/2017
Resumen :

Respuesta\* : [Seleccione un elemento]

| Expediente        | Tipo Documento | Nombre | Documento | Fecha | Borrar |
|-------------------|----------------|--------|-----------|-------|--------|
| No hay registros. |                |        |           |       |        |

**ADJUNTAR**

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

A pesar de generarse automáticamente al tramitar una solicitud de colaboración a otro organismo, también es un posible trámite de cualquier trámite de la fase de Mediación.

Este trámite permite al tramitador registrar la respuesta recibida del organismo, pudiendo ser Responde o No responde.

En caso de recibir un documento por parte del organismo, hay que tramitar una aportación de documentación de tipo "Respuesta solicitud de colaboración" para, posteriormente, adjuntar el documento a la respuesta.

Se permite adjuntar documentos desde el expediente.

Para poder guardar y/o tramitar, es necesario rellenar la Fecha y la Respuesta.

### Posibles trámites.

Los posibles trámites asociados a la solicitud de colaboración son los mismos que en el resto de trámites de Mediación, es decir, todos los trámites de mediación y todos los generales.

### 3.5.7. Segunda mediación

Este tramite se genera cuando:

- Al transcurrir 1 mes desde la tramitación de la notificación/comunicación del trámite "solicitud de alegaciones" con destino Reclamado/Denunciado y no haber recibido respuesta a la misma (no exista registro de alegaciones tramitado) y teniendo en cuenta solo expedientes abiertos.
- La respuesta recogida en el tramite registro de alegaciones sea "No acepta" o "No responde" y el origen de la alegación sea Reclamado/Denunciado.
- No exista una segunda mediación previa

Segunda mediación

cerrar

Expediente: SOL-48A001-33-2021-1

Fecha inicio : 15/03/2021 09:22
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR (Y41BU001) Pérez
Ejecución :

Comentario :

Destino\* : Reclamado/Denunciado

| Expediente        | Tipo Documento | Nombre | Documento | Fecha | Estado | Perfil Firm: | Borrar |
|-------------------|----------------|--------|-----------|-------|--------|--------------|--------|
| No hay registros. |                |        |           |       |        |              |        |

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* :

Seleccionar archivo

Ningún archi... seleccionado

Requiere firma : ☒

Rol\* :

Coordinador

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

Este trámite permite al tramitador preparar la segunda mediación para un establecimiento (Reclamado/Denunciado).

En el trámite se debe introducir el destino de la segunda mediación, seleccionándolo entre Reclamante/Denunciante o Reclamado/Denunciado.

Este trámite permite al tramitador preparar una solicitud de alegaciones al Reclamante o al Reclamado de la solicitud, El procedimiento para preparar el trámite y la documentación asociada es el común de los trámites que soportan documentación adjunta, con la peculiaridad de que aparece el elemento “requiere firma”, asociado a los documentos que se aportan al expediente.

Es obligatorio adjuntar como mínimo un documento.

**Acciones tras tramitar.**

Cuando se tramita este trámite se generan automáticamente los trámites de notificación de la segunda mediación y de Respuesta propuesta 2ª mediación.

### 3.5.8.Respuesta propuesta 2ª mediación

**Respuesta propuesta 2ª mediación**
cerrar

**Expediente: SOL-48A001-33-2021-1**

Fecha inicio : 15/03/2021 09:30
Fecha fin :
Asignación : COORDINADOR (Y41BU001) Pérez
Ejecución :
Comentario :

Origen\* : Reclamado/Denunciado
Resumen\* :
Respuesta\* : [Seleccione un elemento]

| Expediente        | Tipo Documento | Nombre | Documento | Fecha | Borrar |
|-------------------|----------------|--------|-----------|-------|--------|
| No hay registros. |                |        |           |       |        |

**ADJUNTAR**

Nombre\* :
Documento\* :

Seleccionar archivo
Ningún archi... seleccionado

**AÑADIR**

(\*) Campos obligatorios

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

Cuando se recibe el documento de Respuesta propuesta 2ª mediación del solicitado o se cumple el plazo de respuesta sin que el interesado haya enviado la Respuesta propuesta 2ª mediación se procede a tramitar la Respuesta propuesta 2ª mediación.

En el trámite, se selecciona el origen de la segunda mediación (Reclamante o Reclamado), se introduce un resumen de la segunda mediación presentada y se indica la respuesta que se ha producido a la segunda mediación:

- Aceptación total
- Aceptación parcial.
- Arbitraje.
- No responde
- No acepta

Al igual que en todos los trámites de recepción se permite incorporar documentos desde disco o desde los documentos existentes en el expediente.

**Acciones tras tramitar.**

Se genera automáticamente un trámite de comunicación de segunda mediación, en el caso de que la Respuesta propuesta 2ª mediación haya sido del consumidor, la comunicación será para el establecimiento y en el caso de que la Respuesta propuesta 2ª mediación haya sido del consumidor la comunicación será para el establecimiento, esta comunicación adjuntará los documentos del Respuesta propuesta 2ª mediación. La comunicación no se genera en el caso de Denuncias AACC/Empresas.

## 3.6 Fase de conciliación

### 3.6.1. Conciliación entre partes

Conciliación entre partes
cerrar

Expediente: SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR
Ejecución :

Comentario :

Fecha envío convocatoria\* : 11/04/2018
Fecha acto conciliación\* : 11/04/2018
Fecha firma acuerdo\* : 11/04/2018

Texto acuerdo\* :

| Expediente        | Tipo Documento | Nombre | Documento | Fecha | Borrar |
|-------------------|----------------|--------|-----------|-------|--------|
| No hay registros. |                |        |           |       |        |

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* :

Examinar...
No se ha seleccionado ningún archivo.

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

En este trámite se registra la conciliación entre las partes, se registran las fechas de: Envío de convocatoria, Conciliación y Acuerdo, así como el texto de acuerdo. Así mismo el trámite permite aportar documentos generándolos desde la plantilla correspondiente o bien adjuntándolos desde el ordenador.

Es obligatorio adjuntar como mínimo un documento.

#### Acciones tras tramitar

N/A



### 3.7 Fase de inspección

#### 3.7.1.Solicitud de inspección

**Solicitud de inspección**
cerrar ✕

**Expediente: SOL-01A001-133-2019-1**

Fecha inicio : 
Fecha fin :

Asignación : 
Ejecución :

Comentario :

Fecha\* :

Motivación\* :

Organismo gestor\* :

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

Mediante este trámite se solicita la realización de una inspección.

Se introduce la fecha de la solicitud de inspección, el motivo y el organismo gestor para la inspección (organismo al que le caerá la propuesta de inspección en la bandeja de propuestas de inspección).

#### Acciones tras tramitar

N/A

## 3.8 Fase traslado

### 3.8.1. Traslado de oficina a Omics y asociaciones (Red CIAC)

Traslado a oficina a omics y asociaciones (Red CIAC)
cerrar

**Expediente:** SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR
Ejecución :

Comentario :

Organismo destino\*:

| Expediente        | Tipo Documento | Nombre | Destinatario | Documento | Fecha | Borrar |
|-------------------|----------------|--------|--------------|-----------|-------|--------|
| No hay registros. |                |        |              |           |       |        |

Plantilla : TRASLADO A RED CIAC - OTROS

Nombre\*: TRASLADO A RED CIAC - OTROS

Destinatario\*:

[Seleccione un elemento]

[Seleccione un elemento]
Oficina destino
Otros
Reclamante

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR TRAMITAR CANCELAR

Mediante este trámite se realiza el traslado de un expediente desde Kontsumobide a la red CIAC, para ello habrá que seleccionar en el apartado organismo destino, el organismo de red ciac que recibirá el expediente.

Es obligatorio adjuntar como mínimo un documento.

Cuando se tramita este trámite el expediente se traslada al organismo de la red CIAC y se genera automáticamente el trámite de comunicación para el consumidor, este trámite se asigna al coordinador del organismo que realiza el traslado.

El expediente se recibe en el organismo destino en la aplicación Kontsumonet.

 Cast

**Detalle traslado**
cerrar ✕

No. Traslado: 48A001 10 2015

Organismo origen: 48A001 Kontsumobide Bizkaia

Organismo destino: 48L021 OMIC BARAKALDO

Solicitud: 48A001 135 2015 1

Monitor: COORDINADOR

Fecha: 28/04/2015 Hora: 09:55:45

Resumen:

RECEPCIONAR
CERRAR

Los expedientes trasladados desde Kontsumobide a Red CIAC no pueden ser rechazados.

#### Acciones tras tramitar

Se genera una comunicación para el consumidor, y el expediente se traslada al organismo destino.

### 3.8.2.Recepción de traslado Kontsumobide

Cuando se realiza un traslado desde una oficina de la red CIAC a Kontsumobide, se genera un trámite específico que se asigna al coordinador de la oficina que ha recibido dicho expediente.

Nº Solicitud:

48A001 410 2016 1

ACTUALIZAR

| Fase     | Trámite                     | Origen/Destino | Documentos | Fecha inicio     | Fecha fin | Tramitador   | Estado |
|----------|-----------------------------|----------------|------------|------------------|-----------|--------------|--------|
| Traslado | Recepción traslado red CIAC |                |            | 17/03/2016 13:19 |           | NEREA HERRAN |        |

Cuando el coordinador procede a la recepción, se lanza el trámite de recepción.

Recepción de traslado

cerrar

Expediente: SOL-48A001-410-2016-1

Fecha inicio : 17/03/2016 13:19

Fecha fin :

Asignación : NEREA HERRAN

Ejecución :

Comentario :

Respuesta\* : [Seleccione un elemento]

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

El coordinador podrá aceptar o denegar la recepción del expediente:

- En caso de denegarla deberá rellenar el campo motivo de rechazo y al tramitar el expediente se devolverá a la Oficina de red CIAC origen (donde al consultar dicho traslado aparece el motivo de rechazo).

Respuesta\* : Denegado

Motivo del rechazo\* :

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

- En caso de aceptarlo, se generará un trámite de asignación de responsable de expediente en la bandeja correspondiente del coordinador. Y la aplicación envía una comunicación interna al módulo de comunicación de kontsumonet avisando a la oficina origen que el traslado ha sido aceptado. Además, se crea el expediente en PLATEA (explicado en el apartado de este documento: PLATEA. Visión del ciudadano (Mis Gestiones).

Respuesta\* : Aceptado

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

## 3.9 Fase de decisión

### 3.9.1.Registro de decisión

Registro de decisión
cerrar

Expediente: SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR
Ejecución :

Comentario :

Tipo de decisión\* : INADMISIÓN DAÑOS

Fecha de decisión\* : 11/04/2018

| Expediente    | Tipo Documen | Nombre                 | Destinatario | Documento               | Fecha      | Estado | Perfil Firr | Borrar |
|---------------|--------------|------------------------|--------------|-------------------------|------------|--------|-------------|--------|
| SOL-01A001-16 | Resolución   | INADMISION DAÑOS - CON | Otros        | SOL-01A001-16-2018-1-IN | 11/04/2018 |        | Coordinad   |        |

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

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Destinatario\* : [Seleccione un elemento]

Documento\* :

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma : ☒

Rol\* :

Coordinador

ANADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

El trámite de registro de decisión registra el tipo de decisión que toma Kontsumobide y la fecha de la misma, así mismo adjuntaremos los documentos de la decisión.

El sistema validará que no se pueda tramitar el Registro de decisión sin documentación asociada, mostrando el mensaje informativo correspondiente.

Cuando se selecciona el **tipo de decisión INHIBICION OTROS**, aparece los campos de organismo para seleccionar el organismo. Es un campo obligatorio.

Tipo de decisión\*: **INHIBICIÓN OTROS**

Fecha de decisión\*: 20/11/2017

Organismo:

Cuando se selecciona el **tipo de decisión NO AVENENCIA PROPUEST SANCION**, aparecen los siguientes campos:

Tipo de decisión\*: **NO AVENENCIA PROPUEST SANCIÓN**

Fecha de decisión\*: 20/11/2017

Infracciones:

| Código            | Descripción |
|-------------------|-------------|
| No hay registros. |             |

**AÑADIR** **ELIMINAR**

Justificación infracción\*:

Se pueden añadir infracciones, pulsando en añadir. Y se pueden eliminar infracciones seleccionando la infracción y pulsando en eliminar.

Al pulsar añadir aparece la selección de tipo de infracción para poder seleccionar la infracción a añadir:

**Selección tipo de infracción** cerrar

Mostrar: ☐ Todas ☒ Habituales

Código:  Descripción:

**FILTRAR** **LIMPIAR**

- 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
      - NM30903 - VENTA CON REBAJA-NO INDICACION PRECIO ANTERIOR
    - NM5 - EN INFORMACION AL CONSUMIDOR**
      - NM501 - INCUMPLIMIENTO NORMATIVA EN MATERIA DE INFORMACION AL CONSUMIDOR
    - NM6 - EN MATERIA DE PRECIOS**
      - NM601 - FALTA DE PUBLICIDAD DE V.P.

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

Es obligatorio introducir al menos una infracción por materia y al menos una infracción por artículo, es decir, la lista de infracciones tiene que tener dos infracciones como mínimo (una por materia y una por artículo).

También, es obligatorio incluir una justificación de la infracción.

**Al guardar y al tramitar**, la aplicación valida que se hayan introducido estos campos obligatorios.

Al tramitar el registro de decisión, se consultará si existe un registro en la bandeja para el mismo expediente o bien ya existe un expediente sancionador asociado al expediente.

Si existe cualquiera de los dos casos se mostrará un mensaje de confirmación, con el siguiente mensaje:

Ya existe una propuesta de sanción o un expediente sancionador asociado al expediente. No se va a generar un nuevo registro en la bandeja de propuesta de sanción. ¿Está seguro de querer tramitar la resolución?

Al pulsar a aceptar, se tramita el registro de decisión y no se va a generar un nuevo registro en la Bandeja de propuesta de sanción.

En el resto de los casos se genera una entrada en la Bandeja de propuestas de sanción.

Cuando se selecciona el **tipo de decisión TRASLADO**, aparece los campos de organismo para seleccionar el organismo. Es un campo obligatorio.

Tipo de decisión\* : TRASLADO

Fecha de decisión\* : 20/11/2017

Organismo:

En los documentos que adjuntamos al registro de decisión podremos solicitar la firma de cualquiera de los documentos, cuando solicitamos dicha firma, el sistema nos muestra una selección de perfiles donde indicaremos que perfil ha de firmar el documento.

Una vez guardado el trámite, el documento pasará a la bandeja de firma del perfil solicitado y el trámite quedará pendiente de dicha firma para poder ser tramitado.

| Expediente                                                                      | Tipo Documer | Nombre                  | Destinatario | Documento               | Fecha      | Estado | Perfil Firr | Borrar |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------|--------------|-------------------------|------------|--------|-------------|--------|
| SOL-01A001-16                                                                   | Resolución   | INADMISSION DAÑOS - CON | Otros        | SOL-01A001-16-2018-1-IN | 11/04/2018 |        | Coordinad   |        |
| Primera Página   Anterior <b>Página 1</b> de 1   Siguiende   Última Página   10 |              |                         |              |                         |            |        |             |        |
| Mostrando 1 - 1 de 1                                                            |              |                         |              |                         |            |        |             |        |

Cuando se selecciona el **tipo de decisión PROPUESTA ARBITRAJE** y se tramita; posteriormente, cuando el usuario consulte esta solicitud de reclamación la aplicación detectará si ya se existe una solicitud de arbitraje abierta asociada a esta. En caso de que sea así, la solicitud de reclamación se queda bloqueada no permitiéndose modificar nada más que los trámites generados y los pendientes de tramitar.

Cuando se selecciona el **tipo de decisión APERCIBIMIENTO**, aparece 2 campos obligatorios, texto del apercibimiento en castellano y texto de apercibimiento en euskera (los les se utilizan posteriormente en las plantillas como campos de combinación).

|                              |                                                                                                                                                                                |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tipo de decisión* :          | APERCIBIMIENTO                                                                                                                                                                 |
| Fecha de decisión* :         | 07/06/2022   |
| Apercibimiento castellano* : | <div></div>                                                                                                                                                                    |
| Apercibimiento euskera* :    | <div></div>                                                                                                                                                                    |

### Acciones tras tramitar

Cuando se tramita un registro de decisión se generan normalmente 3 trámites de forma automática:

- La notificación de la decisión al consumidor
- La notificación de la decisión al establecimiento

Pero dependerá del tipo de decisión que se haya introducido, a continuación indicaremos en tablas cuales serán los trámites creados dependiendo del tipo de decisión tomada.

#### Consultar apartado tipos de decisión Kontsumobide

Estos trámites estarán creados pero pendientes de tramitación.

Se actualiza la información en PLATEA (explicado en el apartado de este documento: PLATEA. Visión del ciudadano (Mis Gestiones)).



## 3.10 Fase de recurso

### 3.10.1. Recepción de recurso

Cuando se recibe un recurso a la decisión de kontsumobide, se procede a tramitar la recepción del mismo.

Recepción de recurso

cerrar

Expediente: SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018

Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR

Ejecución :

Comentario :

Tipo de recurso\* : Alzada

Fecha del recurso\* : 11/04/2018

Motivo :

Abogado :

(\*) Campos obligatorios

| Expediente      | Tipo Documento | Nombre      | Destinatario | Documento    | Fecha      |  | Borrar |
|-----------------|----------------|-------------|--------------|--------------|------------|--|--------|
| SOL-01A001-16-2 | Recurso        | Documento 1 |              | Prueba2.docx | 11/04/2018 |  |        |

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

Nombre\* :

Documento\* :

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

ANADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

En el trámite de recurso se registra, el tipo de recurso a seleccionar de los posibles (El tipo de recurso puede influir sobre el flujo de tramitación consecuente):

- Alzada
- De revisión

La fecha de recepción del recurso  
El motivo, (campo de texto libre)  
El abogado asignado (texto libre)

En el trámite de recepción de recurso se permite incorporar documentos desde disco o desde los documentos existentes en el expediente.

### Acciones tras tramitar

Se genera automáticamente el trámite de elaboración de informe para asesoría  
Se envía un correo a los usuarios que son administrativo en liquidaciones

### 3.10.2. Elaboración de informe para asesoría

Elaboración de informe para asesoría cerrar

Expediente: SOL-48L021-5-2018-1

Fecha inicio : 12/04/2018
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR
Ejecución :

Comentario :

| Expediente         | Tipo Documento | Nombre                 | Documento                      | Fecha      |   | Borrar |
|--------------------|----------------|------------------------|--------------------------------|------------|---|--------|
| SOL-48L021-5-2018- | Informe        | INFORME RECURSO ALZADA | SOL-48L021-5-2018-1-INFORME RE | 12/04/2018 | 1 |        |

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

Plantilla : [Seleccione un elemento]
Nombre\* :
Documento\* : Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

El trámite de elaboración de informe para asesoría, permite adjuntar un documento proponiendo las plantillas que se hayan configurado para este trámite, o adjuntar documentos desde el ordenador.

Es obligatorio adjuntar como mínimo un documento.

### Acciones tras tramitar

Se genera un trámite de comunicación, para el envío del informe con el informe elaborado  
Se genera el trámite de recepción de orden de consejero

Estos trámites quedan pendientes de tramitar.

### 3.10.3. Recepción de orden de consejero

Recepción de orden del consejero
cerrar

**Expediente:** SOL-48L021-5-2018-1

Fecha inicio : 12/04/2018
Fecha fin :
Asignación : COORDINADOR
Ejecución :
Comentario :

Estimación\* : [Seleccione un elemento]

(\*) Campos obligatorios

| Expediente         | Tipo Documento | Nombre      | Documento    | Fecha      |  | Borrar |
|--------------------|----------------|-------------|--------------|------------|--|--------|
| SOL-48L021-5-2018- | Resolución     | Documento 1 | Prueba2.docx | 12/04/2018 |  |        |

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

**ADJUNTAR**

Nombre\* :
Documento\* :
Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

**AÑADIR**

(\*) Campos obligatorios

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

En este trámite se permite adjuntar un documento bien desde los existentes en el expediente, bien desde el propio ordenador, por otro lado se solicita la selección de la estimación a elegir entre: Si o no.

#### Acciones tras tramitar

Si se estima:

- Se genera un trámite de notificación al consumidor con los documentos adjuntos que se hayan añadido al trámite.
- Se anula el trámite de cierre de expediente, si existe.
- Se vuelve al inicio del expediente generando un trámite de asignación de responsable de expediente que irá a la bandeja de trabajo correspondiente del coordinador.

Si no se estima:

- Se genera un trámite de notificación al consumidor con los documentos adjuntos que se hayan añadido al trámite.
- Se actualiza la fecha de inicio del trámite de cierre, si existe.

### 3.11 Fase de cierre

#### 3.11.1. Cierre de expediente

Cierre de expediente

cerrar ✕

Expediente: SOL-48A001-464-2016-1

Fecha inicio : 10/06/2016 11:15

Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR

Ejecución :

Comentario :

Fecha cierre\* :

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

En el trámite de cierre de expediente, el único dato obligatorio es la fecha de cierre del expediente. También permite como todos los trámites introducir un comentario.

Se procede al cierre del expediente, aunque tenga trámites sin finalizar.

Existe una marca para excluir que se cierre automáticamente en el proceso de cierre automático. Si está marcado el check Excluir del proceso de cierre automático no se cerrará automáticamente. Cuando se quiera que se cierre automáticamente hay que desmarcar el check. Para tramitar manualmente el trámite se debe desmarcar el check Excluir del proceso de cierre automático.

#### Acciones tras tramitar

El trámite de cierre de expediente, provocará que el expediente desaparezca de las bandejas de trabajo del tramitador.

Se actualiza la información en PLATEA (explicado en el apartado de este documento: PLATEA. Visión del ciudadano (Mis Gestiones)).

##### 3.11.1.1. Generación automática del trámite de cierre.

La aplicación es capaz (mediante un proceso diario) de generar el trámite de Cierre pendiente de tramitar en los expedientes que cumplan una serie de condiciones, que se detallan a continuación:

- El expediente NO tiene un trámite de cierre.

- Si hay una reapertura de expediente, el trámite de cierre se generará al de 2 meses (60 días).
- Además, se corresponde a uno de los siguientes dos casos:
  - o El expediente tiene el último trámite de decisión tramitado con fecha de resolución de hace más de dos meses y posteriormente NO tiene un trámite de Recepción de recurso con tipo de recurso de alzada.
  - o El expediente tiene el último trámite de Recepción de orden del consejero tramitado con fecha de fin de hace más de dos meses y que ha sido NO estimado por el consejero; anteriormente, el expediente tiene un trámite de decisión tramitado.

NOTA: El dato de dos meses que deben pasar para que se genere de forma automática el trámite de cierre del expediente, es configurable en la aplicación por el parámetro TIPO\_AVISO\_SOLICITUDES\_CIERRE\_EXPEDIENTE del censo de parámetros. Dicho parámetro contiene el número de días que deben pasar (60 días equivalentes a 2 meses, en el momento de la redacción de este manual de usuario).

### 3.11.1.2. Tramitación automática del trámite de cierre.

La aplicación es capaz (mediante un proceso diario) de tramitar el trámite de Cierre. Se tramitarán aquellos trámites de cierre pendientes de tramitar y que se hayan pasado los días indicados en el parámetro configurable NUM\_DIAS\_CIERRE\_EXPEDIENTE\_SOLICITUDES y no existe un trámite de recepción de recurso (pendiente de tramitar o tramitado) y no tiene un acuse de recibo no entregado y que no exista un trámite de asignación de instructor posterior al trámite de decisión. Aparte de todas estas condiciones se añade que no haya ningún trámite tramitado en el último mes. Si se cumplen todas las condiciones anteriores e cierra automáticamente (cierre en negocio y en PLATEA si es que se ha abierto el expediente en PLATEA) y se elimina de las bandeja de solicitudes.

Si no se desea que se realice el cierre automático, el usuario deberá eliminar el cierre o marcar el check Excluir del proceso de cierre automático.

### 3.11.2. Reapertura de expediente de un expediente cerrado

Castellano [Cambiar Idioma](#)

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: [Inicio](#) > [Solicitudes - Búsqueda solicitudes](#) > [Detalle](#)
[Cerrar sesión](#)

[Solicitudes](#) > [Consultas](#) > [Sancionadores](#) > [Módulo económico](#) > [Censos](#) > [Utilidades](#)

Expediente: 48A001-7-2016-1 Fase: Cierre Trámite actual: Cierre de expediente Orgánico:48A001 Responsable expediente:TXEMA MENDEZ HERNANDEZ

| HECHO                                                 | TRAMITACIÓN                       | OTROS DATOS               |                             |                  |                  |                           |        |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------|------------------|---------------------------|--------|
| Nº Solicitud: 48A001 7 2016 1 <span>ACTUALIZAR</span> |                                   |                           |                             |                  |                  |                           |        |
| Fase                                                  | Trámite                           | Origen/Destino            | Documentos                  | Fecha inicio     | Fecha fin        | Tramitador                | Estado |
| Cierre                                                | Cierre de expediente              |                           |                             | 29/01/2016 13:24 | 01/02/2016 09:05 | TXEMA MENDEZ HERNANDEZ    | ✓      |
| Resolución                                            | Registro de decisión (AVENENCIA)  |                           |                             | 29/01/2016 13:24 | 29/01/2016 13:24 | TXEMA MENDEZ HERNANDEZ    | ✓      |
| Mediación                                             | MANIFESTACIONES DE LA RECLAMANTE  |                           |                             | 29/01/2016 13:23 | 29/01/2016 13:23 | TXEMA MENDEZ HERNANDEZ    | ✓      |
| Mediación                                             | Acuse de recibo (Aceptado)        |                           | acuse                       | 14/01/2016 10:19 | 20/01/2016 14:11 | MP JOSE DEL CAMPO EXTREMO | ✓      |
| Mediación                                             | Notificación                      | GRUPO MULTIWEB            | Documentos                  | 14/01/2016 10:18 | 14/01/2016 10:19 | XABIER ALBERDI LAZKURAIN  | ✓      |
| Mediación                                             | Solicitud de alegaciones          | Establecimiento/Reclamado | solicitud alegaciones - EST | 14/01/2016 09:43 | 14/01/2016 10:18 | XABIER ALBERDI LAZKURAIN  | ✓      |
| Registro/Inicio                                       | Asignación responsable expediente |                           |                             | 05/01/2016 11:47 | 14/01/2016 09:42 | XABIER ALBERDI LAZKURAIN  | ✓      |
| Registro/Inicio                                       | Registro solicitud                |                           | RECLA                       | 05/01/2016 11:43 | 05/01/2016 11:47 | TXOMIN ITURBE ZULAICA     | ✓      |

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

[Aviso legal](#) | [Privacidad](#)
Departamento de Salud - Gobierno Vasco - 2015

No es un tipo de trámite, es una acción que solo está disponible para el supervisor y que solo puede realizar sobre un expediente con trámite de cierre tramitado.

**Una vez confirmada la acción por el tramitador, la reapertura consiste en:**

La aplicación crea un trámite genérico con la fecha-hora de inicio actual y la fecha-hora de fin actual. La descripción es "Apertura expediente".

