



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Manual de Usuario

Kontsumobide, Sistema de Información de Kontsumo

Fecha: Mayo 2014

Referencia:

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

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

Control de documentación

Título de documento: Kontsumobide, Sistema de información de 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. Versión y41b_1_1_14_16_02.
	1.8	06/2016	Versión y41b_1_1_15_16_03 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 Versión y41b_1_1_21_16_10 Versión y41b_1_1_22_16_11 Versión y41b_1_1_23_16_12 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

Cambios producidos desde la última versión

Modificaciones y41b_2_1_4_19_09

Control de difusión

Responsable:

Aprobado por:

Firma:

Fecha:

Distribución:

Referencias de archivo

Autor: XXX

Nombre archivo: KBIDE13-KON-SOL_Kontsumobide_MU_v2.9.doc


Localización:

Capítulo/sección

Página

Manual de Usuario	1
1 INTRODUCCIÓN	8
2 CONCEPTOS GENERALES DE KONTSUMOBIDE	9
2.1 Objetivo de la aplicación “Kontsumobide”	9
2.2 Estructura de la aplicación “Kontsumobide”	9
2.3 Seguridad de la aplicación “Kontsumobide”	11
2.4 ENTRADA A LA APLICACIÓN – Pantalla de trabajo	13
2.5 CONSULTAS	15
2.5.1. Botón Responder.	17
2.5.2. Botón Responder por Email.	18
2.5.3. Botón Editar.	19
2.5.4. Documentos	20
2.5.5. Alta de consulta	21
2.6 SOLICITUDES	23
2.6.1. Búsqueda de solicitudes	23
2.6.2. La solicitud	27
2.6.3. Pestaña de otros datos	38
2.6.4. Doble Participación	41
2.6.5. Representación legal	41
2.6.6. Conversión de denuncia consumidor a denuncia AACC/Empresas	43
2.7 DENUNCIAS ASOCIACIONES Y EMPRESAS	45
2.7.1. Búsqueda / Resultado	45
2.7.2. Nueva / Detalle	47
2.7.3. Conversión de denuncia AACC/Empresas a denuncia consumidor	48

3	TRAMITACIÓN	50
3.1	La bandeja de tramitación	50
3.2	Fase de Inicio/Registro	54
3.2.1.	Inicio de tramitación o registro de solicitud	54
3.2.2.	Asignación de responsable de expediente	56
3.3	Fase de subsanación	58
3.3.1.	Requerimiento de subsanación al reclamante	58
3.3.2.	Recepción de la subsanación	61
3.4	Fase de requerimiento	62
3.4.1.	Requerimiento de información	62
3.4.2.	Recepción de requerimiento de información	64
3.5	Fase de mediación	65
3.5.1.	Solicitud de alegaciones	65
3.5.2.	Registro de alegaciones	66
3.5.3.	Mediación presencial	68
3.5.4.	Mediación Telefónica	70
3.5.5.	Solicitud colaboración otro organismo	72
3.5.6.	Respuesta solicitud colaboración	73
3.6	Fase de conciliación	74
3.6.1.	Conciliación entre partes	74
3.7	Fase de inspección	75
3.7.1.	Solicitud de inspección	75
3.8	Fase traslado	76
3.8.1.	Traslado de oficina a Omics y asociaciones (Red CIAC)	76
3.8.2.	Recepción de traslado Kontsumobide	78
3.9	Fase de decisión	79
3.9.1.	Registro de decisión	79
3.10	Fase de recurso	82
3.10.1.	Recepción de recurso	82
3.10.2.	Elaboración de informe para asesoría	83
3.10.3.	Recepción de orden de consejero	85

3.11	Fase de cierre	86
3.11.1.	Cierre de expediente	86
3.11.1.1.	Generación automática del trámite de cierre.	86
3.11.2.	Reapertura de expediente de un expediente cerrado	87
3.12	Trámites representación legal	88
3.12.1.	Trámite de requerimiento de acreditación de la representación	88
3.12.2.	Trámite de recepción de acreditación de la representación	89
3.13	Trámites comunes	90
3.13.1.	Notificación	90
3.13.2.	Acuse de recibo	94
3.13.3.	Aportar documentación	97
3.13.4.	Trámite genérico	100
3.13.5.	Comunicación	101
3.13.6.	Trámite Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE.	105
3.13.7.	Trámite Información de publicación en BOPV-BOE.	106
3.14	Adjuntar documentos en trámites	107
3.15	Modificar documentos en trámites	109
3.16	Flujos de tramitación de Kontsumobide	111
3.16.1.	Reclamaciones	111
3.16.2.	Denuncias	116
3.16.3.	Quejas	119
3.17	Decisiones Kontsumobide	120
3.17.1.	Reclamaciones	121
3.17.2.	Denuncias	122
3.17.3.	Quejas	122
3.17.3.1.	Tratamientos especiales de las decisiones:	123
3.17.3.1.1.	No avenencia propuesta de sanción (Reclamaciones, Denuncias)	123
3.17.3.1.2.	Traslado (Reclamaciones, Denuncias)	124
3.17.3.1.3.	Inhibición Otros (Reclamaciones)	124
3.18	Acceso a expedientes de la red CIAC y expedientes antiguos	125
3.19	BANDEJAS DE TRABAJO	126
3.19.1.	 Bandeja de consultas	126
3.19.2.	Bandejas de solicitudes	128