La aplicación borra el trámite de cierre de expediente.

El expediente en Mis Gestiones (PLATEA) se borra entero y se vuelve a crear con la información anterior y sin el cierre de expediente.

El expediente se deja en la fase anterior al cierre

### **3.12 Trámites representación legal**

En una solicitud presencial, el documento de Acreditación de la representación SIEMPRE se debe aportar desde el trámite de aportación de documentación, que es donde se tipifican los documentos aportados al expediente.

En una solicitud telemática, si en la solicitud se aporta el documento de Acreditación de la representación al tramitar el registro de la solicitud se creará el trámite de Recepción de Acreditación de representación y se adjuntará el documento.

#### **3.12.1. Trámite de requerimiento de acreditación de la representación**

El trámite de Requerimiento de acreditación de la representación tendrá la siguiente forma:

Requerimiento de acreditación de representación
cerrar

**Expediente:** SOL-48A001-18-2018-1

Fecha inicio : 12/04/2018
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR (Y41BU001)
Ejecución :

Comentario :

Destino\* : [Seleccione un elemento]

| Expediente        | Tipo Documento | Nombre | Documento | Fecha | Estado | Perfil Firma | Borrar |
|-------------------|----------------|--------|-----------|-------|--------|--------------|--------|
| No hay registros. |                |        |           |       |        |              |        |

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* :

Seleccionar archivo

Ningún archivo seleccionado

Requiere firma : ☒
Rol :

Coordinador

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

Una vez tramitado se genera la notificación al interviniente seleccionado.

### 3.12.2. Trámite de recepción de acreditación de la representación

El trámite de Recepción de Acreditación de representación tendrá la siguiente forma:



**Recepción de Acreditación de representación**
cerrar

**Expediente:** SOL-48A001-117-2017-1

Fecha inicio : 15/12/2017 08:33      Fecha fin :   
 Asignación : COORDINADOR (Y41BU001)      Ejecución :   
 Comentario :

Origen\* : Reclamante   
 Resumen\* :   
 Respuesta\* : [Seleccione un elemento]

| Expediente        | Tipo Documento | Nombre | Documento | Fecha | Borrar |
|-------------------|----------------|--------|-----------|-------|--------|
| No hay registros. |                |        |           |       |        |

**ADJUNTAR**

Nombre\* :   
 Documento\* : Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado   

**AÑADIR**

(\*) Campos obligatorios

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

### 3.13 Trámites comunes

#### 3.13.1. Notificación

Notificación
cerrar

**Expediente:** SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR
Ejecución :

Comentario :

Envío a remesa : ☒

Fecha\* : 11/04/2018

Tipo de Notificación\* : Recurso

Destinatario\* : Kontsumobide Álava Araba J

Dirección : Etorbidea/Avenida Santiago, 11 Vitoria-Gasteiz

Texto\* : Recurso

| Expediente     | Tipo Documento | Nombre | Destinatario | Documento    | Fecha      | Estado | Borrar |
|----------------|----------------|--------|--------------|--------------|------------|--------|--------|
| SOL-01A001-16- | Solicitud      | sadf   |              | Prueba2.docx | 11/04/2018 |        |        |

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

**ADJUNTAR**

Plantilla : Acuse de Recibo\_conetiquetas\_R

Nombre\* : Acuse de Recibo\_conetiquetas\_R

**AÑADIR**

(\*) Campos obligatorios

**GUARDAR**
**POSTAL**
**ELECTRÓNICA**
**CANCELAR**

El trámite de notificación, aunque se puede ejecutar de forma voluntaria, suele ser normalmente autogenerado, esto quiere decir que determinados trámites como la solicitud de alegaciones o el registro de decisión del expediente, en el momento que se tramitan, generan un trámite de notificación para

recordar al tramitador que debe efectuar esta tarea, además, en el caso de ser autogenerado, el trámite vendrá con los datos de tipo de notificación y destinatario ya cumplimentados, así como con los documentos de la notificación ya adjuntados a la misma.

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

**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:** Fecha de la notificación, fecha se realiza la notificación, se propone la del día actual pero, permite la edición de la misma

El tipo de notificación a elegir entre los siguientes valores:

- Acuerdo de ampliación de plazo de presentación de alegaciones
- Alegación
- Recurso
- Requerimiento
- Resolución
- Resolución recurso de alzada
- Subsanción

### 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). una vez seleccionado el destino, se muestran los datos de dirección y correo electrónico del mismo. Al elegir destinatario, si es consumidor o establecimiento se consultará la forma de notificación de la pestaña del hecho:

- Si forma notificación/comunicacion postal: mostrara los botones de postal.
- Si forma notificación/comunicacion telematica: mostrara el boton de electronica.
- Para el caso de destinatario "otros" se mantendrán los botones visible postal y electronica.

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)

Por último disponemos de la zona de ficheros, donde se podrán añadir los documentos a notificar, de la forma habitual de los trámites que permiten adjuntar documentación.

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.

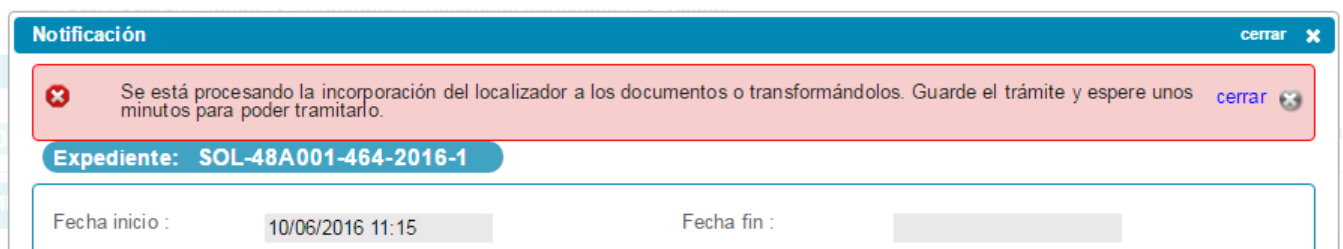
El trámite permite adjuntar documentos desde el expediente o expedientes relacionados. No se podrán adjuntar documentos de tipo Acuse de recibo. O adjuntar un documento proponiendo las plantillas que se

hayan configurado para este trámite, o adjuntar documentos desde el ordenador. Hay que tener en cuenta que el sistema no permite tramitar notificaciones sin documentación asociada.

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.

- Si la notificación se tramite de manera POSTAL SIN REMESA, entonces el sistema solo realizará la tarea de incluir localizador en aquellos documentos generados de las plantillas que estén marcados como localizables en el censo de plantillas de trámite.

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. **Si se producen errores en la localización**, hay que entrar en el trámite y grabar para que la aplicación vuelva a solicitar el proceso de localización.

Cuando la notificación se realiza de forma postal sin remesa es obligatorio introducir fecha y número de registro de salida. Estos dos campos pueden informarse o dejarse vacíos para ser rellenados de manera automática por la aplicación cuando se pulse grabar.

Si es postal por remesa, la aplicación no permite dicha generación o introducción de número ni fecha de registro de salida. En el alta de remesa, se le generará automáticamente el registro y fecha de salida para cada uno de las notificaciones.

Cuando la notificación se realiza de forma telemática no aparece la opción de introducir fecha ni número de registro de salida. No se permitirá realizar una notificación de forma telemática si el destinatario de la notificación no dispone de un NIF/CIF valido

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.

|                    |            |                  |            |
|--------------------|------------|------------------|------------|
| Código de remesa : | 2015-0030  | Fecha de remesa: | 29/04/2015 |
| Fecha* :           | 29/04/2015 |                  |            |

Por otro lado también se mostrarán los datos de registro de salida que el sistema proporciona a la notificación:

|                      |                 |                         |            |
|----------------------|-----------------|-------------------------|------------|
| Nº Registro salida : | 2015RTS00008484 | Fecha Registro salida : | 29/04/2015 |
|----------------------|-----------------|-------------------------|------------|

En el momento que se tramite la notificación se genera un trámite de acuse de recibo, que queda pendiente de tramitar hasta que se reciba el acuse. En el caso de notificaciones electrónicas, este acuse de recibo se validará en el momento que el destinatario acuse el recibo en mis gestiones en internet (visión de ciudadano).

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

Si la notificación está marcada para Envío a remesa, cuando el usuario tramite la notificación, la aplicación validará los documentos. En el momento que se encuentre un documento con error se paraliza el proceso de tramitación de la notificación y se muestra el mensaje de error con el nombre del documento que ha causado dicho error.

Hay que tener en cuenta que las notificaciones dirigidas al consumidor actualizan la información en PLATEA (explicado en el apartado de este documento: PLATEA. Visión del ciudadano (Mis Gestiones).

Cuando se trata de notificaciones electrónicas tramitadas, se podrá comprobar si el interesado del expediente ha sido notificado, mostrándose el link en pantalla "Descargar Justificante de la puesta a disposición de la notificación electrónica".

|                                                                      |                               |                         |            |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|------------|
| Fecha* :                                                             | 17/07/2019                    |                         |            |
| Tipo de Notificación* :                                              | Requerimiento                 |                         |            |
| Destinatario* :                                                      | CIUDADANO PRUEBA              |                         |            |
| Dirección :                                                          | Calle Araba A B C D Barakaldo |                         |            |
| Texto* :                                                             | Requerimiento                 |                         |            |
| Nº Registro salida :                                                 | 2019RTS00008153               | Fecha Registro salida : | 17/07/2019 |
| Descargar Justificante de la puesta a disposición de la notificación |                               |                         |            |

Al pulsar sobre él, se descargará un documento con la información de la notificación.

### 3.13.2. Acuse de recibo

Acuse de Recibo
cerrar

Expediente: SOL-48A001-26-2018-1

Fecha inicio : 11/05/2018 12:26
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR (Y41BU001)
Ejecución :

Comentario :

Notificación relacionada

Fecha\* : 03/05/2018

Tipo de Notificación\* : Alegación

Destinatario\* : SASKI BASKONIA, S.A.D.

Texto\* : Alegación

Fecha acuse Recibo\* :

Situación\* : No entregado

| Expediente        | Tipo Documento | Nombre | Documento | Fecha | Borrar |
|-------------------|----------------|--------|-----------|-------|--------|
| No hay registros. |                |        |           |       |        |

Plantilla :

Nombre\* :

Documento\* :

Examinar...

No se ha seleccionado ningún archivo.

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

REINTENTAR

CANCELAR

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**
- **Destinatario**
- **Texto**

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

Por último el sistema permitirá añadir el fichero de acuse de recibo en caso de disponer del mismo (u otros documentos que se consideren necesarios).

Si por algún motivo la notificación no hubiera llegado a realizarse correctamente, el botón **Reintentar** generará otra nueva notificación con los mismos datos que la anterior modificables salvo el acto y el destinatario. Al realizar esta acción el acuse de recibo actual quedará tramitado (si no lo estaba) a modo informativo en la solapa de Tramitación.

#### Acciones tras tramitar

N/A

Cuando la notificación ha sido marcada para ir a Remesa, entonces aparece otro apartado en la pantalla del Acuse.

|                               |                                                         |                                                                                     |                                                                                     |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Fecha acuse Recibo* :         | <input type="text" value="02/06/2020"/>                 |  |  |
| Situación* :                  | <input type="button" value="[Seleccione un elemento]"/> |                                                                                     |                                                                                     |
| Descripción de la situación : | Errónea en fichero de envío. Anulada por Correos        |                                                                                     |                                                                                     |

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

Id Remesa:

2017-0019

Estado de la remesa:

Cerrada

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

Fecha actualización envío:

19/02/2018

Código de la remesa electrónica:

047P

Código de la colección:

4310

Descripción de la Remesa:

Lista de Kontsumobide

Motivo de los envíos:

ID en Y41B:2017-0019

Código Resultado devuelto por Correos:

EZ

Descripción de la situación:

Sin Información. Entregado como correo c

Este apartado de datos de la notificación electrónica (AA66) muestra información del estado del envío en Correos; también muestra información para ayudar a buscar el envío en la aplicación de Gestión de Notificaciones con Prueba de Entrega Electrónica (PEE).

Si durante el proceso de realización de Remesas y de su actualización posterior se producen errores sobre el envío en este apartado de la pantalla se muestran.

Como se explica en el manual de usuario KBIDE13-KON-MST\_Kontsumobide\_MU, los acuses pueden ser tramitados o actualizados automáticamente ya que el estado de los envíos pendientes se consultan diariamente.

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

Cuando se trata de notificaciones electrónicas tramitadas (acuse de recibo), se podrá comprobar si el interesado del expediente ha sido notificado, mostrándose el link en pantalla "Descargar Justificante de notificación electrónica".

Fecha acuse Recibo\*:

17/07/2019

Situación\*:

Aceptado

Descargar Justificante de notificación electrónica

Al pulsar sobre él, mostrará en una pantalla nueva, la información tal como en Mi Carpeta:

**Administración Pública de la CAE**  
**KONTSUMOBIDE-INSTITUTO VASCO DE CONSUMO. KONTSUMOBIDE-INSTITUTO VASCO DE CONSUMO**  
Justificante de notificación electrónica

**Datos de la notificación**

- Procedimiento: Procedimiento de reclamación en materia de consumo.
- Nº de expediente: SOL-48A001-46-2019-1
- Año del expediente: 2019
- Acto que se notifica: Requerimiento
- Destinado a: CIUDADANO PRUEBA DESARROLLO (124359992)
- Disponible desde: 17/07/19 08:49:53

**Datos de la entrega de la notificación**

- Leída por: CIUDADANO PRUEBA DESARROLLO (124359992)
- Leída el: 17/07/19 08:54:03

**Firmado electrónicamente por:**  
EAEko Administrazio Publikoa - Administración Pública de la CAE



### 3.13.3. Aportar documentación

Aportar Documentación
cerrar ✕

**Expediente: SOL-01A001-16-2018-1**

Fecha inicio :

Fecha fin :

Asignación :

Ejecución :

Comentario :

| Tipo Documento | Nombre               | Documento    | Origen         | Fecha      | Nº Registro Entrada |  | Borrar |
|----------------|----------------------|--------------|----------------|------------|---------------------|--|--------|
| Informe        | SOL-01A001-16-2018-1 | Prueba2.docx | Administración | 11/04/2018 | 201800000005135     |  |        |

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

Origen\* :

Tipo\* :

Número de registro de entrada origen:

Fecha registro origen:

Nº Registro entrada :

Fecha Registro entrada :

Nombre\* :

Documento\* :  No se ha seleccionado ningún archivo.

(\*) Campos obligatorios

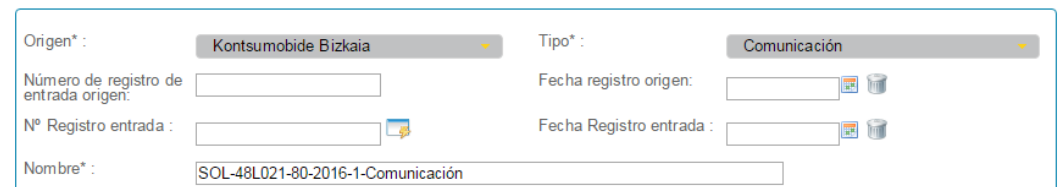
El trámite de aportar documentación, permitirá aportar documentos al expediente en cualquier momento de la tramitación, el trámite permite aportar varios documentos cualificando los mismos mediante:

- Origen (obligatorio): Quien aporta el documento (en este desplegable se mostrarán como posibilidades todos los intervinientes en el expediente, y el propio organismo kontsumobide). Al seleccionar en el combo origen un interviniente de tipo administración se ocultan los campos: Número de registro de entrada origen, Fecha registro origen, Nº Registro entrada, Fecha Registro entrada y no se validará que sea obligatorio Nº Registro entrada, Fecha Registro entrada.
- Tipo de documento (obligatorio): Desplegable que muestra los diferentes tipos de documentos que se pueden aportar a un expediente tales como:
  - [Otros]
  - Acta
  - Acuse de recibo
  - Alegación

BOPV  
Comunicación  
Edicto  
Informe  
Orden  
Recurso  
Requerimiento  
Resolución  
Sentencia  
Solicitud  
Subsanación

- Número de registro origen y Fecha de registro origen: Se informará en el caso de que la solicitud se haya presentado fuera de Kontsumobide. Si el usuario introduce el número de registro de entrada origen, entonces es obligatorio que introduzca la fecha de registro de entrada origen.
- Número de registro de entrada (obligatorio): Número del registro de entrada del documento a Kontsumobide.
- Fecha de registro de entrada (obligatorio): Fecha del registro de entrada del documento a Kontsumobide.
- Nombre del documento (obligatorio): Cuando el usuario selecciona un tipo de documento, el nombre de documento se rellena siguiendo un formato concreto: Tipo de expediente + Código de expediente + Tipo de documento.
  - o Por ejemplo, si se va a aportar documentación de tipo "Requerimiento" sobre la reclamación SOL-48A011-1522-2015-1, el nombre de documento propuesto será: "SOL-48A011-1522-2015-Requerimiento".
  - o De todas formas, la aplicación permite al usuario modificar el nombre de documento.
- Botón para obtener los datos del registro de entrada: Cuando el usuario ha seleccionado un origen, un tipo y un nombre de documento, en la aplicación aparece el icono para obtener los datos del registro.

o



Origen\* :  Tipo\* :

Número de registro de entrada origen:

Fecha registro origen:

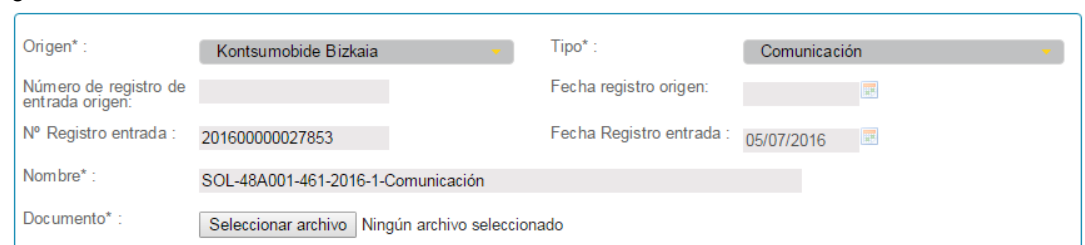
Nº Registro entrada :

Fecha Registro entrada :

Nombre\* :

- o Si lo pulsa, entonces la aplicación cargará los campos número y fecha de registro de entrada con los datos obtenidos; y además bloqueará todos los campos excepto la subida del documento.

o



Origen\* :  Tipo\* :

Número de registro de entrada origen:

Fecha registro origen:

Nº Registro entrada :

Fecha Registro entrada :

Nombre\* :

Documento\* :  Ningún archivo seleccionado

- o Si en vez de pulsar el botón el usuario introduce los datos de número y/o fecha de registro de forma manual, el botón para obtener datos del registro desaparece de la pantalla.
- Documento: Seleccionar de entre documentos de una unidad física.

Una vez seleccionado el documento/documentos se pulsa en añadir y se puede tramitar el aporte de documentación.

Hay que tener en cuenta que las Aportaciones de documentación del consumidor actualizan la información en PLATEA (explicado en el apartado de este documento: PLATEA. Visión del ciudadano (Mis Gestiones)).

Al tramitar este trámite, dependiendo del tipo de documento, se pueden desencadenar diferentes acciones:

- Si el documento aportado es una **Subsanación**, se busca un trámite de recepción de requerimiento de subsanación (se comprueba que el origen del trámite de recepción de requerimiento de subsanación coincida con el origen del documento aportado) pendiente de tramitar y se aporta el documento en dicho trámite. Si no existe ningún trámite de recepción de requerimiento de subsanación pendiente de tramitar con el mismo origen que el documento aportado, no se realiza nada.
- Si el documento aportado es un **Requerimiento**, se busca un trámite de recepción de requerimiento de información (se comprueba que el origen del trámite de recepción de requerimiento de información coincida con el origen del documento aportado) pendiente de tramitar y se aporta el documento en dicho trámite. Si no existe ningún trámite de recepción de requerimiento de información pendiente de tramitar con el mismo origen que el documento aportado, no se realiza nada.
- Si el documento aportado es una **Alegación**, se busca un trámite de registro de alegaciones (se comprueba que el origen del trámite de registro de alegaciones coincida con el origen del documento aportado) pendiente de tramitar y se aporta el documento en dicho trámite. Si no existe ningún trámite de registro de alegaciones pendiente de tramitar con el mismo origen que el documento aportado, se genera un nuevo trámite de registro de alegaciones y se aporta el documento en dicho trámite.
- Si el documento aportado es una **Respuesta propuesta 2ª mediación**, se busca un trámite de Respuesta propuesta 2ª mediación (se comprueba que el origen del trámite de Respuesta propuesta 2ª mediación coincida con el origen del documento aportado) pendiente de tramitar y se aporta el documento en dicho trámite. Si no existe ningún trámite de Respuesta propuesta 2ª mediación pendiente de tramitar con el mismo origen que el documento aportado, se genera un nuevo trámite de Respuesta propuesta 2ª mediación y se aporta el documento en dicho trámite.
- Si el documento aportado es un **Recurso**, se busca un trámite de recepción de recurso pendiente de tramitar y se aporta el documento en dicho trámite. Si no existe ningún trámite de recepción de recurso pendiente de tramitar, se genera un nuevo trámite de recepción de recurso y se aporta el documento en dicho trámite.
- Si el documento aportado es una **Orden**, se busca un trámite de recepción de orden del consejero pendiente de tramitar y se aporta el documento en dicho trámite. Si no existe ningún trámite de recepción de orden del consejero pendiente de tramitar, no se realiza nada.
- Si el documento aportado es una **Acreditación Representación**, se busca un trámite de recepción de acreditación de representación (se comprueba que el origen del trámite de recepción de acreditación de representación coincida con el origen del documento aportado) pendiente de tramitar y se aporta el documento en dicho trámite. Si no existe ningún trámite de recepción de acreditación de representación pendiente de tramitar con el mismo origen

que el documento aportado, se genera un nuevo trámite de recepción de acreditación de representación y se aporta el documento en dicho trámite.

- Si el documento aportado es una **Solicitud ampliación plazo**, se busca un trámite de respuesta de ampliación de plazo pendiente de tramitar. Si no existe se genera un nuevo trámite de respuesta de ampliación de plazo sin aportar ningún documento. Si existe no se genera ningún trámite.

Para las aportaciones web sin certificado (provenientes de y41r)

- No será posible agregar documentos a la misma.
- Tampoco borrar los documentos aportados.
- Solo se podrá tramitar si el registro de solicitud esta a su vez tramitado.
- Al tramitar la aportación los documentos pasan a formato PDF y se escribe en Mi Carpeta.
- Este tipo de aportaciones se muestra tanto en la solapa de tramitación como en las bandejas de expedientes con tramites pendientes y estado oficina con trámites pendientes con la coetilla (telemática).

### 3.13.4. Trámite genérico

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

Trámite Genérico
cerrar

Expediente: SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR
Ejecución :

Comentario :

Nombre del trámite\* :

(\*) Campos obligatorios

| Expediente      | Tipo Documento | Nombre | Destinatario | Documento    | Fecha      | Borrar |
|-----------------|----------------|--------|--------------|--------------|------------|--------|
| SOL-01A001-16-2 | Solicitud      | sadf   |              | Prueba2.docx | 11/04/2018 |        |

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

ADJUNTAR

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

En el trámite genérico solo se introducirá un texto comentario y el nombre del trámite, así pues cuando se grabe o tramite, el trámite se guardará con el nombre introducido por el usuario. Asimismo, se permite adjuntar documentos desde el expediente.

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

KBIDE13-KON-SOL Kontsumobide MU v2.34.docx

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

El siguiente grupo de datos nos indica en que fecha se realiza la comunicación, se propone la del día pero, permite la edición de la misma.

Se selecciona el origen de la comunicación, en el envío de comunicación via mail se puede cambiar el remitente del mail. Por defecto, se selecciona el mail del organismo pero se puede cambiar al mail del responsable del expediente. A la derecha del desplegable aparecerá el mail origen de la comunicación.

Se selecciona el destino de la comunicación, que puede ser cualquier interesado del expediente, una vez seleccionado el destino, se muestran los datos de dirección y correo electrónico del mismo. Al elegir destinatario, si es consumidor o establecimiento se consultará la forma de notificación de la pestaña del hecho:

- Si forma notificación/comunicacion postal: mostrara los botones de Postal y Mail..
- Si forma notificación/comunicacion telematica: mostrara el boton de electronica.
- Para el caso de destinatario "otros" se mantendrán los botones visible postal, electronica y mail.

Si el destino de la comunicación es un establecimiento, aparecerá un desplegable con los diferentes mails de los que dispone el establecimiento para seleccionar el que se desee en cada comunicación.

|                  |                                                      |                                                                                     |
|------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Envío a remesa : | <input checked="" type="checkbox"/>                  |                                                                                     |
| Fecha* :         | <input type="text" value="11/12/2015"/>              |  |
| Origen* :        | <div>Genérico</div>                                  | Consumo-Bizkaia@kontsumobide.net                                                    |
| Destinatario* :  | <div>ASOCIACION REMARR</div>                         | Comunicar a sede: <input type="checkbox"/>                                          |
| Dirección :      | Kalea/Calle Agirre, 2 2ºIZDAAA Barakaldo             |                                                                                     |
| Email :          | <div>CUARTO</div>                                    | remarr.est4@gmail.com                                                               |
| Asunto :         | <input type="text" value="SOL-48A001-10171-2015-1"/> |                                                                                     |
| Texto* :         | <div></div>                                          |                                                                                     |

En el caso de consumidores y organismos, únicamente se mostrará el mail que tiene.

|                  |                                                                        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Envío a remesa : | <input checked="" type="checkbox"/>                                    |
| Fecha* :         | <input type="text" value="11/12/2015"/>                                |
| Origen* :        | <input type="text" value="Genérico"/> Consumo-Bizkaia@kontsumobide.net |
| Destinatario* :  | <input type="text" value="CIUDADANO PRUEBA"/>                          |
| Dirección :      | Kalea/Calle Alberdi, 6 Barakaldo                                       |
| Email :          | prueba@gmail.com                                                       |
| Asunto :         | <input type="text" value="SOL-48A001-10171-2015-1"/>                   |
| Texto* :         | <input type="text"/>                                                   |

A continuación tenemos los campos asunto y texto.

El asunto es necesario en el caso de realizar la comunicación por correo electrónico

El texto de la comunicación.

Si se trata de una comunicación o notificación presencial que no va a remesa, además se deberá proveer a la comunicación o notificación de un número de registro de salida y una fecha de registro de salida. Estos dos campos pueden informarse o dejarse vacíos para ser rellenados de manera automática por la aplicación cuando se pulse grabar.



Por último disponemos de la zona de ficheros, donde se podrán añadir los documentos a comunicar.

El trámite permite adjuntar documentos desde el expediente o expedientes relacionados. No se podrán adjuntar documentos de tipo Acuse de recibo.

Una vez seleccionados los documentos a adjuntar, estos se mostrarán en la lista de documentos de la comunicación, si deseamos eliminar alguno de los documentos bastará con utilizar la papelera de la columna borrar.

- **Si se producen errores en la localización** (en los documentos susceptibles de localizarse) hay que entrar en el trámite y grabar para que la aplicación vuelva a solicitar el proceso de localización.

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

- Postal
- Electrónica
- Mail: Esta funcionalidad manda un email al destinatario y además se agrega en dicho email al usuario conectado, en copia oculta. Si dicho usuario que está realizando el trámite no tiene mail se mostrará un mensaje de error de que no tiene correo electrónico.

Hay que tener en cuenta que el sistema no permite tramitar comunicaciones sin documentación asociada (a excepción de las comunicaciones por mail).

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

En los casos en que la comunicación sea generada por otro trámite como un trámite de decisión, por ejemplo, esta dispondrá ya de la información relativa al destinatario y los documentos adjuntados.

Si la comunicación está marcada para Envío a remesa, cuando el usuario tramite la comunicación, la aplicación validará los documentos. En el momento que se encuentre un documento con error se paraliza el proceso de tramitación de la comunicación y se muestra el mensaje de error con el nombre del documento que ha causado dicho error.

Hay que tener en cuenta que las comunicaciones dirigidas al consumidor actualizan la información en PLATEA (explicado en el apartado de este documento: PLATEA. Visión del ciudadano (Mis Gestiones).

### 3.13.6. Trámite Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE.

Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE
cerrar

**Expediente:** SOL-01A001-16-2018-1

Fecha inicio : 11/04/2018
Fecha fin :

Asignación : COORDINADOR
Ejecución :

Comentario :

| Expediente        | Tipo Documento | Nombre | Destinatario | Documento | Fecha | Borrar |
|-------------------|----------------|--------|--------------|-----------|-------|--------|
| No hay registros. |                |        |              |           |       |        |

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre\* :

Documento\* :

Examinar...
No se ha seleccionado ningún archivo.

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR
TRAMITAR
CANCELAR

El trámite de Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE, permite adjuntar un documento proponiéndolo una de las plantillas que se hayan configurado para este trámite, o adjuntando documentos desde el ordenador.

La forma de proceder es la siguiente si en la solicitud hubiera un trámite de acuse de recibo con resultado de NO ENTREGADO, entonces el usuario puede crear este trámite para indicar que se va a necesitar publicar en el BOPV-BOE. Pero no es obligatorio, es decisión del usuario. Además, la aplicación permite crear este trámite en cualquier momento una vez registrada la solicitud.

#### Acciones tras tramitar

Se genera un trámite de Información de publicación en BOPV-BOE, para controlar el estado de la publicación en BOPV y en BOE. Este trámite queda pendiente de tramitar.

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

Información de publicación en BOPV-BOE
cerrar

**Expediente:** SOL-01A001-118-2017-1

Fecha inicio : 20/11/2017 09:33
Fecha fin :

Asignación : INSTRUCTOR
Ejecución :

Comentario :

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

| Expediente           | Tipo Documento | Nombre       | Documento             | Fecha      | Borrar |
|----------------------|----------------|--------------|-----------------------|------------|--------|
| SOL-01A001-118-2017- | [Otros]        | doc BOPV-BOE | PRUEBA VENTANILLA.pdf | 20/11/2017 |        |

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

**ADJUNTAR**

Nombre\* :

Documento\* :

Seleccionar archivo
Ningún archivo seleccionado

**AÑADIR**

(\*) Campos obligatorios

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

El trámite de Información de publicación en BOPV-BOE se genera automáticamente cuando se realiza la tramitación del trámite "Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE". Y debe contener los documentos que tiene el trámite de "Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE". Además, la aplicación permite adjuntar un documento proponiendo una de las plantillas que se hayan configurado para este trámite, o adjuntando documentos desde el ordenador.

Los datos propios de este trámite son:

- Fecha de envío BOPV-BOE.
- Fecha de publicación para BOPV.
- Fecha de publicación para BOE.

Al guardar el trámite será obligatoria la fecha de envío BOPV-BOE.

Al tramitar serán obligatorias las tres fechas y además, se comprobará que la fecha de envío sea menor o igual a las otras dos fechas.

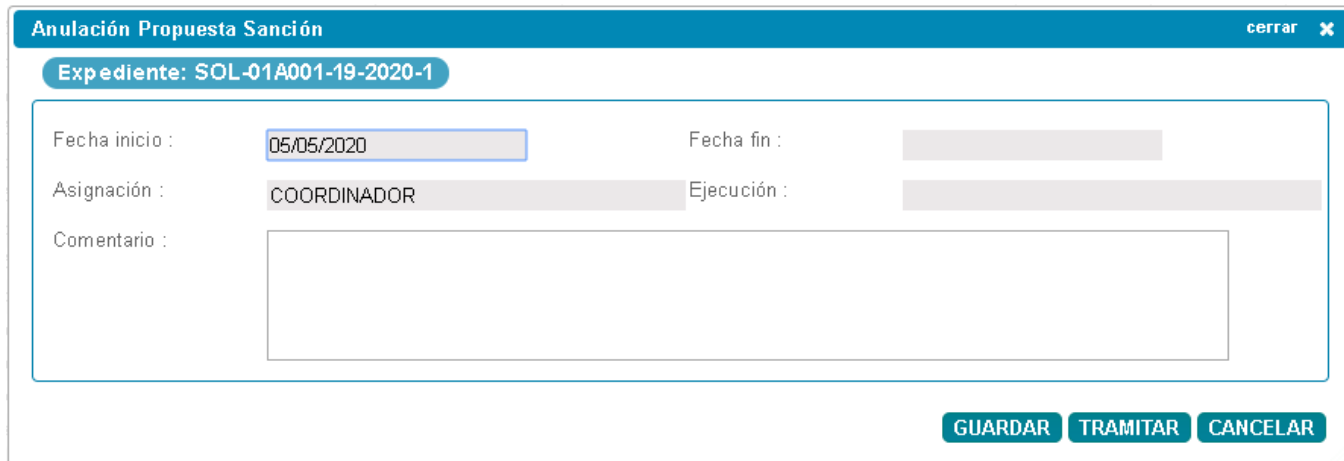
#### Acciones tras tramitar

N/A

### 3.13.8. Trámite Anulación de Propuesta de Sanción

Es un trámite que podrá ser ejecutado de forma manual.

La apariencia de la pantalla es la siguiente:



No hay campos obligatorios.

Al tramitar, se realiza el siguiente tratamiento:

Si no hay registro del expediente de la bandeja de Propuesta de sanción se mostrará un mensaje de error:

No se puede tramitar porque no existe el registro para el expediente en la bandeja de propuesta de sanción

Si existe se eliminará el registro del expediente de la bandeja de Propuesta de sanción.

### 3.13.9. Respuesta ampliación de plazo

Este tramite se genera cuando:

- Se tramita un tramite de Aportación de documentación con un documento de tipo Solicitud ampliación plazo.

**Respuesta ampliación de plazo**
cerrar

**Expediente: SOL-01A001-46-2021-1**

Fecha inicio : 26/07/2021 10:35
Fecha fin :
Asignación : DIRECTOR (Y41BU003)
Ejecución :
Comentario :

Fecha de solicitud de ampliación de plazo\* : 26/07/2021
Aceptación\* : Si
Plazo concedido\* :

(\*) Campos obligatorios

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

Plantilla : [Seleccione un elemento]
Nombre\* :
Documento\* : Seleccionar archivo Ningún archi... seleccionado
Requiere firma : ☒
Rol\* : Coordinador

**AÑADIR**

(\*) Campos obligatorios

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

Este trámite permite al tramitador preparar una respuesta de ampliación de plazo. El tramitador tiene que introducir el campo Fecha de solicitud de ampliación de plazo y Aceptación, son datos obligatorios. Si el campo aceptación tiene valor a Si, también se debe introducir el campo Plazo concedido.

El procedimiento para preparar el trámite y la documentación asociada es el común de los trámites que soportan documentación adjunta, con la peculiaridad de que aparece el elemento "requiere firma", asociado a los documentos que se aportan al expediente.

Cuando marcamos esta característica el sistema nos solicita que especifiquemos que perfil ha de firmar dicho documento (Director, supervisor, coordinador), cuando hemos seleccionado el perfil y guardado el trámite, este quedará pendiente de firma y a su vez el documento aparecerá en la bandeja de firma del perfil seleccionado.

Hasta que el documento no haya sido firmado el trámite no se podrá tramitar y así seguir con el flujo del expediente.

Es obligatorio adjuntar como mínimo un documento.

### Acciones tras tramitar.

N/A

### 3.13.10. Enviar Salida SIR

Este trámite podrá ser ejecutado por el responsable del expediente.

Su apariencia es la siguiente:

Enviar Salida SIR

cerrar

Expediente: SOL-01A001-1-2022-1

Fecha inicio :

15/06/2022

Fecha fin :

Asignación :

DIRECTOR (Y41BU003)

Ejecución :

Comentario :

Asunto \*:

Selección oficina/unidad \*:

Oficina \*:

Unidad \*:

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

FIRMAR

ADJUNTAR

Nombre\* :

Documento\* :

Seleccionar archivo

Ninguno ...hivo selec.

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

GUARDAR

TRAMITAR

CANCELAR

El bloque intermedio cuenta con 3 campos obligatorios:

- Asunto
- Oficina
- Unidad

En la tabla de documentos añadidos o adjuntados al trámite la columna ESTADO muestra si el documento esta o no firmado.

Al GUARDAR el trámite se validan los campos obligatorios, se registran los documentos en dokusi y se transforman a .PDF.

La opción de firmar solo se podrá ejercer sobre aquellos documentos que se encuentren en dokusi y estén transformados a pdf.

Lupa:

Búsqueda DIR3 cerrar

Nivel administración: [Seleccione un elemento]

Comunidad: [Seleccione un elemento]

Texto oficina / unidad:

FILTRAR LIMPIAR

| Código | Descripción oficina          | Código  | Descripción unidad     | Nivel administración      | Comunidad                |
|--------|------------------------------|---------|------------------------|---------------------------|--------------------------|
| O00016 | Reg General Demoorve CCAA 1  | A130103 | Unidad Demoorve CCAA 1 | Administración Autonómica | Ciudad Autónoma de Ceuta |
| O00016 | Reg Auxiliar Demoorve CCAA 2 | A130103 | Unidad Demoorve CCAA 2 | Administración Local      | Andalucía                |

Primera Página Anterior

Página 1 de 1

Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 2 de 2

SELECCIONAR

Consta de un filtro por:

- Nivel de administración
- Comunidad
- Texto oficina/unidad (texto libre a buscar sobre las descripciones de oficina y unidad)

Mediante el botón FILTRAR se plica el filtro insertado y se rellena la tabla de resultados acorde a los criterios introducidos.

Mediante el botón LIMPIAR se limpia el filtro.

Pulsando una fila de la tabla y dando al botón seleccionar.

Se cierra la ventana popup , volviendo a la de tramite donde se muestran los campos de oficina y unidad rellenos con los datos de la fila seleccionada.

Al tramitar el trámite se validará los datos obligatorios y se validará que todos los documentos sean pdf y se encuentren firmados.

Una vez tramitado aparecerán los siguientes datos adicionales en la pantalla de trámite

- Nº Registro salida
- Fecha Registro de salida

**Enviar Salida SIR**
cerrar

**Expediente: SOL-01A001-1-2022-1**

Fecha inicio : 14/06/2022 08:58
Fecha fin : 14/06/2022 14:48

Asignación : DIRECTOR (Y41BU003)
Ejecución : DIRECTOR (Y41BU003)

Comentario :

Asunto \*: 1111111111

**Selección oficina/unidad \*:**

Oficina \*: Reg Auxiliar Demoorve CCAA 2

Unidad \*: Unidad Demoorve CCAA 2

Nº Registro salida : 202200000008638
Fecha Registro salida : 14/06/2022

| Expediente          | Tipo Documento | Nombre | Documento  | Fecha      |
|---------------------|----------------|--------|------------|------------|
| SOL-01A001-1-2022-1 | Notificación   | test   | a_test.pdf | 14/06/2022 |

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

**CANCELAR**

### 3.14 Adjuntar documentos en trámites

La posibilidad de adjuntar documentos al trámite, es común a los trámites siguientes:

- Recepción de la subsanación
- Recepción de requerimiento de información
- Registro de alegaciones
- Respuesta solicitud colaboración
- Recepción de recurso
- Recepción de orden de consejero
- Notificación
- Genérico
- Comunicación



- Información de publicación en BOPV-BOE.

| Tipo Documento                                                                                      | Nombre                | Documento    | Origen    | Fecha      | Nº Registro Entrada |                                                                                     | Borrar                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------|-----------|------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Acuse de Recibo                                                                                     | SOL-48L021-5-2018-1-A | Prueba2.docx | Reclamado | 12/04/2018 | 201800000005157     |  |  |
| Primera Página   Anterior   Página 1 de 1   Siguiente   Última Página   10 ▼   Mostrando 1 - 1 de 1 |                       |              |           |            |                     |                                                                                     |                                                                                     |

Los documentos que se añaden al trámite quedan reflejados en la tabla de documentos en la cual se muestra el nº de expediente, el tipo de documento, nombre, el archivo y la fecha en la que se ha aportado, además podemos modificar y borrar documentos de la tabla con el icono papelera.

En la parte inferior de la tabla se muestra el botón adjuntar que abre una ventana que posibilita la selección de uno o varios documentos para adjuntar al trámite, ya sea de los almacenados en el propio expediente (solapa 1) o de los almacenados en sus expedientes relacionados (solapa 2) previa selección del mismo.

#### Adjuntar documentos (solapa 1)

Adjuntar documentos cerrar x

EXPEDIENTE

EXPEDIENTES RELACIONADOS

| Fecha      | Tipo Documento  | Nombre                    | Documento                               | Origen         |                          |
|------------|-----------------|---------------------------|-----------------------------------------|----------------|--------------------------|
| 14/11/2017 | Solicitud       | SOLICITUD                 | Prueba.docx                             | Reclamante     | <input type="checkbox"/> |
| 14/11/2017 | Requerimiento   | REQUERIMIENTO1            | Prueba1.pdf                             | Administración | <input type="checkbox"/> |
| 14/11/2017 | Requerimiento   | requerimiento gral - CONS | SOL-01A001-114-2017-1-requerimiento gra | Administración | <input type="checkbox"/> |
| 14/11/2017 | Acuse de Recibo | Prueba Entrega Envio      | documento.zip                           | Reclamante     | <input type="checkbox"/> |
| 15/11/2017 | Acuse de Recibo | Prueba Entrega Envio      | documento.zip                           | Reclamante     | <input type="checkbox"/> |

Primera Página   Anterior   Página 1 de 1   Siguiente   Última Página   10 ▼   Mostrando 1 - 5 de 5

SELECCIONAR

CANCELAR

Pulsando Cancelar se vuelve a la pantalla de trámite.

Realizando la selección de los documentos (uno o varios) sobre la última columna y pulsando el botón Seleccionar se vuelve a la pantalla del trámite. En la que aparecerán listados en la tabla los documentos seleccionados.

#### Adjuntar documentos (solapa 2)

Adjuntar documentos

cerrar

EXPEDIENTE

EXPEDIENTES RELACIONADOS

Tipo Expediente:

Solicitudes

Expediente:

01A001-103-2017-1

FILTRAR

| Fecha      | Tipo Documento  | Nombre               | Documento     | Origen         |                          |
|------------|-----------------|----------------------|---------------|----------------|--------------------------|
| 08/11/2017 | Solicitud       | SOLICITUD            | Prueba.docx   | Reclamante     | <input type="checkbox"/> |
| 08/11/2017 | Requerimiento   | REQUERIMIENTO1       | Prueba.pdf    | Administración | <input type="checkbox"/> |
| 08/11/2017 | Requerimiento   | REQUERIMIENTO2       | Prueba1.pdf   | Administración | <input type="checkbox"/> |
| 08/11/2017 | Comunicación    | AAAAAAA              | Prueba20.pdf  | Administración | <input type="checkbox"/> |
| 08/11/2017 | Notificación    | AAAAAAA              | Prueba10.pdf  | Administración | <input type="checkbox"/> |
| 08/11/2017 | Acuse de Recibo | Prueba Entrega Envio | documento.zip | Reclamante     | <input type="checkbox"/> |
| 08/11/2017 | Acuse de Recibo | Prueba Entrega Envio | documento.zip | Reclamante     | <input type="checkbox"/> |
| 08/11/2017 | Acuse de Recibo | Prueba Entrega Envio | documento.zip | Reclamante     | <input type="checkbox"/> |

Primera Página

Anterior

Página 1 de 1

Siguiente

Última Página

10

Mostrando 1 - 8 de 8

SELECCIONAR

CANCELAR

La solapa de expedientes relacionados consta de un filtro y una tabla de resultados.

Tras realizar la selección del expediente relacionado mediante los 2 combos relacionados, Tipo de expediente y nº de expediente, se pulsa el botón filtrar para que la tabla muestre los documentos del expediente relacionado seleccionado.

El funcionamiento de la tabla y su botonera es idéntico al de la solapa 1

Cancelar te devuelve a la pantalla de trámite

Seleccionando los documentos (1 o varios) sobre la última columna de la tabla y pulsando el botón seleccionar, se vuelve a la pantalla de trámite, donde aparecerán en la de documentos del trámite los seleccionados del expediente relacionado.

Castellano

Cambiar Idioma

Kontsumobide Álava Araba J

Usted está en: Inicio , Solicitudes - Búsqueda solicitudes , Detalle

Cerrar sesión

Solicitudes

Consultas

Sancionadores

Módulo económico

Censos

Utilidades

Expediente: 01A001-114-2017-1

Fase: Requerimiento

Trámite actual: Acuse de recibo

Orgánico: 01A001

Responsable expediente: INSTRUCTOR

HECHO

TRAMITACIÓN

OTROS DATOS

Nº Solicitud:

01A001

114

2017

1

Documentos

| Fecha      | Tipo Documento  | Nombre                    | Documento                                           | Origen         |
|------------|-----------------|---------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|
| 14/11/2017 | Solicitud       | SOLICITUD                 | Prueba.docx                                         | Reclamante     |
| 14/11/2017 | Requerimiento   | REQUERIMIENTO1            | Prueba1.pdf                                         | Administración |
| 14/11/2017 | Requerimiento   | requerimiento gral - CONS | SOL-01A001-114-2017-1-requerimiento gral - CONS.rtf | Administración |
| 14/11/2017 | Acuse de Recibo | Prueba Entrega Envio      | documento.zip                                       | Reclamante     |
| 15/11/2017 | Acuse de Recibo | Prueba Entrega Envio      | documento.zip                                       | Reclamante     |

Primera Página

Anterior

Página 1 de 1

Siguiente

Última Página

10

Mostrando 1 - 5 de 5

IMPRIMIR HISTORIAL

En la solapa “Otros datos” del expediente, no aparecerán los documentos adjuntados desde el expediente relacionado, sólo los propios del expediente actual y de forma unívoca.

Por otro lado podemos adjuntar ficheros desde disco, para ello se muestra el siguiente control.

Nombre\* :

Documento\* : Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

AÑADIR

(\*) Campos obligatorios

Utilizando el botón “Seleccionar archivo” se recoge un archivo del ordenador, una vez se seleccione el archivo, este se mostrará en pantalla con su nombre, tipo y tamaño en KB



El sistema permite adjuntar documentos que no superen los 10 Megabytes. Siempre que se adjunta un fichero al expediente el sistema nos obligará a darle un nombre.

### 3.15 Modificar documentos en trámites

Se podrán modificar los documentos que no se hayan mandado a localizar, es decir, los que no se hayan subido a DOKUSI. En los documentos que se pueden modificar, aparecerá un icono ⓘ a la derecha de los documentos, antes de la papelera

| Tipo Documento | Nombre                                | Documento                  | Estado | Borrar                                                                                |
|----------------|---------------------------------------|----------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Comunicación   | Comunicación de traslado a consumidor | Comunicación de traslado a | ⓘ      |  |
| Comunicación   | TRASLADO A RED CIAC - OTROS           | TRASLADO A RED CIAC - O    | ⓘ      |  |

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

Al pulsar sobre el icono ⓘ, aparecerá un popup con la siguiente información:

**Detalle Documento**
cerrar

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

(\*) Campos obligatorios

GRABAR
CANCELAR

En el caso del trámite de aportación de documentación será la siguiente:

**Detalle Documento**
cerrar

Origen\* : [Seleccione un elemento] Tipo\* : [Seleccione un elemento]  
Número de registro de entrada origen:  Fecha registro origen:   
Nº Registro entrada :  Fecha Registro entrada :   
Nombre\* :   
Documento\* : Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

(\*) Campos obligatorios

GRABAR
CANCELAR

En la aportación de documentación, si se modifica el origen habrá que vaciar los campos número de registro entrada y fecha de registro de entrada, ya que en ese registro de entrada estaba asociada al origen anterior.

En ambos casos se validarán los campos obligatorios (los mismos que en el alta de documentos menos el documento). Al grabar nos encontraremos con 2 casos:

- **SI** se ha seleccionado documento: se modifican todos los campos del documento incluido el documento.
- **NO** se ha seleccionado documento: **SOLO** se modifican los campos del documento, dejando el documento sin modificar.

### 3.16 Flujos de tramitación de Kontsumobide

En Kontsumobide existen cuatro diferentes flujos de tramitación, estos dependen del tipo de solicitud (Denuncia, Denuncias AACC/Empresas, queja o reclamación) que se haya seleccionado en el alta de solicitud o asignación de responsable de expediente, los flujos están conformados por el mismo conjunto de trámites, en el caso de reclamaciones todos los trámites y en el caso de denuncias y quejas un subconjunto de los mismos.

A continuación mostramos cada uno de esos flujos indicando, la fase, el trámite, trámites que se generan al tramitar dicho trámite y los posibles trámites siguientes al trámite indicado

#### 3.16.1. Reclamaciones

| FASE            | TRÁMITES                                 | TRÁMITE GENERADO CON POSTERIORIDAD AUTOMÁTICAMENTE                 | POSIBLES TRÁMITES SIGUIENTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro/Inicio | Registro de la solicitud                 | Asignación responsable de expediente                               | Notificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                 | Asignación responsable de expediente     |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Subsanación     |                                          |                                                                    | Genérico<br>Aportar documentación<br>Comunicación<br>Registro de decisión<br>Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC)<br>Solicitud inspección<br>Conciliación entre partes<br>Mediación presencial<br>Mediación telefónica<br>Solicitud de alegaciones<br>Requerimiento subsanación de documentación al reclamante<br>Requerimiento información<br>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE<br>Solicitud de alegaciones |
|                 | Requerimiento subsanación al denunciante | Notificación<br><br>Acuse de recibo<br>Recepción de la subsanación | Registro de Alegaciones<br>Mediación telefónica<br><br>Mediación presencial<br>Conciliación entre partes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|               |                                        |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requerimiento | Recepción de la subsanación            |                                                                                          | <p>Solicitud inspección</p> <p>Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC)</p> <p>Registro de decisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Aportar documentación</p> <p>Genérico</p> <p>Notificación</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Aportar documentación</p>                                                                                                                            |
|               | Requerimiento de información           | <p>Notificación</p> <p>Acuse de recibo</p> <p>Recepción requerimiento de información</p> | <p>Genérico</p> <p>Requerimiento información</p> <p>Solicitud inspección</p> <p>Registro de decisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Notificación</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Requerimiento subsanación de documentación al reclamante</p> <p>Solicitud de alegaciones</p> <p>Registro de Alegaciones</p>                                                                                  |
|               |                                        |                                                                                          | <p>Mediación telefónica</p> <p>Mediación presencial</p> <p>Conciliación entre partes</p> <p>Recepción requerimiento información</p> <p>Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC)</p> <p>Registro de decisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Aportar documentación</p> <p>Genérico</p> <p>Notificación</p> <p>Solicitud inspección</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Notificación</p> |
|               | Recepción requerimiento de información |                                                                                          | <p>Genérico</p> <p>Aportar documentación</p> <p>Comunicación</p> <p>Registro de decisión</p> <p>Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC)</p> <p>Solicitud inspección</p> <p>Conciliación entre partes</p> <p>Mediación presencial</p>                                                                                                                                                                                 |

|           |                          |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mediación | Solicitud de alegaciones | <p>Notificación</p> <p>Acuse de recibo<br/>Registro de Alegaciones</p> | <p>Mediación telefónica<br/>Registro de Alegaciones<br/>Solicitud de alegaciones<br/>Requerimiento información<br/>Requerimiento subsanación de documentación al reclamante<br/>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE<br/>Registro de decisión</p> <p>Comunicación<br/>Aportar documentación</p> <p>Genérico<br/>Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC)<br/>Solicitud inspección<br/>Conciliación entre partes<br/>Mediación presencial<br/>Mediación telefónica<br/>Notificación<br/>Registro de Alegaciones<br/>Solicitud de alegaciones<br/>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE<br/>Aportar documentación</p> |
|           | Registro de Alegaciones  | Comunicación                                                           | <p>Comunicación<br/>Registro de decisión<br/>Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC)<br/>Solicitud inspección<br/>Conciliación entre partes<br/>Mediación presencial<br/>Mediación telefónica<br/>Solicitud de alegaciones<br/>Genérico<br/>Notificación<br/>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE<br/>Registro de Alegaciones<br/>Solicitud de alegaciones<br/>Mediación presencial<br/>Conciliación entre partes<br/>Solicitud inspección<br/>Notificación<br/>Registro de decisión<br/>Comunicación<br/>Aportar documentación<br/>Genérico<br/>Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC)</p>                              |
|           | Mediación telefónica     |                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|              |                           |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conciliación | Mediación presencial      |                                                           | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE<br>Registro de Alegaciones<br>Solicitud de alegaciones<br>Mediación telefónica<br>Notificación<br>Genérico<br>Aportar documentación<br>Comunicación<br>Conciliación entre partes<br>Solicitud inspección<br>Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC)<br>Registro de decisión<br>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE<br>Genérico |
|              | Conciliación entre partes |                                                           | Aportar documentación<br>Comunicación<br>Registro de decisión<br>Notificación<br>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|              | Solicitud de inspección   |                                                           | Comunicación<br>Aportar documentación<br>Genérico<br>Notificación<br>Solicitud de alegaciones<br>Registro de Alegaciones<br>Mediación telefónica<br>Mediación presencial<br>Conciliación entre partes<br>Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC)<br>Registro de decisión<br>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE<br>Comunicación                                                          |
| Inspección   |                           |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|              |                           |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Decisión     | Registro decisión         | Notificación denunciante                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|              |                           | Acuse de recibo                                           | Notificación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|              |                           | Notificación denunciado (en función del tipo de decisión) | Genérico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|              |                           | Acuse de recibo                                           | Aportar documentación<br>Cierre de expediente<br>Recepción de recurso<br>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



|             |                                   |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                      |
|-------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recu<br>rso | Recepción recurso                 | Elaboración informe para asesoría                                                                                                               | <p>Genérico</p> <p>Aportar documentación</p> <p>Notificación</p> <p>Comunicación</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Aportar documentación</p>   |
|             | Elaboración informe para asesoría | <p>Comunicación (destinatario asesoría jurídica)</p> <p>Recepción orden consejero</p>                                                           | <p>Notificación</p> <p>Recepción de orden del consejero</p> <p>Genérico</p> <p>Comunicación</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Comunicación</p> |
|             | Recepción orden consejero         | <p>Notificación (destinada al denunciante y se adjunta la orden del consejero)</p> <p>Si es positiva (Asignación responsable de expediente)</p> | <p>Genérico</p> <p>Aportar documentación</p> <p>Notificación</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p>                                                    |