3.19.2.1.	Comportamiento común de las bandejas.	128
3.19.2.2.	Pantalla Lista de Trámites Pendientes.	131
3.19.2.3.	 Bandeja Solicitudes Administrativos (y/o para perfil especial BOPV-BOE).	132
3.19.2.4.	 Bandeja expedientes nuevos y pendientes decisión.	133
3.19.2.5.	 Bandeja expedientes con trámites pendientes.	135
3.19.2.6.	 Bandeja expedientes con trámites pendientes (OTROS).	136
3.19.2.7.	 Bandeja estado oficina: nuevos y pendientes decisión.	138
3.19.2.8.	 Bandeja estado oficina: con trámites pendientes.	140
3.19.3.	 Bandeja de firma	141
3.19.3.1.	Firma	142
3.19.3.1.1.	Firma mediante certificado digital (applet Id@zki)	142
3.19.3.1.2.	Descarga de Id@zki Desktop	145
3.19.3.1.3.	Firma mediante certificado digital (Id@zki Desktop)	146
3.20	LUPAS	149
3.20.1.	Lupa de descriptores	149
3.20.2.	Lupa de Productos/Servicios	150
3.20.3.	Lupa de motivos	151
3.20.4.	Lupa de establecimientos	152
3.20.5.	Lupa de consumidores	153
3.20.6.	Lupa de organismos	154
3.20.7.	Lupa de tipos de infracciones	155
3.21	PLATEA. Visión del ciudadano (Mis Gestiones).	156
3.21.1.	Ejemplo de cómo un ciudadano ve un expediente de solicitudes.	157
3.21.2.	Apertura de expediente.	158
3.21.3.	Aportación de documentación.	158
3.21.4.	Comunicación.	159
3.21.5.	Notificación.	159
3.21.6.	Requerimiento de subsanación de documentación al reclamante.	160
3.21.7.	Registro de decisión.	160
3.21.8.	Cierre del expediente.	161
3.21.9.	Eliminación de un trámite y Reapertura de expediente.	162

3.21.10.	Establecimiento en Mis Gestiones, para los expedientes de solicitudes.	162
3.22	Anexos	162
3.22.1.	Campos de combinación	162
3.22.1.1.	Campos de combinación trámites	162
3.22.1.2.	Campos de combinación decisiones	166

1 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

3 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.

4 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*
- *Descriptoros*

➤ **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**

5 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)

6 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.

kontsumoBIDE
 Kontsumobide Bizkaia Y41B, User2

Castellano **Cambiar Idioma**

Cerrar sesión

Solicitudes Consultas Sancionadores Módulo económico Censos Utilidades

Fecha trámite desde: Hasta:
 Trámite pendiente de realizar: [Seleccione un elemento] Forma de Presentación: WEB **ACTUALIZAR**

Exportar tabla a Excel

Cód. Expediente	Forma Presentación	T.S.	Fase	Trámite	T.P.	Responsable del expediente	Fecha	Estado	F. Límite
45A001-276-2016-11VEB		R	Mediación	Acuse de recibo	2		28/01/2016		13/02/2016
45A001-408-2016-11VEB		R	Registro/Inicio	Registro solicitud	1		25/02/2016		25/02/2016
45A001-397-2016-11VEB		R	Mediación	Acuse de recibo (Aceptado)	2		18/07/2016		02/08/2016
45A001-472-2016-11VEB			Registro/Inicio	Registro solicitud	1		19/07/2016		19/07/2016
45A001-489-2016-11VEB			Registro/Inicio	Registro solicitud	1		25/08/2016		25/08/2016
45A001-496-2016-11VEB			Registro/Inicio	Registro solicitud	1		25/08/2016		25/08/2016
45A001-494-2016-11VEB			Registro/Inicio	Registro solicitud	1		25/08/2016		25/08/2016
45A001-503-2016-11VEB			Registro/Inicio	Registro solicitud	1		01/09/2016		01/09/2016
45A001-502-2016-11VEB			Registro/Inicio	Registro solicitud	1		01/09/2016		01/09/2016
45A001-513-2016-11VEB			Registro/Inicio	Registro solicitud	1		08/09/2016		08/09/2016

Primera Página Anterior **Página 1** de 2 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 10 de 11

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

Pantalla visualizada por un usuario de perfil coordinador de solicitudes.