### 3.16.2. Denuncias

| FASE            | TRÁMITES                                   | TRÁMITE GENERADO CON POSTERIORIDAD AUTOMÁTICAMENTE                            | POSIBLES TRÁMITES SIGUIENTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro/Inicio | Registro de la solicitud                   | Asignación responsable de expediente                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                 | Asignación responsable de expediente       |                                                                               | Requerimiento subsanación al denunciante<br>Requerimiento de información al denunciado<br>Solicitud de inspección<br>Registro decisión<br>Notificación<br>Comunicación<br>Aporte de documentación<br>Trámite genérico<br>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE<br>Recepción de la subsanación                                                                                                                                                                    |
| Subsanación     | Requerimiento subsanación al denunciante   | Notificación<br><br>Acuse de recibo<br><br>Recepción de la subsanación        | Requerimiento de información al denunciado<br>Solicitud de inspección<br><br>Registro decisión<br>Notificación<br>Comunicación<br>Aporte de documentación<br>Trámite genérico<br>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE<br>Requerimiento de información al denunciado<br>Solicitud de inspección<br>Registro decisión<br>Notificación<br>Comunicación<br>Aporte de documentación<br>Trámite genérico<br>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE |
|                 | Recepción de la subsanación                |                                                                               | Requerimiento de información al denunciado<br>Solicitud de inspección<br>Registro decisión<br>Notificación<br>Comunicación<br>Aporte de documentación<br>Trámite genérico<br>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE<br>Recepción requerimiento de información<br>Solicitud de inspección<br>Registro decisión                                                                                                                                                     |
| Requerimiento   | Requerimiento de información al denunciado | Notificación<br><br>Acuse de recibo<br>Recepción requerimiento de información | Recepción requerimiento de información<br>Solicitud de inspección<br>Registro decisión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|            |                                        |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inspección | Recepción requerimiento de información |                                                                                                                                                | <p>Notificación</p> <p>Comunicación</p> <p>Aporte de documentación</p> <p>Trámite genérico</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Requerimiento de información al denunciado</p> <p>Solicitud de inspección</p> <p>Registro decisión</p> <p>Notificación</p> <p>Comunicación</p> <p>Aporte de documentación</p> <p>Trámite genérico</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Requerimiento de información al denunciado</p> <p>Registro decisión</p> <p>Notificación</p> <p>Comunicación</p> <p>Aporte de documentación</p> <p>Trámite genérico</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Comunicación</p> |
|            | Solicitud de inspección                |                                                                                                                                                | <p>Notificación</p> <p>Comunicación</p> <p>Aporte de documentación</p> <p>Trámite genérico</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Requerimiento de información al denunciado</p> <p>Registro decisión</p> <p>Notificación</p> <p>Comunicación</p> <p>Aporte de documentación</p> <p>Trámite genérico</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Comunicación</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|            | Registro decisión                      | <p>Notificación denunciante</p> <p>Acuse de recibo</p> <p>Notificación denunciado (en función del tipo de decisión)</p> <p>Acuse de recibo</p> | <p>Notificación</p> <p>Genérico</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|            | Recepción recurso                      | Elaboración informe para asesoría                                                                                                              | <p>Aportar documentación</p> <p>Cierre de expediente</p> <p>Recepción de recurso</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Genérico</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Recurso    | Elaboración informe para asesoría      | <p>Comunicación (destinatario asesoría jurídica)</p> <p>Recepción orden consejero</p>                                                          | <p>Aportar documentación</p> <p>Notificación</p> <p>Comunicación</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Aportar documentación</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|            |                                        |                                                                                                                                                | <p>Notificación</p> <p>Recepción de orden del consejero</p> <p>Genérico</p> <p>Comunicación</p> <p>Elaboración de documentación para</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Recepción orden consejero

Notificación  
(destinada al  
denunciante y se  
adjunta la orden del  
consejero)  
Si es positiva  
(Asignación  
responsable de  
expediente)

publicación en BOPV-BOE  
Comunicación

Genérico

Aportar documentación  
Notificación  
Elaboración de documentación para  
publicación en BOPV-BOE

### 3.16.3. Denuncias AACC/Empresas

| FASES               | TRAMITE EJECUTADO                           | FASE TRAMITE EJECUTADO | POSIBLES TRÁMITES SIGUIENTES                                        |
|---------------------|---------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Registro/<br>Inicio | Registro solicitud                          | Registro/<br>Inicio    | Aportar documentación                                               |
|                     |                                             |                        | Genérico                                                            |
|                     |                                             |                        | Asignación responsable expediente                                   |
|                     | Asignación responsable expediente           | Registro/<br>Inicio    | Aportar documentación                                               |
|                     |                                             |                        | Genérico                                                            |
|                     |                                             |                        | Comunicación                                                        |
|                     |                                             |                        | Registro de decisión                                                |
|                     |                                             |                        | Solicitud inspección                                                |
|                     |                                             |                        | Subsanación de documentación al denunciante                         |
|                     |                                             |                        | Requerimiento información                                           |
|                     |                                             |                        | Requerimiento de acreditación de representación                     |
|                     |                                             |                        | Notificación                                                        |
|                     |                                             |                        | Solicitud de alegaciones                                            |
|                     |                                             |                        | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE           |
| Subsanación         | Subsanación de documentación al denunciante | Subsanación            | Requerimiento de acreditación de representación                     |
|                     |                                             |                        | Recepción requerimiento subsanación de documentación al denunciante |
|                     |                                             |                        | Requerimiento información                                           |
|                     |                                             |                        | Solicitud inspección                                                |
|                     |                                             |                        | Registro de decisión                                                |
|                     |                                             |                        | Comunicación                                                        |
|                     |                                             |                        | Notificación                                                        |

|               |                                                                     |               |                                                           |
|---------------|---------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------|
|               |                                                                     |               | Aportar documentación                                     |
|               |                                                                     |               | Genérico                                                  |
|               |                                                                     |               | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE |
|               | Recepción requerimiento subsanación de documentación al denunciante | Subsanación   | Requerimiento información                                 |
|               |                                                                     |               | Registro de decisión                                      |
|               |                                                                     |               | Solicitud inspección                                      |
|               |                                                                     |               | Notificación                                              |
|               |                                                                     |               | Aportar documentación                                     |
|               |                                                                     |               | Genérico                                                  |
|               |                                                                     |               | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE |
|               |                                                                     |               | Comunicación                                              |
|               | Requerimiento de acreditación de representación                     | Requerimiento | Genérico                                                  |
|               |                                                                     |               | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE |
|               |                                                                     |               | Anulación de Propuesta de Sanción                         |
|               |                                                                     |               | Aportar documentación                                     |
|               |                                                                     |               | Requerimiento información                                 |
|               |                                                                     |               | Comunicación                                              |
|               |                                                                     |               | Registro de decisión                                      |
|               |                                                                     |               | Solicitud inspección                                      |
|               |                                                                     |               | Notificación                                              |
|               | Recepción de acreditación de representación                         | Requerimiento | Anulación de Propuesta de Sanción                         |
|               |                                                                     |               | Requerimiento de acreditación de representación           |
|               |                                                                     |               | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE |
|               |                                                                     |               | Genérico                                                  |
|               |                                                                     |               | Aportar documentación                                     |
|               |                                                                     |               | Notificación                                              |
|               |                                                                     |               | Comunicación                                              |
|               |                                                                     |               | Registro de decisión                                      |
|               |                                                                     |               | Solicitud inspección                                      |
|               |                                                                     |               | Requerimiento información                                 |
| Requerimiento | Requerimiento información                                           | Requerimiento | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE |
|               |                                                                     |               | Genérico                                                  |
|               |                                                                     |               | Aportar documentación                                     |
|               |                                                                     |               | Solicitud inspección                                      |
|               |                                                                     |               | Registro de decisión                                      |
|               |                                                                     |               | Comunicación                                              |
|               |                                                                     |               | Notificación                                              |
|               |                                                                     |               | Recepción requerimiento                                   |

|             |                                     |               |                                                           |
|-------------|-------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------|
|             | Recepción requerimiento información | Requerimiento | información                                               |
|             |                                     |               | Genérico                                                  |
|             |                                     |               | Requerimiento información                                 |
|             |                                     |               | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE |
|             |                                     |               | Aportar documentación                                     |
|             |                                     |               | Notificación                                              |
|             |                                     |               | Comunicación                                              |
|             |                                     |               | Registro de decisión                                      |
|             |                                     |               | Solicitud inspección                                      |
| Alegaciones | Solicitud de alegaciones            | Alegaciones   | Recepción de alegaciones                                  |
|             |                                     |               | Requerimiento información                                 |
|             |                                     |               | Genérico                                                  |
|             |                                     |               | Registro de decisión                                      |
|             | Recepción de alegaciones            | Alegaciones   | Requerimiento información                                 |
|             |                                     |               | Genérico                                                  |
|             |                                     |               | Requerimiento información                                 |
|             |                                     |               | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE |
|             |                                     |               | Aportar documentación                                     |
|             |                                     |               | Notificación                                              |
|             |                                     |               | Comunicación                                              |
|             |                                     |               | Registro de decisión                                      |
|             |                                     |               | Solicitud inspección                                      |
|             |                                     |               | Requerimiento información                                 |
|             |                                     |               | Registro de decisión                                      |
|             |                                     |               | Comunicación                                              |
|             |                                     |               | Notificación                                              |
|             |                                     |               | Aportar documentación                                     |
|             |                                     |               | Genérico                                                  |
| Inspección  | Solicitud inspección                | Inspección    | Requerimiento de acreditación de representación           |
|             |                                     |               | Recepción de inspección                                   |
|             |                                     |               | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE |
|             |                                     |               | Registro de decisión                                      |
|             |                                     |               | Comunicación                                              |
|             |                                     |               | Notificación                                              |
|             |                                     |               | Aportar documentación                                     |
|             |                                     |               | Genérico                                                  |
|             | Recepción de inspección             | Inspección    | Requerimiento información                                 |
|             |                                     |               | Registro de decisión                                      |
|             |                                     |               | Comunicación                                              |
|             |                                     |               | Notificación                                              |
|             |                                     |               | Aportar documentación                                     |
|             |                                     |               | Aceptación del informe de valoración                      |
|             |                                     |               | Solicitud de ampliación de la inspección                  |
|             |                                     |               | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE |
|             |                                     |               | Requerimiento de subsanación                              |

|            |                                      |            |                                                               |
|------------|--------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------|
|            |                                      |            | Requerimiento información                                     |
|            |                                      |            | Genérico                                                      |
| Resolución | Registro de decisión                 | Resolución | Anulación de Propuesta de Sanción                             |
|            |                                      |            | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE     |
|            |                                      |            | Genérico                                                      |
|            |                                      |            | Cierre de expediente                                          |
|            |                                      |            | Comunicación                                                  |
|            |                                      |            | Notificación                                                  |
|            |                                      |            | Aportar documentación                                         |
|            |                                      |            | Recepción de recurso                                          |
| Recurso    | Recepción de recurso                 | Recurso    | Elaboración de informe para asesoría                          |
|            |                                      |            | Genérico                                                      |
|            |                                      |            | Aportar documentación                                         |
|            |                                      |            | Requerimiento de subsanación (acreditación de representación) |
|            |                                      |            | Comunicación                                                  |
|            |                                      |            | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE     |
|            |                                      |            | Anulación de Propuesta de Sanción                             |
|            |                                      |            | Notificación                                                  |
|            | Elaboración de informe para asesoría | Recurso    | Notificación                                                  |
|            |                                      |            | Comunicación                                                  |
|            |                                      |            | Anulación de Propuesta de Sanción                             |
|            |                                      |            | Genérico                                                      |
|            | Recepción de orden del consejero     | Recurso    | Aportar documentación                                         |
|            |                                      |            | Genérico                                                      |
|            |                                      |            | Aportar documentación                                         |
|            |                                      |            | Notificación                                                  |
|            |                                      |            | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE     |
|            |                                      |            | Comunicación                                                  |

### 3.16.4. Quejas

| FASE            | TRÁMITES                             | TRÁMITE<br>GENERADO CON<br>POSTERIORIDAD<br>AUTOMATICAMENT<br>E | POSIBLES TRAMITES<br>SIGUIENTES                                                                                                              |
|-----------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro/Inicio | Registro de la solicitud             | Asignación responsable de expediente                            | Notificación<br><br>Comunicación<br>Aporte de documentación<br>Trámite genérico<br>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE |
|                 | Asignación responsable de expediente | Registro decisión                                               |                                                                                                                                              |
| Decisión        | Registro decisión                    | Comunicación reclamante<br>Comunicación reclamado               | Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE                                                                                    |

- En los 3 casos, Denuncias, Quejas y Reclamaciones, además de los trámites especificados existe el trámite de traslado de expediente desde Omics a Kontsumobide y el correspondiente trámite de recepción de expediente en Kontsumobide. No se ha incluido en la tabla debido a que no se puede generar desde la tramitación de Kontsumobide, este trámite se genera desde las oficinas Omic y Kontsumobide realiza la recepción cuando aparece en su tramitación
- Además también aparecerá de forma automática el trámite traslado kontsumobide en aquellos expedientes se trasladen entre diferentes organismos de Kontsumobide, este trámite aparecerá ya tramitado a modo de información del historial de tramitación cuando se realice un cambio de responsable de expediente que conlleve el traslado del expediente entre diferentes organismos de Kontsumobide.



### 3.17 Decisiones Kontsumobide

Los tipos de decisión de Kontsumobide, se agrupan según el tipo de solicitud al que se corresponden. Estos tipos de decisión serán utilizados en el trámite de registro de decisión.

Estos tipos de decisión se mantienen en el censo Tipos de decisiones, que se trata en el manual de Maestros de Kontsumobide.

El trámite presentará diferentes funcionamientos dependiendo del tipo de decisión empleado.

A continuación mostramos unas tablas en las que se contemplan los diferentes tipos de decisión de cada tipo de tramitación así como las notificaciones y/o comunicaciones que generan cada uno de ellos, después de cada tabla incluiremos aquellas operaciones “especiales” que se efectúan al tramitar decisiones con algunos de los tipos.

Al seleccionar el tipo de decisión el sistema nos propondrá en el trámite las plantillas de documentos correspondientes a cada una de ellas, estas plantillas se mantienen en el censo de plantillas de decisiones.

### 3.17.1. Reclamaciones

| TIPO DE DECISIÓN                                                                             | Notificación/<br>comunicación<br>reclamante | Notificaci<br>ón/<br>comunica<br>ción<br>reclamad<br>o | Notificación/<br>comunicació<br>n Otros |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>ARCHIVO POR ERROR</b>                                                                     |                                             |                                                        |                                         |
| <b>DESISTIMIENTO</b>                                                                         | N                                           | C                                                      |                                         |
| <b>APERCIBIMIENTO</b>                                                                        | N                                           | N                                                      |                                         |
| <b>SIN INFRACCIÓN</b>                                                                        | N                                           | C                                                      |                                         |
| <b>AVENENCIA</b>                                                                             | C                                           | C                                                      |                                         |
| <b>AVENENCIA PARCIAL</b>                                                                     | C                                           | C                                                      |                                         |
| <b>NO AVENENCIA</b>                                                                          | C                                           | C                                                      |                                         |
| <b>PROPUESTA<br/>EXPEDIENTE<br/>SANCIONADOR</b>                                              | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>PROPUESTA ARBITRAJE</b>                                                                   | N                                           | C                                                      |                                         |
| <b>NO LOCALIZADO</b>                                                                         | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>NO SUBSANACIÓN</b>                                                                        | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>TRASLADO (enviamos<br/>todo el expediente al<br/>organismo destino</b>                    | N                                           |                                                        | N                                       |
| <b>INHIBICIÓN (informamos<br/>al consumidor que debe<br/>dirigirse a otro<br/>organismo)</b> |                                             |                                                        |                                         |
| <b>Seguros</b>                                                                               | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>Transporte</b>                                                                            | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>Aerea</b>                                                                                 | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>Banca</b>                                                                                 | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>Otros</b>                                                                                 | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>INADMISIÓN</b>                                                                            |                                             |                                                        |                                         |
| <b>No consumidor</b>                                                                         | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>Daños y perjuicios</b>                                                                    | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>Fuera de garantía</b>                                                                     | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>Opción reparación</b>                                                                     | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>Tique</b>                                                                                 | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>Arrepentimiento de<br/>compra</b>                                                         | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>Duplicidad</b>                                                                            | N                                           |                                                        |                                         |
| <b>General</b>                                                                               | N                                           |                                                        |                                         |

N- Notificación  
C- Comunicación

### 3.17.2. Denuncias

| TIPO DE DECISIÓN                                                           | Notificación<br>/<br>comunicación<br>reclamante | Notificación/<br>comunicación<br>reclamado | Notificación<br>n/<br>comunicación<br>Otros |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ARCHIVO POR ERROR</b>                                                   |                                                 |                                            |                                             |
| <b>APERCIBIMIENTO</b>                                                      | N                                               | N                                          |                                             |
| <b>SIN INFRACCIÓN</b>                                                      | N                                               | C                                          |                                             |
| <b>PROPUESTA<br/>EXPEDIENTE<br/>SANCIONADOR</b>                            | N                                               |                                            |                                             |
| <b>NO SUBSANACIÓN</b>                                                      | N                                               |                                            |                                             |
| <b>TRASLADO (enviamos<br/>todo el expediente al<br/>organismo destino)</b> | N                                               |                                            | N                                           |
| <b>INCLUSIÓN EN LA RED<br/>DE ALERTA</b>                                   |                                                 |                                            |                                             |

N- Notificación  
C- Comunicación

En el caso de Denuncias AACC/Empresas, no se genera la comunicación al reclamado en SIN INFRACCIÓN.

### 3.17.3. Quejas

| TIPO DE DECISIÓN         | Notificación/<br>comunicación<br>reclamante | Notificación/<br>comunicación<br>reclamado | Notificación<br>n/<br>comunicación<br>Otros |
|--------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>ARCHIVO POR ERROR</b> |                                             |                                            |                                             |
| <b>ARCHIVO QUEJA</b>     | C                                           | C                                          |                                             |

N- Notificación  
C- Comunicación

### 3.17.3.1. Tratamientos especiales de las decisiones:

Como ya se explicó en el trámite de decisión, las acciones que provoca la tramitación del registro de decisión son: Emisión de Notificaciones y/o comunicaciones tal y como están configuradas en la tabla de decisiones.

#### 3.17.3.1.1. No avenencia propuesta de sanción (Reclamaciones, Denuncias)

Infracciones:

| Código            | Descripción |
|-------------------|-------------|
| No hay registros. |             |

**AÑADIR** **ELIMINAR**

Justificación  
infracción :

Cuando se selecciona este tipo de decisión, se muestra la tabla de infracciones en que el usuario puede introducir las correspondientes, seleccionándolas de la tabla de infracciones, con el botón añadir.

Selección tipo de infracción

cerrar

Mostrar: ☐ Todas ☒ Habituales

Código:

Descripción:

FILTRAR

LIMPIAR

+

-

N - CONSUMO

NO - ARTICULO LEY 6/2003

N1 - Prueba

NIM - INFRACCIÓN SEGÚN MATERIA

SELECCIONAR

ALTA

EDITAR

Es obligatorio introducir al menos una infracción por materia y al menos una infracción por artículo, es decir, la lista de infracciones tiene que tener dos infracciones como mínimo (una por materia y una por artículo). También, es obligatorio incluir una justificación de la infracción.

**Al guardar y al tramitar**, la aplicación valida que se hayan introducido estos campos obligatorios.

Por otro lado cuando se tramite este tipo de decisión, la fecha del hecho de la solicitud será obligatoria, se validará en el momento de emitir la decisión.

Una vez tramitada la decisión se genera el trámite de notificación para el consumidor y se incluye el expediente en la bandeja de propuestas de sanción pendiente de iniciar su proceso en el módulo de expedientes de sanciones.

### 3.17.3.1.2. Traslado (Reclamaciones, Denuncias)

Tipo de decisión\*: **TRASLADO**

Fecha de decisión\*: 27/04/2015

Organismo: 01A005 CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO (Gasteiz)

Cuando la decisión es de traslado de expediente, se habilita el campo organismo en el que se selecciona el organismo destino. Es obligatorio seleccionar el organismo destino.

**Búsqueda de organismos** cerrar

Código Organismo:  Nombre:  ☐ Mostrar no activos

T.H./Provincia: [Seleccione un elemento] Municipio:  Localidad:

**FILTRAR** **LIMPIAR**

| Código | Nombre                                                         | Localidad       | Activa |
|--------|----------------------------------------------------------------|-----------------|--------|
| 014010 | IES DOLORES IBARRURI BHI                                       | Abanto          | ✓      |
| 01A001 | Kontsumobide Álava Araba                                       | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A002 | COMERCIO ALAVA                                                 | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A003 | TURISMO ALAVA                                                  | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A004 | INDUSTRIA ALAVA                                                | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A005 | CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO (Gasteiz)                      | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A101 | Instituto Vasco de Consumo - Kontsumobide - Control de Mercado | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A102 | DIRECCION DE COMERCIO                                          | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A103 | DIRECCION DE TURISMO                                           | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A105 | Instituto Vasco de Consumo - Kontsumobide - Asesoría Jurídica  | Vitoria-Gasteiz | ✓      |

Primera Página Anterior **Página 1** de 123 Siguiente Última Página 10 ▼ Mostrando 1 - 10 de 1.221

### 3.17.3.1.3. Innibición Otros (Reclamaciones)

Cuando la decisión es de "Innibición Otros" el tratamiento es el mismo que en la decisión de traslado.

### 3.18 Acceso a expedientes de la red CIAC y expedientes antiguos

Los expedientes de RED-CIAC son accesibles para consulta desde kontsumobide. Se accederá a través de la consulta de solicitudes de forma normal, simplemente indicando en el filtro de consulta un organismo de Red-CIAC.

| Nº Solicitud:           |                          | 48L021         | 2          | 2014          | 1          | <b>ACTUALIZAR</b>  |        |
|-------------------------|--------------------------|----------------|------------|---------------|------------|--------------------|--------|
| Fase                    | Trámite                  | Origen/Destino | Documentos | Fecha inicio  | Fecha fin  | Tramitador         | Estado |
|                         | Recepción de alegaciones |                |            | 22/01/2014    | 22/01/2014 | BEATRIZ ORELLA     | ✓      |
|                         | Registrar decisión       |                |            | 22/01/2014    | 22/01/2014 | BEATRIZ ORELLA     | ✓      |
|                         | Trámite generico         |                |            | 02/01/2014    | 02/01/2014 | JORGE DIAZ FUENTES | ✓      |
|                         | Registro solicitud       |                |            | 02/01/2014    | 02/01/2014 | JORGE DIAZ FUENTES | ✓      |
|                         | Solicitud de alegaciones |                |            | 02/01/2014    | 02/01/2014 | JORGE DIAZ FUENTES | ✓      |
| Primera Página Anterior |                          |                |            | Página 1 de 1 | Siguiente  | Última Página      | 10     |
| Mostrando 1 - 5 de 5    |                          |                |            |               |            |                    |        |

Se accederá a los expedientes de forma normal, y se mostrarán de forma normal, la única diferencia estriba en que los trámites mostrados serán los propios de Kontsumobide y solo se podrá acceder a los mismos en modo consulta:

**Trámite generico**
cerrar

Nº Solicitud: 48L021 2 2014 1  
Fecha trámite \*: 02/01/2014 Hora trámite \*: 11:58:46  
Trámite \*: **Trámite generico**  
Resumen:   
Monitor \*: **JORGE DIAZ FUENTES**  
Fecha acuse Recibo:

En el caso de los expedientes antiguos de Kontsumobide (Expedientes anteriores a la puesta en producción del presente sistema), el funcionamiento será el mismo, se accederá de la forma normal, a través de la búsqueda de solicitudes, pero no se podrá tramitar y solo se podrá acceder a los trámites en forma consulta.

### 3.19 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.

**NOTA:** Es decir, **nunca** se muestran los expedientes que tengan el trámite de cierre tramitado.

#### 3.19.1. Bandeja de consultas

La bandeja de consultas mostrará a todos los usuarios con permiso de edición en consultas, la totalidad de las consultas pendientes de realizar.

| Consultas pendientes                                                                     |            |                              |           |                                       |        |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------|-----------|---------------------------------------|--------|------------|
| Exportar tabla a Excel <b>ACTUALIZAR</b>                                                 |            |                              |           |                                       |        |            |
| Nº consulta                                                                              | Fecha      | Monitor                      | Municipio | Producto/Servicio                     | Origen | Documentos |
| 48A001-27-2017                                                                           | 21/11/2017 |                              | Bilbao    | Productos electrónicos de consumo     | Web    | ✓          |
| 48A001-2-2018                                                                            | 05/03/2018 |                              | Bilbao    | Prendas de vestir                     | Web    |            |
| 48A001-1-2018                                                                            | 05/03/2018 |                              | Bilbao    | Servicios de producción, transporte y | Web    | ✓          |
| 48A001-3-2018                                                                            | 18/06/2018 | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | Bilbao    | Servicios de producción, transporte y | Web    |            |
| 48A001-5-2020                                                                            | 02/06/2020 |                              | Barakaldo | Prendas de vestir                     | Web    |            |
| 48A001-8-2020                                                                            | 05/06/2020 |                              | Barakaldo | Servicios de producción, transporte y | Web    | ✓          |
| 48A001-9-2020                                                                            | 15/09/2020 |                              | Barakaldo | Prendas de vestir                     | Web    | ✓          |
| 48A001-11-2020                                                                           | 17/09/2020 |                              | Barakaldo | Prendas de vestir                     | Web    |            |
| 48A001-10-2020                                                                           | 17/09/2020 |                              | Barakaldo | Prendas de vestir                     | Web    | ✓          |
| 48A001-13-2020                                                                           | 18/09/2020 |                              | Barakaldo | Prendas de vestir                     | Web    | ✓          |
| Primera Página Anterior Página 2 de 3 Siguiente Última Página 10 Mostrando 11 - 20 de 21 |            |                              |           |                                       |        |            |
| <b>RESPONDER</b> <b>RESPONDER POR EMAIL</b>                                              |            |                              |           |                                       |        |            |

En la bandeja se mostrará la siguiente información sobre cada consulta.

- Nº de consulta
- Fecha de entrada de la consulta
- Monitor de la consulta (responsable/monitor que tiene asignada la consulta)
- Municipio de la consulta
- Producto/servicio
- Origen de la consulta
- Documentos: Aparecerá si tiene documentos aportados por la persona consumidora. No se podrá ordenar por esta columna.

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

Al pulsar sobre el número de consulta se accede a la edición de la consulta.

En la parte inferior de la bandeja disponemos de los botones responder y responder por email que proporcionan acceso a la respuesta rápida de la consulta y a la contestación por mail, tal y como se explicó en el capítulo 2.5 de este manual (consultas).

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

Cuando en esta bandeja el usuario ordena por una columna y/o va a una página concreta, la aplicación tiene que actualizar la búsqueda realizada después de volver de las siguientes funcionalidades:

- Número consulta.
- Responder.

- Responder por Email.

Además, tiene que mantener el orden que había seleccionado y la página en que estaba situado teniendo en cuenta que si estaba en la última página y solo había un elemento, la aplicación le situará en la página anterior.



### 3.19.2. Bandejas de solicitudes

Las bandejas de solicitudes son para organizar la tramitación de los expedientes de solicitudes desde el punto de vista de los distintos perfiles.

La aplicación ofrece las siguientes bandejas en función del perfil y de los expedientes mostrados, que son:

- Bandeja Solicitudes Administrativos (y/o para perfil especial BOPV-BOE).
- Bandeja expedientes nuevos y pendientes decisión.
- Bandeja expedientes con trámites pendientes.
- Bandeja expedientes con trámites pendientes (OTROS).
- Bandeja estado oficina: nuevos y pendientes decisión.
- Bandeja estado oficina: con trámites pendientes.

#### 3.19.2.1. Comportamiento común de las bandejas.

Las bandejas muestran expedientes de solicitudes de dos tipos: con todos sus trámites tramitados o con algunos trámites pendientes de tramitar; ninguna bandeja muestra a la vez expedientes de ambos tipos.

Los expedientes se presentan ordenados por fecha ascendente, pero se permite cambiar el orden de la presentación haciendo click sobre la cabecera de la columna. Excepto la bandeja de Bandeja de la Oficina con trámites pendientes que se muestra ordenada por fecha descendente.

Cada bandeja muestra una serie de filtros para facilitar el trabajo de los usuarios. Todas las bandejas tienen al menos un filtro para delimitar la fecha entre las que tiene que estar los trámites que cumplan las condiciones de la bandeja correspondiente.

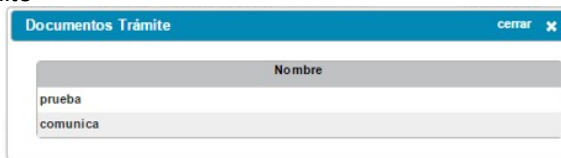
En la parte superior de la bandeja se muestran: el botón “Exportar tabla a Excel” que proporciona un fichero de tipo Excel con una tabla con los datos de todos los registros de la bandeja (de todas sus páginas hasta un máximo de 2000 registros); y del botón Actualizar para obligar a la aplicación a devolver los registros de la bandeja más actualizados.

Cuando una bandeja tiene registros, a la derecha del icono correspondiente a dicha bandeja se muestra un icono del color de la bandeja  o . Si al cambiar el filtro a una bandeja y pulsar el botón Actualizar, la bandeja devuelve registros o devuelve vacío, dicho icono aparece o desaparece.

A continuación se enumeran las columnas que muestran las bandejas, aunque no todas estas columnas se muestran en todas las bandejas ya que no aportan información de interés:

- Código de expediente (Campo con hipervínculo que permite acceder al expediente)
- Forma de presentación
- Tipo de solicitud (Denuncia, Queja, Reclamación)
- Fase en que se encuentra el expediente
- Trámite (Campo con hipervínculo que permite acceder al trámite sin necesidad de acceder al expediente)
  - o Dependiendo del tipo de bandeja, en esta columna se muestra el último trámite tramitado del expediente o el último trámite pendiente de tramitar del expediente.
  - o Dependiendo del tipo de trámite se muestra una información específica entre paréntesis después del trámite:
    - Para los trámites del tipo “Información de publicación en BOPV-BOE”: La fecha de envío BOPV-BOE.

- Para los trámites de Acuse de Recibo: Con la situación del trámite (Aceptado, Rechazado o No entregado), si tiene. Si no tiene, entonces con la situación devuelta por Correos (si la tuviera).T.P. (Trámites Pendientes): Aparece el número de trámites pendientes de tramitar en el expediente. Si se pulsa sobre dicho número, la aplicación muestra en una ventana emergente la lista de trámites pendientes, tal y como se explica en el apartado de este documento “Pantalla Lista de Trámites Pendientes”.
- Responsable del expediente (asignado)
- Origen/destino (del trámite) se refiere a los trámites que suponen envíos o recepciones de documentación indicando cual es el origen o el destino de la información.
- Reclamante: persona consumidora del expediente.
- Reclamado: establecimiento del expediente.
- Nombre del documento: En el caso del que el trámite disponga de algún documento se mostrará la descripción 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



o

- Fecha (Fecha de creación del trámite)
- Estado
  - o Pendiente de realizar:
  - o Realizado o tramitado: 
  - o Pendiente de firma: 
  - o Pendiente de localizar documentos: 
  - o Con documentos localizados: 
  - o Error de localización: 
  - o Firmado: 
  - o Firma denegada: 
- Fecha límite. Plazo que hay para resolver el trámite.

Cuando en esta tabla el usuario ordena por una columna y/o va a una página concreta, la aplicación tiene que actualizar la búsqueda realizada después de volver de las siguientes funcionalidades:

- Trámite pendiente de un expediente.
- Lista de trámites pendientes de un expediente.

Además, tiene que mantener el orden que había seleccionado y la página en que estaba situado teniendo en cuenta que si estaba en la última página y solo había un elemento, la aplicación le situará en la página anterior.

Esta actualización no se realiza en estas dos bandejas, ya que no tiene sentido porque no tienen lista de trámites pendientes ni columna de trámite pendiente (el trámite está tramitado):

- Bandeja expedientes nuevos y pendientes decisión.
- Bandeja estado oficina: nuevos y pendientes decisión.

### Colores de los trámites

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

**Negro:** El expediente tiene el último trámite en plazo, en la columna Fecha 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:** El expediente tiene el último trámite próximo a su fecha límite de tramitación, en concreto 5 días antes de la fecha límite del trámite.

**Rojo:** El expediente tiene el último trámite superando 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.

### Ordenación por número de expediente:

Se unifican los criterios de ordenación por columna de expediente = Código de organismo, año, correlativo, tanto en las búsquedas

- Solicitudes
- Consultas
- Sancionadores
- Arbitraje
- Denuncias AACC/Empresas

Como en las bandejas.

- Bandeja de solicitudes administrativos
- Bandeja de solicitudes expedientes nuevos y pendientes de decisión
- Bandeja de solicitudes expedientes con trámites pendientes
- Bandeja de solicitudes expedientes con trámites pendientes (otros)
- Bandeja de solicitudes estado oficina: nuevos y pendientes de decisión
- Bandeja de solicitudes estado oficina: con trámites pendientes
- Consultas
- Adhesiones
- Propuesta de arbitrajes
- Arbitrajes

- Sancionadores
- Bandeja de comunicaciones soivre
- Bandeja de propuesta de sancionadores

Apertura de 1 expediente desde las bandejas:

Al pulsar sobre el número de expediente en la tabla de resultados de cualquiera de las bandejas

- Bandeja de solicitudes administrativos
- Bandeja de solicitudes expedientes nuevos y pendientes de decisión
- Bandeja de solicitudes expedientes con trámites pendientes
- Bandeja de solicitudes expedientes con trámites pendientes (otros)
- Bandeja de solicitudes estado oficina: nuevos y pendientes de decisión
- Bandeja de solicitudes estado oficina: con trámites pendientes
- Consultas
- Adhesiones
- Propuesta de arbitrajes
- Arbitrajes
- Sancionadores
- Bandeja de comunicaciones soivre

Se abrirá el expediente seleccionado en una nueva pestaña del navegador, sólo si no hay uno abierto previamente, circunstancia de la cual se informa en caso de producirse.

Expediente: 48A001-21-2020-1 Fase: Resolución Trámite actual: Registro de decisión Orgánico 48A001 Responsable expediente: COORDINADOR (Y41BU001) Pérez

HECHO TRAMITACIÓN OTROS DATOS

Nº Solicitud: 48A001 21 2020 1 ACTUALIZAR

| Fase               | Trámite                                             | Origen/Destino       | Documentos                    | Fecha inicio     | Fecha fin        | Tramitador                   | Estado |
|--------------------|-----------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------------|------------------|------------------------------|--------|
| Resolución         | Registro de decisión (NO AVEENCIA PROPUEST SANCIÓN) | Reclamante/Reclamado |                               | 08/05/2020 13:54 |                  | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez |        |
| Resolución         | Notificación                                        | Reclamante/Reclamado | APERCBIMIENTO - CONS          | 07/05/2020 10:57 |                  | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez |        |
| Resolución         | Registro de decisión (APERCBIMIENTO)                | Reclamante/Reclamado | APERCBIMIENTO - CONS          | 07/05/2020 10:57 | 07/05/2020 10:57 | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | ✓      |
| Resolución         | Notificación                                        | Reclamante/Reclamado |                               | 07/05/2020 10:56 |                  | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez |        |
| Resolución         | Registro de decisión (NO AVEENCIA PROPUEST SANCIÓN) | Reclamante/Reclamado | INFORME PROPUESTA SANCIONADOR | 07/05/2020 10:52 | 07/05/2020 10:56 | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | ✓      |
| Resolución         | Notificación                                        | Reclamante/Reclamado |                               | 07/05/2020 10:52 |                  | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez |        |
| Resolución         | Notificación                                        | Reclamante/Reclamado | APERCBIMIENTO - EST           | 07/05/2020 10:52 |                  | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez |        |
| Resolución         | Registro de decisión (APERCBIMIENTO)                | Reclamante/Reclamado | APERCBIMIENTO - EST           | 07/05/2020 10:51 | 07/05/2020 10:51 | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | ✓      |
| Resolución         | Notificación                                        | Reclamante/Reclamado |                               | 07/05/2020 10:51 |                  | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez |        |
| Resolución         | Registro de decisión (NO AVEENCIA PROPUEST SANCIÓN) | Reclamante/Reclamado | INFORME PROPUESTA SANCIONADOR | 07/05/2020 10:51 | 07/05/2020 10:51 | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | ✓      |
| Resolución         | Apertura de Sanción / Zehapen-espedientea hasia     | Reclamante/Reclamado |                               | 07/05/2020 10:48 |                  | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez |        |
| Resolución         | Notificación                                        | Reclamante/Reclamado |                               | 07/05/2020 10:47 |                  | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez |        |
| Resolución         | Notificación                                        | Reclamante/Reclamado | INFORME PROPUESTA SANCIONADOR | 07/05/2020 10:47 |                  | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez |        |
| Resolución         | Registro de decisión (APERCBIMIENTO)                | Reclamante/Reclamado | INFORME PROPUESTA SANCIONADOR | 07/05/2020 10:46 | 07/05/2020 10:47 | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | ✓      |
| Resolución         | Notificación                                        | Reclamante/Reclamado |                               | 07/05/2020 08:57 |                  | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez |        |
| Resolución         | Registro de decisión (NO AVEENCIA PROPUEST SANCIÓN) | Reclamante/Reclamado | INFORME PROPUESTA SANCIONADOR | 07/05/2020 08:53 | 07/05/2020 08:57 | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | ✓      |
| Resolución         | Notificación                                        | Reclamante/Reclamado |                               | 07/05/2020 08:33 |                  | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez |        |
| Resolución         | Registro de decisión (NO AVEENCIA PROPUEST SANCIÓN) | Reclamante/Reclamado | INFORME PROPUESTA SANCIONADOR | 07/05/2020 08:32 | 07/05/2020 08:32 | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | ✓      |
| Registro de inicio | Asignación de Propuesta de Sanción                  |                      |                               | 07/05/2020 08:31 | 07/05/2020 08:33 | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | ✓      |
| Registro de inicio | Asignación responsable expediente                   |                      |                               | 07/05/2020 08:24 | 07/05/2020 08:28 | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | ✓      |
| Registro de inicio | Registro solicitud                                  |                      | SOL                           | 07/05/2020 08:24 | 07/05/2020 08:24 | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | ✓      |

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 22 de 22

Registro de decisión SIGUIENTE TRÁMITE ELIMINAR TRÁMITE



Bandeja expedientes con trámites pendientes

Solo se puede abrir un expediente a la vez. Cierre la otra pestaña abierta para poder abrir otro expediente cerrar

Fecha trámite desde: Hasta:

Trámite pendiente de realizar: [Seleccione un elemento] ACTUALIZAR

Exportar tabla a Excel

| Cód. Expediente  | T.S. | Fase       | Trámite              | T.P. | Reclamante/Reclamante | Reclamado/Reclamado   | Nombre Documento | Fecha      | Estado | F.Limite   |
|------------------|------|------------|----------------------|------|-----------------------|-----------------------|------------------|------------|--------|------------|
| 48A001-21-2020-1 | R    | Resolución | Registro de decisión | 12   | RUTH ALBA GARCIA      | EUSKALTEL S.A.        |                  | 08/05/2020 |        | 08/05/2020 |
| 48A001-22-2020-1 | R    | Resolución | Notificación         | 4    | RUTH ALBA GARCIA      | ATHLETIC CLUB S.CIVIL |                  | 08/05/2020 |        | 08/05/2020 |

### 3.19.2.2. Pantalla Lista de Trámites Pendientes.

Trámites Pendientes de la solicitud cerrar

Expediente: SOL-48A001-434-2016-1 ACTUALIZAR

| Fase          | Trámite                               | Tramitador             | Fecha      | F. Limite  | Estado | Observaciones                                                                          |
|---------------|---------------------------------------|------------------------|------------|------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Subsanación   | Notificación                          | Carlos Abad Fernández  | 31/03/2016 | 31/03/2016 |        | Trámite origen:Requerimiento subsanación de documentación al reclamante[Reclamante: CL |
| Subsanación   | Recepción requerimiento subsanación d | Carlos Abad Fernández  | 31/03/2016 | 31/03/2016 |        |                                                                                        |
| Mediación     | Mediación presencial                  | COORDINADOR (Y41BU001) | 06/04/2016 | 06/04/2016 |        |                                                                                        |
| Mediación     | Mediación telefónica                  | COORDINADOR (Y41BU001) | 06/04/2016 | 06/04/2016 |        |                                                                                        |
| Conciliación  | Conciliación entre partes             | COORDINADOR (Y41BU001) | 06/04/2016 | 06/04/2016 |        |                                                                                        |
| Requerimiento | Requerimiento información             | Carlos Abad Fernández  | 16/06/2016 | 16/06/2016 |        |                                                                                        |

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 6 de 6

En esta pantalla se visualiza la lista de trámites pendientes de cada expediente (ordenados por la Fecha del trámite ascendente) y permite realizar la tramitación pulsando sobre el trámite, es decir, al pulsar la aplicación abre la ventana modal con el trámite pendiente de tramitar sobre el que ha pulsado el usuario.

- El usuario podrá realizar sobre el trámite las mismas acciones que pudiera hacer desde la tramitación, dependiendo de sus permisos.

Esta pantalla se puede abrir desde las bandejas que tengan la columna T.P. (Trámites pendientes de tramitar) pulsando sobre el número de trámites pendientes. A excepción, de que solo tenga un trámite pendiente; ya que entonces al pulsar sobre el número 1, la aplicación abrirá la ventana modal con el trámite que queda pendiente de tramitar.

La lista de trámites se presenta en forma de tabla con las siguientes columnas:

- Fase del trámite
- Trámite pendiente de realizar: El usuario conectado tiene que poder hacer la tramitación de un trámite pendiente.
- Tramitador del trámite
- Fecha del trámite
- Fecha límite del trámite
- Estado del trámite
- Observaciones: es un texto dependiente del tipo de trámite.

En la columna Trámite, se muestra el tipo de trámite y además dependiendo del dicho tipo se muestra una información específica entre paréntesis después del trámite:

- Para los trámites del tipo "Información de publicación en BOPV-BOE": La fecha de envío BOPV-BOE.
- Para los trámites de Acuse de Recibo: Con la situación del trámite (Aceptado, Rechazado o No entregado), si tiene. Si no tiene, entonces con la situación devuelta por Correos (si la tuviera).

En la columna Observaciones, se muestra la siguiente información dependiendo del trámite pendiente:

- Comunicación (o Notificación): la aplicación muestra el destinatario y a que trámite pertenecen estas comunicaciones (o notificaciones).
- Acuse de recibo: la aplicación muestra a que trámite pertenece este acuse de recibo.
- Registro de alegaciones: La aplicación muestra el origen.

Al igual que en las bandejas se realiza un control de plazos, para que el usuario conectado ponga mayor atención a aquellas tareas que están cercanas a plazo o que han superado el plazo de realización, se utilizará un sistema de colores.

- En gris o negro los trámites normales.
- En azul aquellos que están a 5 días de cumplirse el plazo.
- En rojo aquellos que han llegado al plazo de realización.

En la parte superior de la pantalla se dispone del botón Actualizar, al pulsarlo la aplicación vuelve a consultar los trámites pendientes del expediente actualizando la tabla de resultados.

### 3.19.2.3.



### Bandeja Solicitudes Administrativos (y/o para perfil especial BOPV-BOE).

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1
Castellano [Cambiar idioma](#)
[Cerrar sesión](#)

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

Módulo económico Censos Utilidades

Fecha trámite desde: 
Trámite pendiente de realizar: [Seleccione un elemento]
☒ Excluir acuses

Hasta: 
Forma de Presentación: [Seleccione un elemento]
[ACTUALIZAR](#)

| Cód. Expediente   | Forma Presentación | T.S. | Fase            | Trámite                                             | T.P. | Responsable del expediente   | Fecha      | Estado | F. Límite  |
|-------------------|--------------------|------|-----------------|-----------------------------------------------------|------|------------------------------|------------|--------|------------|
| 48A001-399-2016-1 | PERSONAL           | R    | Registro/Inicio | Información de publicación en BOPV-BOE              | 1    | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | 24/02/2016 |        | 24/02/2016 |
| 48A001-421-2016-1 | CORREO ELECTRONICO | R    | Registro/Inicio | Información de publicación en BOPV-BOE              | 1    | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | 04/03/2016 |        | 04/03/2016 |
| 48A001-416-2016-1 | CORREO POSTAL      | R    | Registro/Inicio | Información de publicación en BOPV-BOE (10/10/2016) | 5    | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | 10/03/2016 |        | 10/03/2016 |
| 48L021-37-2016-1  | PERSONAL           | R    | Registro/Inicio | Información de publicación en BOPV-BOE              | 10   | AINITZE RODRIGO GOIKOETXEA   | 06/04/2016 |        | 06/04/2016 |
| 48A001-470-2016-1 | CORREO POSTAL      | R    | Recurso         | Información de publicación en BOPV-BOE              | 10   | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | 06/07/2016 |        | 06/07/2016 |
| 01A001-117-2016-1 | CORREO POSTAL      | Q    | Resolución      | Información de publicación en BOPV-BOE              | 2    | INSTRUCTOR (Y41BU002)        | 09/09/2016 |        | 09/09/2016 |
| 48A001-527-2016-1 | PERSONAL           | R    | Requerimiento   | Información de publicación en BOPV-BOE              | 3    | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | 04/10/2016 |        | 04/10/2016 |
| 48A001-519-2016-1 | TELÉFONO           | R    | Registro/Inicio | Información de publicación en BOPV-BOE              | 1    | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | 06/02/2017 |        | 06/02/2017 |

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

[Exportar tabla a Excel](#)

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

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

A esta bandeja solo pueden acceder los usuarios que en su perfil del Censo de Usuarios tengan (para SOLICITUDES) el perfil de Administrativo y/o marcado el perfil especial BOPV-BOE.

Esta bandeja intenta mostrar el trabajo pendiente de los administrativos, de tal forma que cada registro mostrado al usuario es un expediente en el que se indica el último trámite pendiente de dicho expediente. Como en todas las bandejas de solicitudes no puede haber expedientes duplicados en su resultado.

**Si el usuario conectado es un administrativo** de Solicitudes, en esta bandeja solo deben aparecer expedientes que tengan entre sus trámites pendientes, alguno de los que se detallan a continuación:

- Registro de solicitud pendiente
- Acuses de recibo pendiente
- Elaboración de documentación BOPV-BOE pendiente
- Comunicación pendiente iniciada por el usuario administrativo conectado
- Notificación pendiente iniciada por el usuario administrativo conectado

**Si el usuario conectado tiene el perfil especial BOPV-BOE**, en esta bandeja debe visualizar los expedientes que tengan al menos un trámite del siguiente tipo sin tramitar:

- Información de publicación en BOPV-BOE pendiente: los expedientes pueden ser **de cualquier organismo de Kontsumobide** (no solo del organismo al que pertenece).

Si el usuario conectado es un administrativo y además, tiene marcado el perfil especial BOPB-BOE entonces, la aplicación muestra en esta bandeja ambos grupos de expedientes (sin duplicar expedientes).

#### Filtros.

La bandeja tiene que presentar, además de los filtros de Fecha trámite desde y hasta, el siguiente filtro:

- Desplegable para trámite pendiente de realizar: el usuario conectado puede seleccionar uno de los trámites y la aplicación mostrará los expedientes que tengan dicho trámite pendiente de tramitar. En la columna Trámite aparecerá el último trámite del tipo seleccionado en el desplegable, independientemente de que exista otro de distinto tipo más reciente.
- Desplegable para la forma de presentación en que se realizó el expediente: por defecto (cuando se accede al escritorio por primera vez o cuando se pulsa en la migas el enlace Inicio), viene seleccionado los expedientes presentados por la vía 'WEB'.
- Check Excluir acuses: si está marcado no aparecen los expedientes que solo tengan acuses pendientes de tramitar. Si no está marcado aparecen todos los expedientes que cumplan el filtro.

### 3.19.2.4.



### Bandeja de expedientes nuevos y en Stand by.

**kontsumobide**  
Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1

Castellano **Cambiar Idioma**

Cerrar sesión

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

**Bandeja de expedientes nuevos y en Stand by**

Fecha trámite desde: Hasta:  
Último trámite ejecutado: [Seleccione un elemento]  
☒ Nuevos ☒ Stand by  
☒ Excluir acuses **ACTUALIZAR**

| Cód. Expediente    | T.S. | Fase            | Trámite                           | Reclamante/Denunciante            | Reclamado/Denunciado             | Nombre Documento           | Fecha      |
|--------------------|------|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|------------|
| 48A001-2858-2015-1 | R    | Mediación       | Mediación presencial              | ARANTXA ANGULO MENDEZ             | CALZADOS OTAZUA                  |                            | 09/10/2015 |
| 48A001-3444-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Comunicación                      | ALMUDENA GONZALEZ SANCHEZ         | TELEFONICAS MOVILES ESPAÑA, S.A. | RECLAMACION Y DOC. INICIAL | 09/11/2015 |
| 48A001-3258-2015-1 | R    | Mediación       | Mediación presencial              | MARTA ALONSO SERRANO              | THE PHONE HOUSE                  | Documentos                 | 10/11/2015 |
| 48A001-3422-2015-1 | R    | Mediación       | Mediación presencial              | ANGEL SANTURTUN PARBOLE           | EL CORTE INGLES, S.A.            |                            | 23/11/2015 |
| 48A001-3553-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Asignación responsable expediente | VALERIANO AYÚS CORRALES           | YOUR PHONE, S.L.                 |                            | 23/11/2015 |
| 48A001-3686-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Asignación responsable expediente | ALASSANE MBATHIE                  | CARREFOUR NORTE, S.L.            |                            | 26/11/2015 |
| 48A001-3713-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Asignación responsable expediente | DIANA WELLINGTON ABOGO            | MIGUEL ANGEL GONZALEZ GONZALEZ   |                            | 07/12/2015 |
| 48L005-193-2015-1  | R    | Registro/Inicio | Asignación responsable expediente | FRANCISCO JAVIER ORTIZ DE VALLEJA | FOOT LOCKER SPAIN, S.L.          |                            | 17/12/2015 |
| 48A001-4060-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Comunicación                      | PATRICIA VQUERO LERENA            | TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A. U.    |                            | 23/12/2015 |
| 48A001-3874-2015-1 | R    | Mediación       | Mediación presencial              | JOSE FRANCISCO GARCIA RODRIGUEZ   | SISTAC ILS, S.L.                 | Documentos                 | 29/12/2015 |

Primera Página Anterior Página 1 de 26 Siguiente Última Página 15

Mostrando 1 - 10 de 255

>> Aviso legal | Privacidad

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

A esta bandeja solo pueden acceder los usuarios que en su perfil del Censo de Usuarios tengan (para SOLICITUDES) el perfil de: Instructor, Coordinador o Supervisor.

Esta bandeja intenta mostrar el trabajo pendiente de los responsables de expediente (instructores) cuando el expediente está 'parado', es decir, toda la tramitación está realizada y está pendiente de indicar el siguiente trámite a realizar. De tal forma que cada registro mostrado al usuario es un expediente en el que se indica el último trámite realizado en dicho expediente. Como en todas las bandejas de solicitudes no puede haber expedientes duplicados en su resultado.

En esta bandeja aparecen los expedientes de los que es responsable el usuario conectado y que tengan todos sus trámites tramitados.

Con la salvedad de que en esta bandeja no aparecerán los expedientes de los que es responsable el usuario conectado y que tengan entre sus trámites tramitados un trámite de Registro decisión. A



excepción, de que en fechas posteriores a dicho trámite de decisión exista un trámite de Recepción de orden de consejero estimatorio (Estimación SI); en este caso, si aparecerá el expediente en cuestión.

#### Filtros.

La bandeja tiene que presentar, además de los filtros de Fecha trámite desde y hasta, los siguientes filtros:

- Desplegable para el último trámite tramitado: el usuario conectado puede seleccionar uno de los trámites y la aplicación mostrará expedientes que tengan como último trámite tramitado el seleccionado.
- Check Nuevo y Check Stand By: Es obligatorio que uno de los dos checks esté marcado.
  - o Si está marcado Nuevos y Stand By no está marcado.
    - El resultado obtenido será la lista de expedientes asignados y que el responsable del expediente no haya tramitado ningún trámite.
  - o Si no está marcado Nuevos y Stand By está marcado.
    - El resultado obtenido es la lista de expedientes cuyo último trámite tramitado sea **distinto** al de Asignación de Responsable y que tampoco después del trámite de Asignación de Responsable y no tenga ningún trámite pendiente.
  - o Si ambos están marcados.
    - El resultado obtenido es toda la lista de expedientes (si el resto de filtros no tiene valores seleccionados).
- Check Excluir acuses: si está marcado no aparecen los expedientes que solo tengan acuses pendientes de tramitar. Si no está marcado aparecen todos los expedientes que cumplan el filtro.

### 3.19.2.5.



### Bandeja expedientes con trámites pendientes.

**kontsumoBIDE**  
Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1

Castellano [Cambiar Idioma](#)

[Cerrar sesión](#)

[Solicitudes](#) [Consultas](#) [Sancionadores](#) [Arbitraje](#) [Consultas AACC/Empresas](#) [Denuncias AACC/Empresas](#) [Control de mercado](#) [Inspecciones](#)  
[Modulo económico](#) [Censos](#) [Utilidades](#)



**Bandeja expedientes con trámites pendientes**

Fecha trámite desde:  Hasta:

Trámite pendiente de realizar: [\[Seleccione un elemento\]](#) [ACTUALIZAR](#)

[Exportar tabla a Excel](#)

| Cód. Expediente   | T.S. | Forma Presentación | Fase            | Trámite                           | T.P. | Reclamante/Denunciante    | Reclamado/Denunciado    | Nombre Documento | Fecha      | Estado | F. Limite  | Estado firm. |
|-------------------|------|--------------------|-----------------|-----------------------------------|------|---------------------------|-------------------------|------------------|------------|--------|------------|--------------|
| 48A001-110-2021-1 | R    | CORREO POSTAL      | Inspección      | Recepción de inspección           | 2    | RUTH ALBA GARCIA          | BILBOMATICA S.A. MOORS  |                  | 14/05/2021 |        | 14/05/2021 |              |
| 48A001-109-2021-1 | R    | CORREO POSTAL      | Inspección      | Recepción de inspección           | 2    | RUTH ALBA GARCIA          | ATHLETIC CLUB S CIVIL   |                  | 14/05/2021 |        | 14/05/2021 |              |
| 48A001-34-2021-1  | R    | CORREO POSTAL      | Mediación       | Comunicación                      | 5    | RUTH ALBA GARCIA          | ATHLETIC CLUB S CIVIL   |                  | 18/05/2021 |        | 18/05/2021 |              |
| 48A001-112-2021-1 | D    | TELÉFONO           | Registro/Inicio | Asignación responsable expediente | 1    | CIUDADANO FICTICIO ACTIV  | entidad ficticio activo |                  | 21/05/2021 |        | 21/05/2021 |              |
| 48A001-81-2021-1  | R    | PERSONAL           | Registro/Inicio | Aportar documentación             | 3    | CELSO FERNANDES           | RUTH ALBA GARCIA        | Documentos       | 21/05/2021 |        | 21/05/2021 |              |
| 48A001-115-2021-1 | R    | SIR                | Registro/Inicio | Asignación responsable expediente | 1    | AUGUSTA ADA KING          | MOYALE S.A.             |                  | 24/05/2021 |        | 24/05/2021 |              |
| 48A001-6-2021-1   | R    | CORREO POSTAL      | Cierre          | Cierre de expediente              | 1    | CIUDADANO FICTICIO APELLI | entidad ficticio activo |                  | 24/05/2021 |        | 24/05/2021 |              |
| 48A001-111-2021-1 | R    | CORREO POSTAL      | Requerimiento   | Comunicación                      | 2    | CELSO FERNANDES           | ATHLETIC CLUB S CIVIL   |                  | 28/05/2021 |        | 28/05/2021 |              |

Primera Página Anterior Página 15 de 15 Siguiente Última Página 30

Mostrando 421 - 428 de 428

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

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

A esta bandeja solo pueden acceder los usuarios que en su perfil del Censo de Usuarios tengan (para SOLICITUDES) el perfil de: Instructor, Coordinador o Supervisor.

Esta bandeja intenta mostrar el trabajo pendiente de los responsables de expediente (instructores) cuando el expediente tiene trámites pendientes de realizar y dependen del propio responsable tramitarlos. De tal forma que cada registro mostrado al usuario es un expediente en el que se indica el último trámite pendiente en dicho expediente. Como en todas las bandejas de solicitudes no puede haber expedientes duplicados en su resultado.

En esta bandeja aparecen los expedientes de los que es responsable el usuario conectado y que tengan alguno de sus trámites pendientes de tramitar y al menos uno de ellos NO sea de los siguientes tipos de trámite:

- Registro de solicitud pendiente
- Acuses de recibo pendiente
- Elaboración de documentación BOPV-BOE pendiente
- Información publicación BOPV-BOE pendiente
- Comunicación pendiente iniciada por otros usuarios (dicho de otro modo, en esta bandeja se tienen que ver los expedientes con alguna comunicación pendiente iniciada por el usuario conectado).
- Notificación pendiente iniciada por otros usuarios (dicho de otro modo, en esta bandeja se tienen que ver los expedientes con alguna notificación pendiente iniciada por el usuario conectado).

Tampoco deben aparecer en esta bandeja los expedientes que, además de la anterior condición, solo les quede por tramitar trámites que estén "pendientes de firma".

Existe una columna Estado firma que indica si existen documentos pendientes de firma . Si no hay documentos pendientes de firma aparecerá vacío.

En el caso de los **perfiles Coordinador y Supervisor**, además de las condiciones anteriores, en esta bandeja se tienen que visualizar los expedientes que tengan alguno de los siguientes trámites pendientes de tramitar:

- Trámite de Asignación de responsable Expediente.
- Trámite de Recepción de traslado de las OMICs.

### Filtros.

La bandeja tiene que presentar, además de los filtros de Fecha trámite desde y hasta, el siguiente filtro:

- Desplegable para trámite pendiente de realizar: el usuario conectado puede seleccionar uno de los trámites y la aplicación mostrará los expedientes que tengan dicho trámite pendiente de tramitar. En la columna Trámite aparecerá el último trámite del tipo seleccionado en el desplegable, independientemente de que exista otro de distinto tipo más reciente.

### 3.19.2.6.



### Bandeja expedientes con trámites pendientes (OTROS).

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1

Castellano
Cambiar Idioma
Cerrar sesión

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

Módulo económico
Censos
Utilidades

#### Bandeja expedientes con trámites pendientes (otros)

Fecha trámite desde:  Hasta:

Trámite pendiente de realizar: [Seleccione un elemento]

☒ Excluir acusos ACTUALIZAR

Exportar tabla a Excel

| Cód. Expediente   | T.S. | Forma Presentación | Fase            | Trámite                                | T.P. | Reclamante/Denunciante  | Reclamado/Denunciado      | Nombre Documento     | Fecha      | Estado | F. Limite  | Estado firma |
|-------------------|------|--------------------|-----------------|----------------------------------------|------|-------------------------|---------------------------|----------------------|------------|--------|------------|--------------|
| 48A001-13-2017-1  | R    | PERSONAL           | Cierre          | Solicitud de alegaciones               | 7    | FIDEL CANO PALIZA       | INDUSTRIA DE CAFE DEL NOI | Documentos           | 18/01/2017 |        | 18/01/2017 |              |
| 48A001-15-2017-1  | R    | PERSONAL           | Mediación       | Solicitud de alegaciones               | 2    | ANESTIS CHATSIVASILIS   | CINES VESA                | 22                   | 18/01/2017 |        | 18/01/2017 |              |
| 48A001-21-2017-1  | R    | CORREO POSTAL      | Requerimiento   | Requerimiento información              | 1    | PRUEBA DESARROLLO DOS   | SECURITAS DIRECT ESPAÑA   | AAAAAAAAAAD5FFFFFFF  | 23/01/2017 |        | 23/01/2017 |              |
| 48A001-22-2017-1  | R    | PERSONAL           | Registro/Inicio | Registro solicitud                     | 1    | PRUEBA DESARROLLO DOS   | SECURITAS DIRECT ESPAÑA   |                      | 24/01/2017 |        | 24/01/2017 |              |
| 48A001-23-2017-1  | R    | PERSONAL           | Registro/Inicio | Registro solicitud                     | 1    | PRUEBA DESARROLLO DOS   | SECURITAS DIRECT ESPAÑA   |                      | 24/01/2017 |        | 24/01/2017 |              |
| 48A001-519-2016-1 | R    | TELÉFONO           | Registro/Inicio | Información de publicación en BOPV-BOE | 1    | NEREA CASTRO SASTRE     | SECURITAS DIRECT ESPAÑA   | aaaa                 | 06/02/2017 |        | 06/02/2017 |              |
| 48A001-46-2017-1  | R    | CORREO ELECTRON    | Registro/Inicio | Registro solicitud                     | 1    | NOGALES JOSE APUNO APOD | SECURITAS DIRECT S.A.U    |                      | 23/02/2017 |        | 23/02/2017 |              |
| 48A001-49-2017-1  | R    | CORREO POSTAL      | Resolución      | Notificación                           | 5    | GILBERT FREDDY REYES ES | INDUSTRIAS DE TRANSFORMA  | APERIBIMIENTO - CONS | 24/02/2017 |        | 24/02/2017 |              |
| 48A001-55-2017-1  | R    | CORREO POSTAL      | Registro/Inicio | Registro solicitud                     | 1    | NOGALES JOSE APUNO APOD | SECURITAS DIRECT ESPAÑA   |                      | 02/03/2017 |        | 02/03/2017 |              |
| 48A001-63-2017-1  | R    | TELÉFONO           | Registro/Inicio | Registro solicitud                     | 1    | COPROPIETARIOS BARRIO   | INDUSTRIA DE CAFE DEL NOI |                      | 23/03/2017 |        | 23/03/2017 |              |

Primera Página Anterior Página 4 de 12 Siguiente Última Página 10

Mostrando 31 - 40 de 114

>> Aviso legal | Privacidad

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

A esta bandeja solo pueden acceder los usuarios que en su perfil del Censo de Usuarios tengan (para SOLICITUDES) el perfil de: Instructor, Coordinador o Supervisor.

Esta bandeja intenta mostrar a los responsables de expediente el trabajo pendiente del resto de usuarios (el que no depende del responsable) cuando el expediente tiene trámites pendientes de realizar. De tal forma que cada registro mostrado al usuario es un expediente en el que se indica el último trámite pendiente en dicho expediente. Como en todas las bandejas de solicitudes no puede haber expedientes duplicados en su resultado.

En esta bandeja aparecen los expedientes de los que es responsable el usuario conectado y que tengan alguno de sus trámites pendientes de tramitar y al menos uno de ellos sea de los siguientes tipos de trámite:

- Registro de solicitud pendiente
- Acuses de recibo pendiente
- Elaboración de documentación BOPV-BOE pendiente
- Información publicación BOPV-BOE pendiente
- Comunicación pendiente iniciada por otros usuarios que no sean el usuario conectado (el responsable del expediente)
- Notificación pendiente iniciada por otros usuarios que no sean el usuario conectado (el responsable del expediente)

También, deben aparecer en esta bandeja los expedientes que, además de la anterior condición, solo les quede por tramitar trámites que estén "pendientes de firma".

Existe una columna Estado firma que indica si existen documentos pendientes de firma . Si no hay documentos pendientes de firma aparecerá vacío.

#### Filtros.

La bandeja tiene que presentar, además de los filtros de Fecha trámite desde y hasta, el siguiente filtro:

- Desplegable para trámite pendiente de realizar: el usuario conectado puede seleccionar uno de los trámites y la aplicación mostrará los expedientes que tengan dicho trámite pendiente de tramitar. En la columna Trámite aparecerá el último trámite del tipo seleccionado en el desplegable, independientemente de que exista otro de distinto tipo más reciente.
- Check Excluir acuses: si está marcado no aparecen los expedientes que solo tengan acuses pendientes de tramitar. Si no está marcado aparecen todos los expedientes que cumplan el filtro.

### 3.19.2.7.



### Bandeja estado oficina: nuevos y pendientes decisión.

Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1
Castellano [Cambiar Idioma](#)
[Cerrar sesión](#)

[Solicitudes](#)
[Consultas](#)
[Sancionadores](#)
[Arbitraje](#)
[Consultas AACC/Empresas](#)
[Denuncias AACC/Empresas](#)
[Control de mercado](#)
[Inspecciones](#)

[Módulo económico](#)
[Censos](#)
[Utilidades](#)

#### Bandeja estado oficina: nuevos y pendientes decisión

Fecha trámite desde:  Hasta:

Último trámite ejecutado: [\[Seleccione un elemento\]](#)

Responsable expediente: [\[Seleccione un elemento\]](#)

☒ Nuevos
 ☒ Sin decisión
 ☐ Excluir acusos

[ACTUALIZAR](#)

Exportar tabla a Excel

| Cód. Expediente    | T.S. | Fase            | Trámite                           | Responsable del expediente   | Reclamante/Denunciante    | Reclamado/Denunciado             | Nombre Documento     | Fecha      |
|--------------------|------|-----------------|-----------------------------------|------------------------------|---------------------------|----------------------------------|----------------------|------------|
| 48A001-2990-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Aportar documentación             | ITZIAR LEKERIKA DAÑOBEITIA   | JOSU ALONSO LARRAZABAL    | VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.          | DESISTIMIENTO        | 15/10/2015 |
| 48A001-3178-2015-1 | D    | Registro/Inicio | Asignación responsable expediente | ITZIAR LEKERIKA DAÑOBEITIA   | PILAR ETXANIZ ZUBIAUR     | KUTXABANK S.A.                   |                      | 16/10/2015 |
| 48A001-2845-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Aportar documentación             | ITZIAR LEKERIKA DAÑOBEITIA   | AINHOA GARCIA SANCHEZ     | VODAFONE ESPAÑA, S.A.U.          | Documentos           | 26/10/2015 |
| 48A001-3180-2015-1 | R    | Mediación       | Comunicación                      | KEPA MIÑANBRES LLONA         | ANGEL MARTIN JIMENEZ      | TELEFONICAS MOVILES ESPAÑA       | Documentos           | 03/11/2015 |
| 48A001-3351-2015-1 | D    | Registro/Inicio | Asignación responsable expediente | JUAN MANUEL RODRIGUEZ PEREZ  | AYUNTAMIENTO DE BILBAO    | LUSHI YANG                       |                      | 05/11/2015 |
| 48A001-3444-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Comunicación                      | COORDINADOR (Y41BU001) Pérez | ALMUDENA GONZALEZ SANCHEZ | TELEFONICAS MOVILES ESPAÑA       | RECLAMACION Y DOC.   | 09/11/2015 |
| 48A001-2485-2015-1 | R    | Mediación       | Aportar documentación             | KEPA MIÑANBRES LLONA         | JOSE M* TOBALINA HERRAN   | TELEINFORMATICA Y COMUNICACIONES | alegaciones          | 11/11/2015 |
| 48A001-3129-2015-1 | R    | Mediación       | genérico                          | XABIER ALBERDI LAZKURAIN     | ROSARIO ECHEVARRIA ZABALA | SANTUTXU GRUPO EMPRESARIA        |                      | 12/11/2015 |
| 48A001-3629-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Comunicación                      | MIGUEL ANGEL BODEGAS CAÑAS   | UNAI SANCHEZ GORROÑO      | KUTXABANK S.A.                   | unai sanchez gorroño | 20/11/2015 |
| 48A001-3605-2015-1 | R    | Registro/Inicio | Comunicación                      | MIGUEL ANGEL BODEGAS CAÑAS   | ANGEL LINAGE FERNANDEZ    | KUTXABANK S.A.                   | RECLAMACION          | 20/11/2015 |

[Primera Página](#)
[Anterior](#)
Página **1** de 22
 [Siguiente](#)
[Última Página](#)
[15](#)

Mostrando 1 - 10 de 211

A esta bandeja solo pueden acceder los usuarios que en su perfil del Censo de Usuarios tengan (para SOLICITUDES) el perfil de: Coordinador o Supervisor.

- La diferencia entre ambos perfiles es que el Coordinador solo puede ver expedientes de su organismo y el Supervisor puede los expedientes de cualquier organismo (a través de un filtro).

Esta bandeja intenta mostrar el trabajo pendiente en una oficina cuando el expediente está 'parado', es decir, toda la tramitación está realizada y está pendiente de indicar el siguiente trámite a realizar. De tal forma que cada registro mostrado al usuario es un expediente en el que se indica el último trámite realizado en dicho expediente. Como en todas las bandejas de solicitudes no puede haber expedientes duplicados en su resultado.

En esta bandeja aparecen los expedientes de los que es responsable el usuario conectado y que tengan todos sus trámites tramitados.

Con la salvedad de que en esta bandeja no aparecerán los expedientes de los que es responsable el usuario conectado y que tengan entre sus trámites tramitados un trámite de Registro decisión. A excepción, de que en fechas posteriores a dicho trámite de decisión exista un trámite de Recepción de orden de consejo estimatorio; en este caso, si aparecerá el expediente en cuestión.

#### Filtros.

La bandeja tiene que presentar, además de los filtros de Fecha trámite desde y hasta, los siguientes filtros:

- Desplegable para el último trámite tramitado: el usuario conectado puede seleccionar uno de los trámites y la aplicación mostrará expedientes que tengan como último trámite tramitado el seleccionado.
- Check Nuevo y Check Sin decisión: Es obligatorio que uno de los dos checks esté marcado.
  - o Si está marcado Nuevos y Sin decisión no está marcado, entonces la lista desplegable de trámites aparece con el trámite Asignación de responsable seleccionado y no se puede cambiar de trámite.
    - El resultado obtenido será la lista de expedientes cuyo último trámite tramitado sea el de Asignación de Responsable. Si después del trámite de Asignación de Responsable se realiza un trámite genérico (aportación de documentación, trámite genérico, etc) también aparecerá el expediente.
  - o Si no está marcado Nuevos y Sin decisión está marcado, entonces la lista desplegable no tiene el trámite Asignación de responsable disponible para seleccionar.
    - El resultado obtenido es la lista de expedientes cuyo último trámite tramitado sea **distinto** al de Asignación de Responsable y que tampoco después del trámite de Asignación de Responsable se haya realizado un trámite genérico (aportación de documentación, trámite genérico, etc).
  - o Si ambos están marcados, entonces en la lista se puede seleccionar cualquier trámite.
    - El resultado obtenido es toda la lista de expedientes (si el resto de filtros no tiene valores seleccionados).
- Check Excluir acuses: si está marcado no aparecen los expedientes que solo tengan acuses pendientes de tramitar. Si no está marcado aparecen todos los expedientes que cumplan el filtro.
- Desplegable para seleccionar uno de los tres organismos para consultar sus expedientes: Este filtro **solo está disponible para el usuario Supervisor**, ya que el Coordinador solo puede ver expedientes de su oficina. Por defecto, para el Supervisor viene seleccionado el organismo al que pertenece.
- Desplegable para seleccionar un responsable de expedientes: solo se muestran los del organismo seleccionado en el caso del Supervisor o los del organismo del Coordinador.

### 3.19.2.8.



### Bandeja estado oficina: con trámites pendientes.

**kontsumoBIDE**  
Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1

Castellano

Cambiar Idioma

Cerrar sesión

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



**Bandeja estado oficina: con trámites pendientes**

Fecha trámite desde:  Hasta:

Trámite pendiente de realizar: [Seleccione un elemento]

Responsable expediente: [Seleccione un elemento]

☒ Excluir acusos ACTUALIZAR

| Cód. Expediente   | T.S. | Fase            | Trámite                            | T.P. | Responsable del expedien | Reclamante/Denunciante  | Reclamado/Denunciado    | Nombre Documen    | Fecha      | Estado | F. Limite  | Estado firma |
|-------------------|------|-----------------|------------------------------------|------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|------------|--------|------------|--------------|
| 48A001-111-2021-1 | R    | Requerimiento   | Requerimiento información          | 2    | COORDINADOR (Y41BU001)   | CELSE FERNANDES         | ATHLETIC CLUB S CIVIL   | requerimiento gra | 28/05/2021 |        | 28/05/2021 |              |
| 48A001-6-2021-1   | R    | Cierre          | Cierre de expediente               | 1    | COORDINADOR (Y41BU001)   | CIUDADANO FICTICIO APE  | entidad ficticio activo |                   | 24/05/2021 |        | 24/05/2021 |              |
| 48A001-115-2021-1 | R    | Registro/Inicio | Asignación responsable expedien    | 1    | Mardones Ruiz, Nazaret   | AUGUSTA ADA KING        | MOYALE S.A.             |                   | 24/05/2021 |        | 24/05/2021 |              |
| 48A001-81-2021-1  | R    | Registro/Inicio | Aportar documentación              | 3    | COORDINADOR (Y41BU001)   | CELSE FERNANDES         | RUTH ALBA GARCIA        | Documentos        | 21/05/2021 |        | 21/05/2021 |              |
| 48A001-114-2021-1 | R    | Registro/Inicio | Registro solicitud                 | 1    | COORDINADOR (Y41BU001)   | GUILLERMINA ELSA GARCIA | RUTH ALBA GARCIA        | Documentos        | 21/05/2021 |        | 21/05/2021 |              |
| 48A001-112-2021-1 | D    | Registro/Inicio | Asignación responsable expedien    | 1    | Mardones Ruiz, Nazaret   | CIUDADANO FICTICIO ACT  | entidad ficticio activo |                   | 21/05/2021 |        | 21/05/2021 |              |
| 48A001-113-2021-1 | R    | Registro/Inicio | Registro solicitud                 | 1    | COORDINADOR (Y41BU001)   | GUILLERMINA ELSA GARCIA | RUTH ALBA GARCIA        | Documentos        | 21/05/2021 |        | 21/05/2021 |              |
| 48A001-34-2021-1  | R    | Mediación       | Comunicación                       | 5    | COORDINADOR (Y41BU001)   | RUTH ALBA GARCIA        | ATHLETIC CLUB S CIVIL   |                   | 18/05/2021 |        | 18/05/2021 |              |
| 48A001-109-2021-1 | R    | Inspección      | Aceptada solicitud inspección / El | 2    | COORDINADOR (Y41BU001)   | RUTH ALBA GARCIA        | ATHLETIC CLUB S CIVIL   |                   | 14/05/2021 |        | 14/05/2021 |              |
| 48A001-110-2021-1 | R    | Inspección      | Aceptada solicitud inspección / El | 2    | COORDINADOR (Y41BU001)   | RUTH ALBA GARCIA        | BILBOMATICA S.A. MODRS  |                   | 14/05/2021 |        | 14/05/2021 |              |

Primera Página Anterior Página 1 de 82 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 10 de 819

A esta bandeja solo pueden acceder los usuarios que en su perfil del Censo de Usuarios tengan (para SOLICITUDES) el perfil de: Coordinador o Supervisor.

- La diferencia entre ambos perfiles es que el Coordinador solo puede ver expedientes de su organismo y el Supervisor puede los expedientes de cualquier organismo (a través de un filtro).

Esta bandeja intenta mostrar el trabajo pendiente en una oficina, es decir, los trámites pendientes de los expedientes. De tal forma que cada registro mostrado al usuario es un expediente en el que se indica el último trámite pendiente en dicho expediente. Como en todas las bandejas de solicitudes no puede haber expedientes duplicados en su resultado.

Existe una columna Estado firma que indica si existen documentos pendientes de firma . Si no hay documentos pendientes de firma aparecerá vacío.

Los tramites de aportación telemáticos, aparecerá el nombre del trámite en mayúsculas y cursiva para que se puedan identificar mejor.

**Bandeja estado oficina: con trámites pendientes**

Fecha trámite desde:  Hasta:

Trámite pendiente de realizar: **Aportar documentación**

Responsable expediente: **[Seleccione un elemento]**

☒ Excluir acuses

**ACTUALIZAR**

Exportar tabla a Excel

| Cód. Expediente  | T.S. | Fase            | Trámite                    | T.P. | Responsable del expedient | Reclamante/Denunciante  | Reclamado/Denunciado  | Nombre Documen   | Fecha      | Estado | F. Limite  | Estado firm |
|------------------|------|-----------------|----------------------------|------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------|------------|--------|------------|-------------|
| 48A001-81-2021-1 | R    | Registro/Inicio | Aportar documentación      | 3    | COORDINADOR (Y41BU001)    | CELSO FERNANDES         | RUTH ALBA GARCIA      | Documentos       | 21/05/2021 |        | 21/05/2021 |             |
| 48A001-78-2021-1 | R    | Resolución      | Aportar documentación      | 4    | COORDINADOR (Y41BU001)    | RUTH ALBA GARCIA        | ATHLETIC CLUB.S.CIVIL | 2021709400000044 | 13/05/2021 |        | 13/05/2021 |             |
| 48A001-63-2021-1 | R    | Registro/Inicio | APORTAR DOCUMENTACIÓN (TEL | 2    | COORDINADOR (Y41BU001)    | NUEVOCIUD FICTICIO ACTI | ATHLETIC CLUB.S.CIVIL | Documentos       | 14/04/2021 |        | 14/04/2021 |             |
| 48A001-64-2021-1 | R    | Registro/Inicio | APORTAR DOCUMENTACIÓN (TEL | 3    |                           |                         |                       | Documentos       | 14/04/2021 |        | 14/04/2021 |             |
| 48A001-33-2021-1 | R    | Mediación       | APORTAR DOCUMENTACIÓN (TEL | 4    | COORDINADOR (Y41BU001)    | RUTH ALBA GARCIA        | ATHLETIC CLUB.S.CIVIL | Documentos       | 08/04/2021 |        | 08/04/2021 |             |

### Filtros.

La bandeja tiene que presentar, además de los filtros de Fecha trámite desde y hasta, los siguientes filtros:

- Desplegable para trámite pendiente de realizar: el usuario conectado puede seleccionar uno de los trámites y la aplicación mostrará los expedientes que tengan dicho trámite pendiente de tramitar. En la columna Trámite aparecerá el último trámite del tipo seleccionado en el desplegable, independientemente de que exista otro de distinto tipo más reciente.
- Desplegable para seleccionar uno de los tres organismos para consultar sus expedientes: Este filtro **solo está disponible para el usuario Supervisor**, ya que el Coordinador solo puede ver expedientes de su oficina. Por defecto, para el Supervisor viene seleccionado el organismo al que pertenece.
- Desplegable para seleccionar un responsable de expedientes: solo se muestran los del organismo seleccionado en el caso del Supervisor o los del organismo del Coordinador.
- Check Excluir acuses: si está marcado no aparecen los expedientes que solo tengan acuses pendientes de tramitar. Si no está marcado aparecen todos los expedientes que cumplan el filtro.

### 3.19.3. 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.

Los documentos que se mandan a firmar a un perfil, aparecen luego en la bandeja de dicho perfil. Solo aparecen en la bandeja de firma una vez estén localizados.





| Bandeja de firmas                                                                      |                  |                       |                       |               |                           |                                  |            |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|---------------|---------------------------|----------------------------------|------------|
| Exportar tabla a Excel <a href="#">ACTUALIZAR</a>                                      |                  |                       |                       |               |                           |                                  |            |
| Tipo Expediente                                                                        | Cód. Expediente  | Responsable expedient | Destinatario          | Fase          | Trámite                   | Nombre Documento                 | F. Limite  |
| Inspecciones                                                                           | 01A001-16-2021-1 |                       |                       | Requerimiento | Requerimiento por escrito | Requerimiento                    | 18/05/2021 |
| Solicitudes                                                                            | 01A001-16-2021-1 |                       |                       | Requerimiento | Requerimiento información | requerimiento grai - CONS        | 19/05/2021 |
| Solicitudes                                                                            | 01A001-24-2021-1 |                       |                       | Requerimiento | Requerimiento información | requerimiento hojas reclamacione | 27/05/2021 |
| Inspecciones                                                                           | 01A001-26-2021-1 |                       |                       | Requerimiento | Requerimiento por escrito | Requerimiento                    | 31/05/2021 |
| Solicitudes                                                                            | 01A001-25-2021-1 | DIRECTOR (Y41BU003)   | ATHLETIC CLUB S.CIVIL | Requerimiento | Requerimiento información | requerimiento hojas reclamacione | 31/05/2021 |
| Primera Página Anterior Página 1 de 1 Sigüente Última Página 30 ▼ Mostrando 1 - 5 de 5 |                  |                       |                       |               |                           |                                  |            |
| <a href="#">FIRMAR</a> <a href="#">DENEGAR</a>                                         |                  |                       |                       |               |                           |                                  |            |

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 del 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.

Cuando en esta tabla el usuario conectado ordene por una columna y/o pague a una página concreta, la aplicación tiene que actualizar la búsqueda realizada después de volver de las siguientes funcionalidades: Firmar y Denegar.

Además, tiene que mantener el orden que había seleccionado y la página en que estaba situado teniendo en cuenta que si estaba en la última página y solo había un elemento, la aplicación le situará en la página anterior.

Para firmar un documento, se selecciona el documento a firmar y se pulsa el botón firmar.  
Se permite la firma múltiple sin más que seleccionar por medio de la última columna de la tabla más de una fila y pulsando el botón firmar.

Antes de pasar al firmado, se mostrará una ventana con una tabla informativa con el resumen de los documentos que vayan a ser firmados mediante un certificado digital.

**Firma de documento**
cerrar

| Tipo Expedien | Cód. Expedien  | Responsable e | Destinatario | Fase          | Trámite                   | Nombre Documento    | F. Límite  |
|---------------|----------------|---------------|--------------|---------------|---------------------------|---------------------|------------|
| Inspecciones  | 01A001-26-2021 |               |              | Requerimiento | Requerimiento por escrito | Requerimiento       | 31/05/2021 |
| Solicitudes   | 01A001-25-2021 | DIRECTOR (Y4  | ATHLETIC CLU | Requerimiento | Requerimiento información | requerimiento hojas | 31/05/2021 |

Primera Página
Anterior
Página 1 de 1
Siguiente
Última Página
30
Mostrando 1 - 2 de 2

**FIRMAR**
**CANCELAR**

El nº máximo de documentos a firmar queda delimitado por el parámetro en bdd.

### 3.19.3.1. Firma

#### 3.19.3.1.1. Descarga de Id@zki Desktop

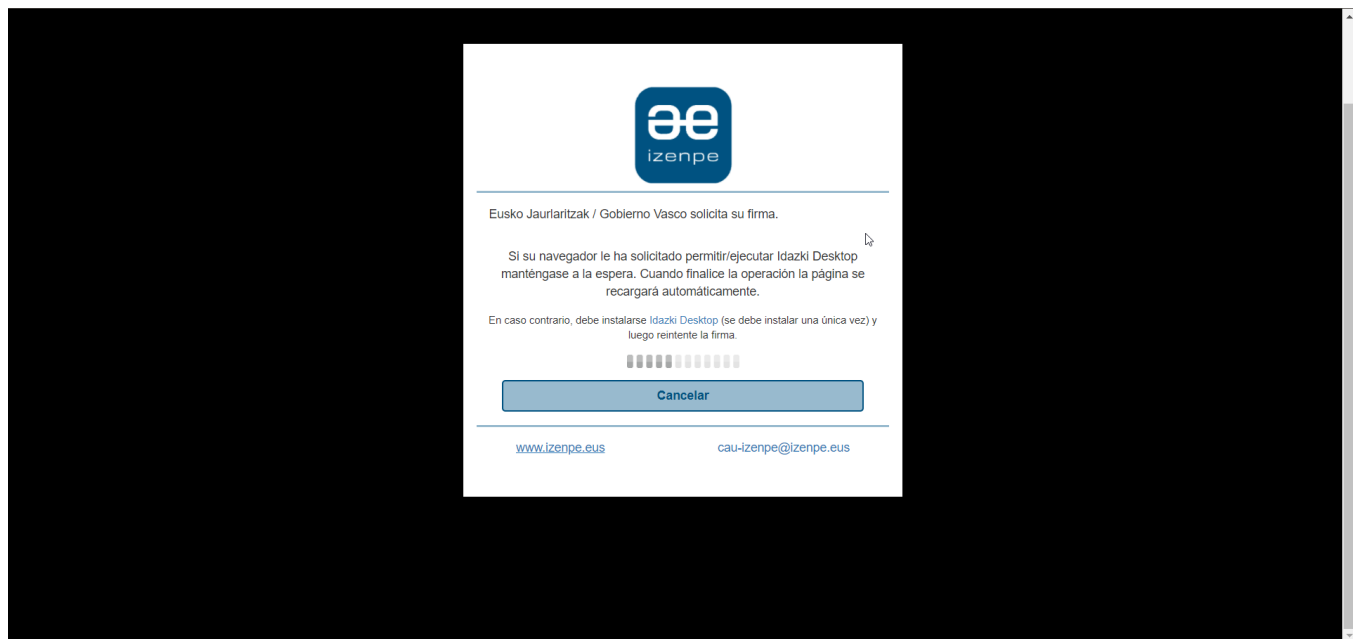
Si no está instalada la aplicación en el ordenador, será necesario descargarla e instalarla. Pulsando el botón "Descargar" se accede a la página de Izenpe donde se podrá seleccionar y descargar la aplicación en la versión compatible con el sistema operativo que se tenga.



Una vez descargado e instalado se puede proceder a la firma.

#### **3.19.3.1.2. Firma mediante certificado digital (Id@zki Desktop)**

Tanto si acabamos de instalar Id@zki Desktop como si ya lo teníamos instalado previamente, al pulsar a firmar nos aparecerá la siguiente ventana:



Se abrirá una ventana donde se nos preguntará con que certificado digital se quiere realizar la firma y cuál es su PIN asociado.



Una vez introducido el pin se procederá a la firma del documento y este desaparecerá de la bandeja de firmas.

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.

También existe la opción de denegar la firma de un documento. Para denegar la firma de un documento, se selecciona el documento a denegar de la lista de documentos y se pulsa el botón denegar. Aparecerá la siguiente pantalla:

Denegar firma de documento

cerrar

Tipo Expediente : Solicitudes

Nº Expediente : 01A001-25-2021-1

Responsable del expediente : DIRECTOR (Y41BU003)

Destinatario : ATHLETIC CLUB,S.CIVIL

Documento : requerimiento hojas reclamaciones - EST

Fecha : 31/05/2021

Motivo del rechazo\* :

(\*) Campos obligatorios

GRABAR

CANCELAR

Siendo el motivo de rechazo obligatorio.

### 3.20 LUPAS

#### 3.20.1. Lupa de descriptores

La lupa de descriptores se utiliza en los mantenimientos de establecimientos, consumidores y productos/servicios, cuando pulsamos sobre ella nos lleva a la pantalla de selección de descriptores

The screenshot shows a web application window titled "Selección de descriptores" with a "cerrar" button and a close icon. Inside the window, there is a search section with a label "Descriptor:" followed by a text input field. To the right of the input field are two buttons: "FILTRAR" and "LIMPIAR". Below this is a list of descriptors, each preceded by a checkbox. The list includes "Descriptor 1", "Descriptor auxiliar", "Descriptor 2", and "Descriptor 3". At the bottom of the window, there are three buttons: "SELECCIONAR", "ALTA", and "EDITAR".

En la propia pantalla de selección podremos editar y añadir descriptores, además y como peculiaridad de esta lupa es que permite seleccionar múltiples descriptores en una sola selección, simplemente marchado el checkbox que aparece a la izquierda del descriptor.

### 3.20.2. Lupa de Productos/Servicios

Se utiliza en el mantenimiento de solicitudes

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.

Búsqueda Productos/Servicios cerrar

Mostrar:
☒ Todos
☐ Habituales

Código:
Descripción:

Descriptor:

P/S agrupado:

[Seleccione un elemento]

ÁRBOL COMPLETO

FILTRAR

LIMPIAR

| Código   | Descripción                                                                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55555    | 55555 9 9                                                                                          |
| C14      | Prendas de vestir                                                                                  |
| C2640    | Productos electrónicos de consumo                                                                  |
| C2640002 | productos a borrar de prueba                                                                       |
| C26407   | producto servicio prueba 1                                                                         |
| C268099  | Operaciones de subcontratación que forman parte de la fabricación de soportes magnéticos y ópticos |
| CCCCC    | dfsdfdsfdf                                                                                         |
| 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                                                  |

Primera Página

Anterior

Página 1 de 3

Siguiente

Última Página

10

Mostrando 1 - 10 de 22

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:

+ -

**55555 - 55555 9 9**  
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 VEHICULO  
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

**SELECCIONAR**

### 3.20.3. Lupa de motivos

Se utiliza en el mantenimiento de solicitudes, la única peculiaridad de los motivos de reclamación es que están relacionados con los Productos/Servicios, así pues podremos filtrar la búsqueda por Producto/Servicio Agrupado

**Búsqueda Motivos**
cerrar

Código:
Descripción:

P/S agrupado: [Seleccione un elemento]

**FILTRAR** **LIMPIAR**

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

Primera Página Anterior
Página 1 de 6
Siguiete Última Página 10
Mostrando 1 - 10 de 53

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

En la propia pantalla de selección se permite editar y/o dar de alta nuevos motivos.



### 3.20.4. Lupa de establecimientos

Se utiliza en el mantenimiento de solicitudes, 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 que son sede, establecimientos adheridos a arbitraje e incluir o no incluir los establecimientos cerrados.

Selección de establecimiento

cerrar

Razón Social / Nombre comercial:

CIF:

Residencia en:

☒ Todos
 ☐ Estado
 ☐ Extranjero

Sector:

Descriptor:

☐ Mostrar solo establecimientos sede
 ☐ Mostrar solo establecimientos adheridos Arbitraje
 ☐ Incluir establecimientos cerrados

FILTRAR

LIMPIAR

Exportar tabla a Excel

|                                     |                          |                          | CIF        | Nombre comercial            | Razón social                    | Municipio              | Dirección               | Adherido | Sede |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------|-----------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------------|----------|------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ??         | LAGUNARO SEGUROS            | LAGUNARO SEGUROS                | Arrasate/Mondragón     | Pº Jose Mº Arizmendi    |          |      |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ???        |                             | SERVICIO VASCO DE SALUD         | Bilbao                 | Mº Diaz de Haro nº 60   |          |      |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ???        | OSAKIDETZA HOSPITAL DE CRUZ | SERVICIO VASCO DE SALUD         | Barakaldo              | Calle Plaza De Cruces,  |          |      |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |            |                             | SAT TUDELA                      | Tudela                 |                         |          |      |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |            | PIONEER                     | PIONEER ELECTRONICS ESPAÑA S.A. | Barberà del Val        | Avenida Salvatella 122, |          |      |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |            | MUDANZAS ALONSO S.L.        | MUDANZAS ALONSO S.L.            | Bilbao                 | Henao 34, 1º            |          |      |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |            | DUÑOBET S.L.                | DUÑOBET S.L.                    |                        |                         |          |      |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | A 15003619 | AEGON SEGUROS               | AEGON SEGUROS,S.A.              | Madrid                 | Principe De Vegara, 156 |          |      |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | A 15003619 | AEGON SEGUROS               | AEGON SEGUROS,S.A.              | Bilbao                 | Cardenal Gardoqui Nº 1  |          |      |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | A 20090007 | SENDOKI EDICIONES           | SENDOKI EDICIONES               | Donostia-San Sebastián | Amezketta, 19 Behea     |          |      |

Primera Página

Anterior

Página 1 de 7.040

Siguiente

Última Página

10

Mostrando 1 - 10 de 70.394

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 valido pasara a sustituirlos en el censo de establecimientos.

Para proceder a la fusión los establecimientos deben tener el mismo CIF.

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 consumidor guardados en los expedientes.

La funcionalidad Exportar tabla a Excel es para proporcionar un fichero Excel de nombre "establecimientosyyyymmddhhmmss.xls" con los datos que estamos viendo en la consulta de pantalla.

### 3.20.5. Lupa de consumidores

Se utiliza en el mantenimiento de solicitudes, en la propia selección se puede filtrar por DNI, CIF, NIE, Nombre, apellido 1, apellido 2 (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

FILTRAR

LIMPIAR

Exportar tabla a Excel

| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | NIF / CIF / NIE | Nombre                      | Apellido1  | Apellido2   | Dirección                            | Municipio              |
|-------------------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------------------|------------|-------------|--------------------------------------|------------------------|
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | H23034982       | COMUNIDAD PROPIETARIOS      |            |             | Kalea/Calle San Francisco            | Lasarte-Oria           |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | 5695650         | MILAGROS                    | HERRERA    | GUTIERREZ C |                                      | Donostia-San Sebastián |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | AA2184421       | RUTH ALBA GARCIA            |            |             | Kalea/Calle Menendez y Pelaio, 3     | Basauri                |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | AA2903131       | CELSO FERNANDES             |            |             | Vera De Bidasoa, 8 - 1º D            | Irun                   |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | AA532500        | ANA LEONOR PISKUN VAZQUEZ   |            |             | Plaza/Plaza Golf                     | Lasarte-Oria           |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | ABBB            | ANTONIO LO SADA             |            |             | Kalea/Calle Marqués de Valdespina, 1 | Ermua                  |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | AC904380        | BEGOÑA SOLAGUREN GIOKOETXEA |            |             | Plaza Pedro Lopez 4, 6º D            | Basauri                |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | adsfg iepa      | adsfg iepa                  | adsfg iepa | adsfg iepa  | direcc albania                       |                        |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | AK-1147239      | GILDA CAMPIDANO             |            |             | Vía Trexenta 12                      |                        |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | AK7433522       | FRANCESCA CANU              |            |             | Vía Cruzea, 6                        |                        |

Primera Página

Anterior

Página 1 de 18.002

Siguiente

Última Página

10

Mostrando 1 - 10 de 180.016

SELECCIONAR

EDITAR

ALTA

FUSIONAR

En la propia pantalla de selección se permite editar y/o dar de alta nuevos consumidores.

Además, como peculiaridad de esta lupa, 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. 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 los expedientes.

La funcionalidad Exportar tabla a Excel es para proporcionar un fichero Excel de nombre "consumidoresyyyyymmddhhmmss.xls" con los datos que estamos viendo en la consulta de pantalla.

### 3.20.6. Lupa de organismos

Se utiliza en el mantenimiento de usuarios y permite filtrar por código y nombre del organismo, provincia, municipio y localidad, además permite mostrar o no mostrar los organismos no activos.

Búsqueda de organismos

cerrar

Código Organismo:

Nombre:

Mostrar no activos

T.H./Provincia:

Municipio:

Localidad:

[Seleccione un elemento]

FILTRAR

LIMPIAR

| Código | Nombre                                                         | Localidad       | Activa |
|--------|----------------------------------------------------------------|-----------------|--------|
| 01A001 | Kontsumobide Álava Araba                                       | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A002 | COMERCIO ALAVA                                                 | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A003 | TURISMO ALAVA                                                  | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A004 | INDUSTRIA ALAVA                                                | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A005 | CENTROS DE FORMACIÓN EN CONSUMO (Gasteiz)                      | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A101 | Instituto Vasco de Consumo - Kontsumobide - Control de Mercado | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A102 | DIRECCION DE COMERCIO                                          | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A103 | DIRECCION DE TURISMO                                           | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A105 | Instituto Vasco de Consumo - Kontsumobide - Asesoría Jurídica  | Vitoria-Gasteiz | ✓      |
| 01A106 | Kontsumobide - Teletramitación Reclamaciones                   | Vitoria-Gasteiz | ✓      |

Primera Página

Anterior

Página 1 de 119

Siguiente

Última Página

10

Mostrando 1 - 10 de 1.188

### 3.20.7. Lupa de tipos de infracciones

Se utiliza en el mantenimiento de infracciones, se permite filtra por los tipos de infracciones, habituales o todas, así como por código y descripción.

**Selección tipo de infracción**
cerrar

Mostrar: ☐ Todas ☒ Habituales  
Código:  Descripción:   

**FILTRAR**
**LIMPIAR**

+

-

- 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**
        - NM30903 - VENTA CON REBAJA-NO INDICACION PRECIO ANTERIOR
    - 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.

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

Los resultados se muestran en forma de árbol jerárquico y se permite el alta y edición de tipos de infracciones.

### 3.21 PLATEA. Visión del ciudadano (Mis Gestiones).

Los expedientes de Solicitudes pueden ser consultados por los consumidores a los que están asociados, a través de la herramienta de Mis Gestiones que proporciona la Web de la Administración de la CAE (PLATEA). También, le permite al consumidor realizar alguna tramitación como la Aportación de documentación.

Mis Gestiones es una herramienta para presentar a la ciudadanía de forma standard sus expedientes abiertos y cerrados con la Administración

- NOTA: Url de ayuda en la Web de la Administración de la CAE:  
[https://www.euskadi.eus/y22-izapide2/es/contenidos/informacion/egoitza\\_nire\\_gestioak\\_laguntza/es\\_egoitza/sede\\_mis\\_gestiones\\_ayuda.html](https://www.euskadi.eus/y22-izapide2/es/contenidos/informacion/egoitza_nire_gestioak_laguntza/es_egoitza/sede_mis_gestiones_ayuda.html)

A continuación, se detalla la visión del ciudadano que tiene de la tramitación realizada en sus expedientes de solicitudes, mediante dicha herramienta Mis Gestiones.

### **3.21.1. Ejemplo de cómo un ciudadano ve un expediente de solicitudes.**

Inicialmente, se presenta un pantallazo ejemplo de cómo ve un expediente un consumidor en Mis Gestiones.

es | su

» CIUDADANO PRUEBA DESARROLLO, está aquí: [Mis gestiones](#) / [Expedientes](#) / Detalles del expediente Último acceso: 13/01/2017 11:26:57

- Mis gestiones**
- » Expedientes
  - » Mis expedientes
  - » Expedientes como representante
  - » Pagos
  - » Notificaciones
  - » Certificaciones

## Detalles del expediente

Expediente: (SOL-01A001-11-2017-1)

Consulta actualizada el: 13/01/2017

Procedimiento: Reclamaciones, Quejas y Denuncias de KontsumoBide (Ref:0003701)

Órgano gestor:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico de contacto: [formacion-araba@kontsumobide.es](mailto:formacion-araba@kontsumobide.es)

## En este expediente el titular es:

12435999Z CIUDADANO PRUEBA PRUEBA2

## Este expediente está en tramitación

Fecha de apertura: 13/01/2017

Fin del plazo de tramitación: 1 Año(s)

Último trámite realizado: Notificación

## Detalles del proceso de tramitación

- 13/01/2017 Presentación de solicitud presencial
  - Presentada el: 13/01/2017
  - Presentada por: CIUDADANO PRUEBA PRUEBA2 - 12435999Z
  - [Prueba4.docx](#)
- 13/01/2017 Apertura del expediente Presencial
- 13/01/2017 Comunicacion
  - Acto que se comunica: Comunicacion
  - Modo de envío: Postal
  - Comunicación enviada el: 13/01/2017
  - [Prueba.pdf](#)
- 13/01/2017 Requerimiento subsanación de documentación al reclamante
- 13/01/2017 Aportacion de Documentacion
  - [Prueba3.docx](#)
- 13/01/2017 Registro de decisión
  - Objeto: Registro de decisión
  - Resultado: DESISTIMIENTO
  - Resolución: 14/01/2017
  - Órgano que resuelve: Gobierno Vasco
- 13/01/2017 Notificación
  - Acto que se notifica: Subsanación
  - Modo de envío: Postal
  - Notificación enviada el: 13/01/2017
  - Notificación recogida el: 13/01/2017
  - Resultado: Aceptado
  - [Prueba.pdf](#)

## Modo escogido para recibir notificaciones y comunicaciones

Canal: Electrónico Idioma: Castellano

## Modo escogido para recibir avisos

Canal: SMS

9444444444

Canal: Teléfono

9444444444

Canal: Correo electrónico de contacto

[pruebaconsu@gmail.com](mailto:pruebaconsu@gmail.com)

## Documentos que usted ha entregado

| Descripción                  | Documento    | Presentado el |
|------------------------------|--------------|---------------|
| <a href="#">Prueba4.docx</a> | Prueba4.docx | 13/01/2017    |
| <a href="#">Prueba3.docx</a> | Prueba3.docx | 13/01/2017    |

Si lo desea, puede entregar más documentos

[Adjuntar documentos](#)

## Otros expedientes relacionados

No existen expedientes relacionados

COMPROMISO CON LAS PERSONAS



### 3.21.2. Apertura de expediente.

Existen dos casos en que se realiza la apertura de expedientes de forma presencial y por tanto, los expedientes son accesibles por el ciudadano desde Mis Gestiones.

- Cuando se crea un nuevo expediente y posteriormente se tramita el trámite de Registro de Solicitud.
- Cuando se tramita un trámite de Recepción de traslado Kontsumobide con respuesta Aceptado.

En el caso de la creación de un nuevo expediente; entonces la aplicación crea el expediente en Mis Gestiones con los siguientes datos:

|            |                                                      |     |
|------------|------------------------------------------------------|-----|
| 13/01/2017 | Presentación de solicitud presencial                 |     |
| -          | Presentada el: 13/01/2017                            |     |
|            | Presentada por: CIUDADANO PRUEBA PRUEBA2 - 12435999Z |     |
|            | <a href="#">Prueba4.docx</a>                         | > > |
| 13/01/2017 | Apertura del expediente Presencial                   |     |

En Mis Gestiones se muestra la siguiente información:

- Presentada el: Fecha en que se realizó la tramitación del Registro de solicitud.
- Presentada el: Nombre y apellidos del interesado o consumidor.
- También aparecen los documentos aportados en el trámite de Registro de Solicitud.

En el caso del traslado aparece la misma información, excepto que no aparece ningún documento y la fecha de presentación es la fecha en que se realizó la tramitación del trámite de Recepción de traslado Kontsumobide.

### 3.21.3. Aportación de documentación.

Cuando se tramita una Aportación de documentación (ya sea presencial o telemática) cuyo origen es el consumidor; entonces la aplicación actualiza el expediente correspondiente en Mis Gestiones.

|            |                                               |     |
|------------|-----------------------------------------------|-----|
| 26/01/2017 | Aportación de Documentación                   |     |
|            | <a href="#">aportacion de documentos.html</a> | > > |
|            | <a href="#">prueba2.pdf</a>                   | > > |

En Mis Gestiones se muestra la siguiente información:

- Aparecen los documentos aportados por dicho consumidor a la administración.

Y además, dichos documentos aparecen también en la tabla de Documentos que usted ha entregado:



**Documentos que usted ha entregado**

| Descripción  | Documento  | Presentado el  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Prueba.docx.pdf</a>                                                               | Prueba.docx.pdf                                                                             | 26/01/2017                                                                                        |
| <a href="#">Prueba4.pdf</a>                                                                   | Prueba4.pdf                                                                                 | 26/01/2017                                                                                        |
| <a href="#">Prueba3.pdf</a>                                                                   | Prueba3.pdf                                                                                 | 26/01/2017                                                                                        |
| <a href="#">aportacion de documentos.html</a>                                                 | aportacion de documentos.html                                                               | 26/01/2017                                                                                        |
| <a href="#">prueba2.pdf</a>                                                                   | prueba2.pdf                                                                                 | 26/01/2017                                                                                        |
| <a href="#">Prueba3.docx</a>                                                                  | Prueba3.docx                                                                                | 07/02/2017                                                                                        |
| <a href="#">Prueba2.docx</a>                                                                  | Prueba2.docx                                                                                | 07/02/2017                                                                                        |
| <a href="#">Prueba.docx</a>                                                                   | Prueba.docx                                                                                 | 07/02/2017                                                                                        |
| <a href="#">Prueba4.docx</a>                                                                  | Prueba4.docx                                                                                | 07/02/2017                                                                                        |

Si lo desea, puede entregar más documentos

 Adjuntar documentos

### 3.21.4. Comunicación.

Cuando se tramite un trámite de Comunicación dirigida al interesado (consumidor) de modo postal que no va por remesa o de modo electrónico (telemáticas); entonces la aplicación actualiza el expediente correspondiente en Mis Gestiones.

Cuando una Comunicación dirigida al interesado (consumidor) de modo postal y está marcada para remesa; entonces la aplicación actualizará el expediente correspondiente en Mis Gestiones cuando la remesa donde se incluya dicha comunicación sea **emitida**.

Cuando se envía por mail no se registra en Mis Gestiones.

- 13/01/2017 Comunicacion
  - Acto que se comunica: Comunicacion
  - Modo de envío: Postal
  - Comunicación enviada el: 13/01/2017
  - [Prueba.pdf](#)

En Mis Gestiones se muestra la siguiente información:

- Acto que se notifica: Siempre va a ser Comunicación.
- Modo de envío: Contiene los valores Postal o Electrónico
- Comunicación enviada el: Contiene la fecha fin del trámite de comunicación.
- También aparecen los documentos aportados por la administración en la notificación.

### 3.21.5. Notificación.

Cuando se tramite un trámite de Acuse de Recibo asociada a una Notificación dirigida al interesado (consumidor) de modo postal o de modo electrónico (telemáticas); entonces la aplicación actualiza el expediente correspondiente en Mis Gestiones. Hay que tener en cuenta, que el Acuse puede ser tramitado por un tramitador o por el proceso de actualización de remesas cuando esté disponible la situación del Acuse devuelto por Correos.

- 13/01/2017 Notificación
  - Acto que se notifica: Subsanación
  - Modo de envío: Postal
  - Notificación enviada el: 13/01/2017
  - Notificación recogida el: 13/01/2017
  - Resultado: Aceptado
  - [Prueba.pdf](#)

En Mis Gestiones se muestra la siguiente información:

- Acto que se notifica: Contiene el campo Tipo de Notificación del trámite de notificación.
- Modo de envío: Contiene los valores Postal o Electrónico.
- Notificación enviada el: Contiene la fecha fin del trámite de notificación.
- Notificación recogida el: Contiene la fecha acuse recibo que se introduce en el trámite de acuse de recibo.
- Resultado: Contiene los valores Aceptado, Rechazado o No entregado.
  - o En el caso de ser un No entregado, entonces no aparece el texto de fecha de recogida de la notificación
    - 23/01/2017 Notificación
      - Acto que se notifica: Alegación
      - Modo de envío: Postal
      - Notificación enviada el: 23/01/2017
      - Resultado: No entregado
      - [Prueba.pdf](#)
  - o
- También aparecen los documentos aportados por la administración en la notificación.

### 3.21.6. Requerimiento de subsanación de documentación al reclamante.

Cuando se tramite el trámite de Acuse de Recibo asociado la Notificación dirigida al interesado (consumidor) correspondiente a un trámite de Requerimiento de subsanación de documentación al reclamante; entonces la aplicación actualiza el expediente correspondiente en Mis Gestiones.

Se crean dos entradas en Mis Gestiones: una para el Requerimiento de subsanación de documentación al reclamante y otra para la notificación asociada, quedando como sigue:

- 26/01/2017 Requerimiento subsanación de documentación al reclamante
- 26/01/2017 Notificación
  - Acto que se notifica: Subsanación
  - Modo de envío: Postal
  - Notificación enviada el: 26/01/2017
  - Notificación recogida el: 26/01/2017
  - Resultado: Aceptado
  - [SOL-48A001-26-2017-1-SUBSANACION - CONS.pdf](#)

En Mis Gestiones la única entrada para el Requerimiento de subsanación de documentación al reclamante es la nota informativa del mismo.  
Además, se muestra la información de la Notificación (o Comunicación).

### 3.21.7. Registro de decisión.

Cuando se tramite el trámite de Acuse de Recibo asociado la Notificación dirigida al interesado (consumidor) correspondiente a un trámite de Registro de decisión; entonces la aplicación actualiza el expediente correspondiente en Mis Gestiones.

En algún caso, en vez de notificación se trata de una Comunicación dirigida al interesado (consumidor) asociada al trámite de Registro de decisión; entonces, de forma similar, la aplicación actualiza el expediente correspondiente en Mis Gestiones.

Se crean dos entradas en Mis Gestiones: una para el registro de decisión y otra para la notificación (o comunicación) asociada, quedando como sigue:

|              |                                                              |
|--------------|--------------------------------------------------------------|
| ● 09/02/2017 | Registro de decisión                                         |
| -            | Objeto: Registro de decisión                                 |
|              | Resultado: AVENENCIA                                         |
|              | Resolución: 09/02/2017                                       |
|              | Órgano que resuelve: Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo |
| ● 09/02/2017 | Comunicación                                                 |
| -            | Acto que se comunica: Comunicación                           |
|              | Modo de envío: Postal                                        |
|              | Comunicación enviada el: 09/02/2017                          |
|              | <a href="#">aaa prueba.22.pdf</a>                            |

En Mis Gestiones se muestra la siguiente información para el registro de decisión:

- Objeto: Siempre va a tener el valor Registro de decisión
- Resultado: Contiene el campo Tipo de decisión del trámite de Registro de decisión.
- Resolución: Contiene el campo Fecha de decisión del trámite de Registro de decisión.
- Órgano que resuelve: Siempre va a tener el valor Kontsumobide.

Y además, se muestra la información de la Notificación (o Comunicación).

### 3.21.8. Cierre del expediente.

Cuando se tramite el trámite de Cierre; entonces la aplicación actualiza el expediente correspondiente en Mis Gestiones y queda cerrado.

Se crea la siguiente entrada en Mis Gestiones:

|              |                  |
|--------------|------------------|
| ● 10/02/2017 | Cierre y Archivo |
|--------------|------------------|

Además, en Mis Gestiones en la parte superior, la información de detalles del expediente queda como sigue:

| Detalles del expediente                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Expediente:</b> (SOL-48A001-26-2017-1)<br><b>Consulta actualizada el:</b> 10/02/2017                                                                                                                                                           |
| Procedimiento: Reclamaciones, Quejas y Denuncias de KontsumoBide (Ref:0003701)<br>Órgano gestor:<br>Teléfono de contacto:<br>Correo electrónico de contacto: <a href="mailto:formacion-araba@kontsumobide.es">formacion-araba@kontsumobide.es</a> |
| <b>En este expediente el titular es:</b><br>12435999Z CIUDADANO PRUEBA DESARROLLO                                                                                                                                                                 |
| <b>Este expediente está cerrado</b><br>Fecha de apertura: 26/01/2017<br>Fecha cierre: 10/02/2017                                                                                                                                                  |
| <b>Observaciones:</b><br>Cierre del Expediente                                                                                                                                                                                                    |

### 3.21.9. Eliminación de un trámite y Reapertura de expediente.

Estas dos funcionalidades de la aplicación, tienen efecto en Mis Gestiones.

La eliminación de un trámite borra la entrada correspondiente al trámite en Mis Gestiones.

La reapertura de expediente borra la entrada de cierre y actualiza el estado del mismo en Mis Gestiones, volviendo a estar dicho expediente entre los expedientes activos.

### 3.21.10. Establecimiento en Mis Gestiones, para los expedientes de solicitudes.

El establecimiento no puede acceder en Mis Gestiones a los expedientes en los que está como reclamado.

Aunque, desde Mis Gestiones puede acceder a las Comunicaciones y Notificaciones dirigidas al establecimiento de los expedientes, que desde la aplicación la forma de comunicar o notificar esté marcada como telemáticas.

Estas aparecerán en la bandeja de Notificaciones de Mis Gestiones.

## 3.22 Anexos

### 3.22.1. Campos de combinación

El formato a seguir para la utilización de los campos de combinación es el siguiente:

**#CampoNombreCampo#**

En negrita, la parte estática del formato.

En cursiva NombreCampo a sustituir por el valor de la columna del campo seleccionado de los que se detallan a continuación.

Así por ejemplo el nº de expediente seguiría el formato: #CampoNUMEXPEDIENTE#

#### 3.22.1.1. Campos de combinación trámites

A continuación se presentan los campos disponibles para utilizar en las plantillas de trámites de Kontsumobide:

| NombreCampo       | Descripción                                       |
|-------------------|---------------------------------------------------|
| NUMEXPEDIENTE     | Nº Expediente                                     |
| DECOOR            | Código de organismo en denuncia                   |
| DENRAN            | Nº año identificador denuncia reclamación         |
| DENROR            | Nº de orden identificador de denuncia reclamación |
| HDNROR            | Nº de orden identificador de hecho denunciado     |
| HDTE              | Descripción hecho denunciado                      |
| DTNOMBRE          | Nombre consumidor/reclamante                      |
| DTNIF             | NIF consumidor/reclamante                         |
| DTNOMBREPROVINCIA | Provincia consumidor/reclamante                   |
| DTNOMBREMUNICIPIO | Municipio consumidor/reclamante                   |

| NombreCampo            | Descripción                                     |
|------------------------|-------------------------------------------------|
| DTNOMBRELOCALIDAD      | Localidad consumidor/reclamante                 |
| DTNOMBRECALLE          | Calle consumidor/reclamante                     |
| DTNOMBRECP             | Código Postal consumidor/reclamante             |
| DTNOMBREPORTAL         | Portal consumidor/reclamante                    |
| DTNOMBREPISO           | Piso consumidor/reclamante                      |
| DTDIRECCION            | Dirección consumidor/reclamante                 |
| DTCPMUNICIPIO          | Código postal y municipio consumidor/reclamante |
| DTNRTEL                | Teléfono 1 del consumidor                       |
| DTNRTEL2               | Teléfono 2 del consumidor                       |
| DTTECOEM               | E-mail del consumidor                           |
| ESNOMBRE               | Establecimiento nombre                          |
| ESNIF                  | Establecimiento NIF                             |
| ESNOCO                 | Establecimiento nombre comercial                |
| ESNOMBREPROVINCIA      | Establecimiento provincia                       |
| ESNOMBREMUNICIPIO      | Establecimiento municipio                       |
| ESNOMBRELOCALIDAD      | Establecimiento localidad                       |
| ESNOMBRECALLE          | Establecimiento calle                           |
| ESNOMBRECP             | Establecimiento código postal                   |
| ESNOMBREPORTAL         | Establecimiento portal                          |
| ESNOMBREPISO           | Establecimiento piso                            |
| ESDIRECCION            | Establecimiento dirección                       |
| ESCPMUNICIPIO          | Establecimiento código postal y municipio       |
| ESNRTEL                | Teléfono 1 del establecimiento                  |
| ESNRTEL2               | Teléfono 2 del establecimiento                  |
| ESTECOEM               | E-mail del establecimiento                      |
| CODORG                 | Código organismo                                |
| ORGNOBRES              | Nombre organismo español                        |
| ORGNOBREEU             | Nombre organismo euskera                        |
| ORGNOBREPROVINCIA      | Provincia organismo                             |
| ORGNOBREMUNICIPIO      | Municipio organismo                             |
| ORGNOBRELOCALIDAD      | Localidad organismo                             |
| ORGNOBRECALLE          | Calle organismo                                 |
| ORGNOBRECP             | Código postal organismo                         |
| ORGNOBREPORTAL         | Portal organismo                                |
| ORGDIRECCION           | Dirección organismo                             |
| ORGCPMUNICIPIO         | Código postal organismo                         |
| CODORGTRAS             | Código organismo                                |
| ORGNOBREESTRAS         | Nombre organismo traslado español               |
| ORGNOBREEUTRAS         | Nombre organismo traslado euskera               |
| ORGNOBREPROVINCIASTRAS | Provincia organismo traslado                    |
| ORGNOBREMUNICIPIOTRAS  | Municipio organismo traslado                    |
| ORGNOBRELOCALIDADSTRAS | Localidad organismo traslado                    |
| ORGNOBRECALLESTRAS     | Calle organismo traslado                        |
| ORGNOBRECPTAS          | CP organismo traslado                           |
| ORGNOBREPORTALSTRAS    | Portal organismo traslado                       |
| ORGDIRECCIONSTRAS      | Dirección organismo traslado                    |
| ORGCPMUNICIPIOTRAS     | CP organismo traslado                           |
| ORGTELEFONOTRAS        | Teléfono organismo traslado                     |
| ORGFAXTRAS             | Fax organismo traslado                          |
| ORGEMAILTRAS           | E-mail organismo traslado                       |
| TRAMITEFECHACAS        | Fecha trámite castellano                        |
| TRAMITEFECHAEUS        | Fecha trámite euskera                           |

| NombreCampo                             | Descripción                                             |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| FECHATEXTOCAS                           | Fecha texto castellano                                  |
| FECHATEXTOEUS                           | Fecha texto euskera                                     |
| FECHASOLICITUDALEGACIONCASCONS          | Fecha solicitud alegaciones castellano                  |
| FECHASOLICITUDALEGACIONEUSCONS          | Fecha solicitud alegaciones euskera                     |
| FECHACOMUNICACIONALEGACIONESCASC<br>ONS | Fecha comunicación alegaciones castellano               |
| FECHACOMUNICACIONALEGACIONESEUSC<br>ONS | Fecha comunicación alegaciones euskera                  |
| FECHARECEPCIONALEGACIONESCASCCONS       | Fecha recepción alegaciones castellano                  |
| FECHARECEPCIONALEGACIONESEUSCONS        | Fecha recepción alegaciones euskera                     |
| FECHASOLICITUDALEGACIONCASEST           | Fecha solicitud alegaciones castellano                  |
| FECHASOLICITUDALEGACIONEUSEST           | Fecha solicitud alegaciones euskera                     |
| FECHACOMUNICACIONALEGACIONESCASC<br>ST  | Fecha comunicación alegaciones castellano               |
| FECHACOMUNICACIONALEGACIONESEUSE<br>ST  | Fecha comunicación alegaciones euskera                  |
| FECHARECEPCIONALEGACIONESCASCST         | Fecha recepción alegaciones castellano                  |
| FECHARECEPCIONALEGACIONESEUSEST         | Fecha recepción alegaciones euskera                     |
| COORDINADOR                             | Coordinador                                             |
| TEXTOCOORDINADORCAS                     | Texto puesto coordinador castellano                     |
| TEXTOCOORDINADOREUS                     | Texto puesto coordinador euskera                        |
| DIRECTOR                                | Director                                                |
| TEXTODIRECTORCAS                        | Texto puesto director castellano                        |
| TEXTODIRECTOREUS                        | Texto puesto director euskera                           |
| ORGTELEFONO                             | Teléfono organismo                                      |
| ORGFAX                                  | Fax organismo                                           |
| ORGEMAIL                                | Email organismo                                         |
| ORGWEB                                  | Web organismo                                           |
| ORGPIELINEA1                            | Pie página línea 1                                      |
| ORGPIELINEA2                            | Pie página línea 2                                      |
| FECHAHOY                                | Fecha Hoy                                               |
| FECHAHOYCAS                             | Fecha Hoy castellano                                    |
| FECHAHOYEUS                             | Fecha Hoy Euskera                                       |
| DEFEDE                                  | Fecha presentación de denuncia reclamación              |
| DEFERE                                  | Fecha registro de denuncia reclamación                  |
| MOCODIGO                                | Código de técnico monitor                               |
| MONOMBRE                                | Testo nombre de técnico monitor                         |
| HDFEHD                                  | Fecha del hecho denunciado                              |
| HDCAPTSO                                | Cantidad euros reclamados de solicitud                  |
| HDTESO                                  | Texto reclamación de solicitud (comentarios)            |
| EHFECHAMEDIACION                        | Fecha mediación                                         |
| EHRESUMENMEDIACION                      | Resumen mediación                                       |
| TSRNOMBRE                               | Texto nombre castellano de tipo solicitud reclamación   |
| TSRNOMBREE                              | Texto nombre euskera de tipo solicitud reclamación      |
| FECHARECURSOCAS                         | Fecha recurso castellano                                |
| FECHARECURSOEUS                         | Fecha recurso euskera                                   |
| EHMOTIVORECURSO                         | Motivo recurso                                          |
| NOMBREDESTINATARIO                      | Nombre destinatario comunicación/notificación           |
| NOMBRECOMERCIALDESTINATARIO             | Nombre comercial destinatario comunicación/notificación |
| IDENTIFICACIONDESTINATARIO              | NIF destinatario comunicación/notificación              |
| NOMBREPROVINCIADESTINATARIO             | Provincia destinatario comunicación/notificación        |
| NOMBREMUNICIPIODESTINATARIO             | Municipio destinatario comunicación/notificación        |

| NombreCampo                        | Descripción                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRELOCALIDADDESTINATARIO        | Localidad destinatario comunicación/notificación                                                                                                                                      |
| NOMBRECALLEDESTINATARIO            | Calle destinatario comunicación/notificación                                                                                                                                          |
| NOMBRECPCODEDESTINATARIO           | Código Postal destinatario comunicación/notificación                                                                                                                                  |
| NOMBREPORTALDESTINATARIO           | Portal destinatario comunicación/notificación                                                                                                                                         |
| NOMBREPISODESTINATARIO             | Piso destinatario comunicación/notificación                                                                                                                                           |
| DIRECCIONDESTINATARIO              | Dirección destinatario comunicación/notificación                                                                                                                                      |
| CPMUNICIPIODESTINATARIO            | Código postal y municipio destinatario comunicación/notificación                                                                                                                      |
| FECHAREGISTROORDENCONSEJEROCAS     | Fecha en la que se tramita el tramite recepción orden del consejero con formato en castellano                                                                                         |
| FECHAREGISTROORDENCONSEJEROEUS     | Fecha en la que se tramita el tramite recepción orden del consejero con formato en euskera                                                                                            |
| FECHATRAMITACIONRESOLUCIONCAS      | Fecha que se introduce en el trámite de resolución indicando la fecha de resolución con formato en castellano                                                                         |
| FECHATRAMITACIONRESOLUCIONEUS      | Fecha que se introduce en el trámite de resolución indicando la fecha de resolución con formato en euskera                                                                            |
| FECHATRAMITACIONRESOLUCIONTEXTOCAS | Fecha que se introduce en el trámite de resolución indicando la fecha de resolución con formato largo en castellano "dd 'de' MMMM 'de' yyyy"                                          |
| FECHATRAMITACIONRESOLUCIONTEXTOEUS | Fecha que se introduce en el trámite de resolución indicando la fecha de resolución con formato largo en euskera "yyyy'ko' MMMM'ren' d'a"                                             |
| DENOMBRE                           | Texto nombre castellano de decisión reclamación                                                                                                                                       |
| DENOMBREE                          | Texto nombre euskera de decisión reclamación                                                                                                                                          |
| DOCUMENTACIONREQUERIDA             | Campo documentación requerida en castellano de los tramites requerimiento de información y requerimiento de subsanación                                                               |
| DOCUMENTACIONREQUERIDAE            | Campo documentación requerida en euskera de los tramites requerimiento de información y requerimiento de subsanación                                                                  |
| ORGOCENTRALPIELINEA1               | Pie de página oficina central – línea 1                                                                                                                                               |
| ORGOCENTRALPIELINEA2               | Pie de página oficina central – línea 2                                                                                                                                               |
| CENTRALTELEFONO                    | Teléfono oficina central                                                                                                                                                              |
| CENTRALMAIL                        | Email oficina central                                                                                                                                                                 |
| NOMBREREPRESENTANTERECLAMANTE      | Nombre y apellidos del representante del reclamante                                                                                                                                   |
| NIFREPRESENTANTERECLAMANTE         | NIF del representante del reclamante                                                                                                                                                  |
| FECHASOLAMPLIACIONPLAZOTEXTOCAS    | Fecha que se introduce en el trámite de Respuesta ampliación de plazo indicando la fecha de solicitud de ampliación de plazo con formato largo en castellano "dd 'de' MMMM 'de' yyyy" |
| FECHASOLAMPLIACIONPLAZOTEXTOEUS    | Fecha que se introduce en el trámite de Respuesta ampliación de plazo indicando la fecha de solicitud de ampliación de plazo con formato largo en euskera "yyyy'ko' MMMM'ren' d'a"    |
| NOMBRETITULARRECLAMANTE            | Muestra SIEMPRE el nombre del titular (consumidor o empresa en función del tipo de solicitud)                                                                                         |
| IDENTIFICACIONTITULARRECLAMANTE    | Muestra SIEMPRE la identificación del titular (DNI del                                                                                                                                |

| NombreCampo | Descripción                                                      |
|-------------|------------------------------------------------------------------|
|             | consumidor o CIF de la empresa en función del tipo de solicitud) |



### 3.22.1.2. Campos de combinación decisiones

A continuación se presentan los campos disponibles para utilizar en las plantillas de decisiones de Kontsumobide:

| NombreCampo        | Descripción                                           |
|--------------------|-------------------------------------------------------|
| NUMEXPEDIENTE      | Nº de expediente                                      |
| DECOOR             | Código de organismo en denuncia                       |
| DENRAN             | Nº año identificador denuncia reclamación             |
| DENROR             | Nº de orden identificador de denuncia reclamación     |
| DEFEDE             | Fecha presentación de denuncia reclamación            |
| DEFEDECAS          | Fecha presentación de denuncia reclamación castellano |
| DEFEDDEUS          | Fecha presentación de denuncia reclamación euskera    |
| HDNROR             | Nº de orden identificador de hecho denunciado         |
| HDTE               | Descripción hecho denunciado                          |
| DTNOMBRE           | Nombre consumidor/reclamante                          |
| DTNIF              | NIF consumidor/reclamante                             |
| DTNOMBREPROVINCIA  | Provincia consumidor/reclamante                       |
| DTNOMBREMUNICIPIO  | Municipio consumidor/reclamante                       |
| DTNOMBRELOCALIDAD  | Localidad consumidor/reclamante                       |
| DTNOMBRECALLE      | Calle consumidor/reclamante                           |
| DTNOMBRECP         | Código Postal consumidor/reclamante                   |
| DTNOMBREPORTAL     | Portal consumidor/reclamante                          |
| DTNOMBREPISO       | Piso consumidor/reclamante                            |
| DTDIRECCION        | Dirección consumidor/reclamante                       |
| DTCPMUNICIPIO      | Código postal consumidor/reclamante                   |
| ESNOMBRE           | Nombre establecimiento                                |
| ESNIF              | NIF establecimiento                                   |
| ESNOCO             | Establecimiento nombre comercial                      |
| ESNOMBREPROVINCIA  | Establecimiento provincia                             |
| ESNOMBREMUNICIPIO  | Establecimiento municipio                             |
| ESNOMBRELOCALIDAD  | Establecimiento localidad                             |
| ESNOMBRECALLE      | Establecimiento calle                                 |
| ESNOMBRECP         | Establecimiento código postal                         |
| ESNOMBREPORTAL     | Establecimiento portal                                |
| ESNOMBREPISO       | Establecimiento piso                                  |
| ESDIRECCION        | Establecimiento dirección                             |
| ESCPMUNICIPIO      | Establecimiento código postal                         |
| CODORG             | Código organismo                                      |
| ORGNOMBREES        | Nombre organismo español                              |
| ORGNOMBREEU        | Nombre organismo euskera                              |
| ORGNOMBREPROVINCIA | Provincia organismo                                   |
| ORGNOMBREMUNICIPIO | Municipio organismo                                   |
| ORGNOMBRELOCALIDAD | Localidad organismo                                   |
| ORGNOMBRECALLE     | Calle organismo                                       |
| ORGNOMBRECP        | Código postal organismo                               |
| ORGNOMBREPORTAL    | Portal organismo                                      |
| ORGDIRECCION       | Dirección organismo                                   |
| ORGCPMUNICIPIO     | Código postal organismo                               |
| ORGTELEFONO        | Teléfono organismo                                    |
| ORGFAX             | Fax organismo                                         |
| ORGEMAIL           | Email organismo                                       |
| ORGWEB             | Web organismo                                         |
| ORGPIELINEA1       | Organismo Pie de Página Línea 1                       |
| ORGPIELINEA2       | Organismos Pie de Página Línea 2                      |

| NombreCampo                    | Descripción                                  |
|--------------------------------|----------------------------------------------|
| CODORGTRAS                     | Código organismo de traslado                 |
| ORGNOMBREESTRAS                | Nombre organismo traslado español            |
| ORGNOMBREEUTRAS                | Nombre organismo traslado euskera            |
| ORGNOMBREPROVINCIASTRAS        | Provincia organismo traslado                 |
| ORGNOMBREMUNICIPIOTRAS         | Municipio organismo traslado                 |
| ORGNOMBRELOCALIDADTRAS         | Localidad organismo traslado                 |
| ORGNOMBRECALLETRAS             | Calle organismo traslado                     |
| ORGNOMBRECPTAS                 | Código postal organismo traslado             |
| ORGNOMBREPORTALTRAS            | Portal organismo traslado                    |
| ORGDIRECCIONTRAS               | Dirección organismo traslado                 |
| ORGCPMUNICIPIOTRAS             | Código postal organismo traslado             |
| ORGTELEFONOTRAS                | Teléfono organismo traslado                  |
| ORGFAXTRAS                     | Fax organismo traslado                       |
| ORGEMAILTRAS                   | Email organismo traslado                     |
| DECIFECHACAS                   | Fecha decisión español                       |
| DECIFECHAEUS                   | Fecha decisión euskera                       |
| FECHATEXTOCAS                  | Fecha texto español                          |
| FECHATEXTOEUS                  | Fecha texto euskera                          |
| TEXTTOARBITRAJECAS             | Texto arbitraje español                      |
| TEXTTOARBITRAJEEUS             | Texto arbitraje euskera                      |
| FECHAREQUERIRSUBSANACIONCAS    | Fecha Requerimiento subsanación español      |
| FECHAREQUERIRSUBSANACIONEUS    | Fecha Requerimiento subsanación euskera      |
| FECHAREQUERIRALEGACIONCAS      | Fecha Requerimiento Alegaciones Español      |
| FECHAREQUERIRALEGACIONEUS      | Fecha Requerimiento Alegaciones Euskera      |
| COORDINADOR                    | Coordinador                                  |
| TEXTOCOORDINADORCAS            | Texto Puesto Coordinador Español             |
| TEXTOCOORDINADOREUS            | Texto Puesto Coordinador Euskera             |
| DIRECTOR                       | Director                                     |
| TEXTODIRECTORCAS               | Texto Puesto Director Español                |
| TEXTODIRECTOREUS               | Texto Puesto Director Euskera                |
| EHFECHARESOLUCIONSIMPLECAS     | Fecha de resolución simple en castellano     |
| EHFECHARESOLUCIONSIMPLEEUS     | Fecha de resolución simple en euskera        |
| EHFECHARESOLUCION              | Fecha de resolución                          |
| EHFECHARESOLUCIONCAS           | Fecha de resolución castellano               |
| EHFECHARESOLUCIONEUS           | Fecha de resolución euskera                  |
| FECHAHOY                       | Fecha hoy                                    |
| FECHAHOYCAS                    | Fecha hoy castellano                         |
| FECHAHOYEUS                    | Fecha hoy euskera                            |
| INHITRANSLINE1                 | Texto inhibición transporte línea 1          |
| INHITRANSLINE2                 | Texto inhibición transporte línea 2          |
| INHITRANSLINE3                 | Texto inhibición transporte línea 3          |
| INHITRANSLINE4                 | Texto inhibición transporte línea 4          |
| INHITRANSLINE5                 | Texto inhibición transporte línea 5          |
| INHITRANSLINE6                 | Texto inhibición transporte línea 6          |
| TEXTOADHERIDOEUS               | Texto adherido euskera                       |
| TEXTOADHERIDOCAS               | Texto adherido castellano                    |
| JUSTIFICACIONINFRACCION        | Justificación infracción                     |
| TEXTTOINFRACCIONESEU           | Texto lista infracciones euskera             |
| TEXTTOINFRACCIONES             | Texto lista infracciones español             |
| NBRESPONSABLEEXP               | Responsable de expediente                    |
| FECHASOLICITUDALEGACIONCASCONS | Fecha solicitud alegación español consumidor |
| FECHASOLICITUDALEGACIONEUSCONS | Fecha solicitud alegación euskera consumidor |

| NombreCampo                            | Descripción                                                                                                   |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHACOMUNICACIONALEGACIONESCASCONS    | Fecha comunicación alegaciones español consumidor                                                             |
| FECHACOMUNICACIONALEGACIONESEUSCONS    | Fecha comunicación alegaciones euskera consumidor                                                             |
| FECHAULTCOMUNICACIONALEGACIONESCASCONS | Fecha de la última comunicación alegaciones español consumidor                                                |
| FECHAULTCOMUNICACIONALEGACIONESEUSCONS | Fecha de la última comunicación alegaciones euskera consumidor                                                |
| FECHARECEPCIONALEGACIONESCASCONS       | Fecha recepción alegaciones español consumidor                                                                |
| FECHARECEPCIONALEGACIONESEUSCONS       | Fecha recepción alegaciones euskera consumidor                                                                |
| FECHASOLICITUDALEGACIONCASEST          | Fecha solicitud alegaciones español consumidor                                                                |
| FECHASOLICITUDALEGACIONEUSEST          | Fecha solicitud alegaciones euskera consumidor                                                                |
| FECHACOMUNICACIONALEGACIONESCASEST     | Fecha comunicación alegaciones euskera establecimiento                                                        |
| FECHACOMUNICACIONALEGACIONESEUSEST     | Fecha comunicación alegaciones español establecimiento                                                        |
| FECHARECEPCIONALEGACIONESCASEST        | Fecha recepción alegaciones español establecimiento                                                           |
| FECHARECEPCIONALEGACIONESEUSEST        | Fecha recepción alegaciones euskera establecimiento                                                           |
| FECHAHOYSIMPLEEUS                      | Fecha simple hoy euskera                                                                                      |
| FECHAHOYSIMPLECAS                      | Fecha simple hoy español                                                                                      |
| CPMUNICIPIOTITULAR                     | CP y Municipio del titular                                                                                    |
| NOMBREPROVINCIAITITULAR                | Provincia del titular                                                                                         |
| ORGOCENTRALPIELINEA1                   | Pie de página oficina central – línea 1                                                                       |
| ORGOCENTRALPIELINEA2                   | Pie de página oficina central – línea 2                                                                       |
| CENTRALTELEFONO                        | Teléfono oficina central                                                                                      |
| CENTRALMAIL                            | Email oficina central                                                                                         |
| APERCIBIMIENTOES                       | En solicitudes para el trámite de decisión con decisión apercibimiento, texto de apercibimiento en castellano |
| APERCIBIMIENTOEU                       | En solicitudes para el trámite de decisión con decisión apercibimiento, texto de apercibimiento en euskera    |