Cód. Expediente	T.S.	Fase	Trámite	Reclamante	Reclamado	Nombre Documento	Fecha
48A001-3917-2015	R	Medación	Acuse de recibo (Aceptado)			acuse	18/6/2016
48A001-3582-2015	R	Medación	Acuse de recibo (Aceptado)				19/6/2016
48A001-4150-2015	R	Medación	Acuse de recibo (Aceptado)			ACUSE	20/6/2016
48L021-594-2015-1	R	Registro/Inico	Acuse de recibo (Aceptado)			-	20/6/2016
48L021-618-2015-1	R	Registro/Inico	Acuse de recibo (Aceptado)			ACUSE	22/6/2016
01A001-1204-2015	R	Medación	Acuse de recibo (Aceptado)			ACUSE	22/6/2016
48A001-3362-2015	R	Medación	Acuse de recibo (Aceptado)			ACUSE	25/6/2016
48A001-4962-2015	R	Medación	Comunicación			Documentos	26/6/2016
48A001-4919-2015	R	Medación	Acuse de recibo (Aceptado)			ACUSE	27/6/2016
48A001-3363-2015	R	Medación	Acuse de recibo (Aceptado)			acuse	28/6/2016



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.

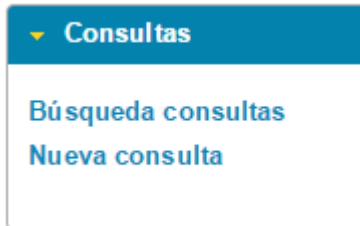
Las utilidades comunes son las siguientes:

-  , 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).

7 CONSULTAS



Búsqueda de consultas

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.



Castellano [Cambiar idioma](#)

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

[Cerrar sesión](#)

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

BÚSQUEDA		RESULTADO				
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	

Exportar tabla a Excel

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiete Última Página 10

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 "consultasyymmddhhmss.xls" con los datos que estamos viendo en la consulta de pantalla.

7.1.1. 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.

7.1.2. Botón Responder por Email.

Respuesta EMAIL
cerrar ✕

Consulta:

aaaa

DOCUMENTO: Ningún archivo seleccionado

Fecha Respuesta (*):

Email consumidor (*):

Respuesta (*):

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

| ☰ ☰ ☰ | ☰ ☰ ☰ | ☰ ☰ ☰ | ☰ ☰ ☰ | A ab

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

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

(*) 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.

7.1.3. 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.

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.

7.1.4. Documentos

Edición Consulta
cerrar

DETALLE

DOCUMENTOS

Consulta:

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

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 2 de 2

ELIMINAR

Documento* : Examinar...

Origen* : Aportado persona consumidora Generado

Descripción* :

LIMPIAR
GRABAR

(*) Campos obligatorios

Pestaña ligada a la edición de la consulta.

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

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

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

7.1.5. Alta de consulta



kontsumoBIDE

Castellano

[Cambiar Idioma](#)

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

[Cerrar sesión](#)

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

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:

B I U ABC Paragraph Font Family Font Size

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

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).

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”.

8 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.

8.1.1. 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


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:	<input type="text" value="2016"/>	Responsable expediente:	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Organismo gestor:	<input type="text" value="Kontsumobide Bizkaia"/>	Hasta:	<input type="text"/>
Fecha presentación desde:	<input type="text"/>	Hasta:	<input type="text"/>
Tipo de Solicitud:	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>	Descriptor:	<input type="text"/>
Fecha registro desde:	<input type="text"/>	Código de expediente origen:	<input type="text"/>
Forma de Presentación:	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>		
Forma de Notificación:	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>		

Tramitación

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

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

Persona Consumidora

DNI: <input type="text"/>	Nombre: <input type="text"/>
Apellido1: <input type="text"/>	Apellido2: <input type="text"/>
Residencia en: <input checked="" type="radio"/> Todos <input type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero	

Establecimiento

CIF: <input type="text"/>	
Razón Social / Nombre comercial: <input type="text"/>	
Residencia en: <input checked="" type="radio"/> Todos <input type="radio"/> Estado <input type="radio"/> 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 descriptors.

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](#)

[Cerrar sesión](#)

Solicitudes Consultas Sancionadores Módulo económico Censos Utilidades

BÚSQUEDA RESULTADO

Exportar tabla a Excel

N° Solicitud	F. Presentaci	Responsable Expediente	Persona Consumidora	Establecimiento	Trámite	Fase	Decisión	Tramitador
26A001-31-2016-1	07/01/2016				pruebapruoba	Mediación		
26A001-173-2016-1	27/01/2016				Comunicación	RegistroInicio		
26A001-199-2016-1	29/01/2016				Comunicación	Mediación		
48A001-2-2016-1	04/01/2016				Apertura expediente	Resolución	NO AVEENCIA	
48A001-3-2016-1	05/01/2016				Acuse de recibo	Mediación		
48A001-4-2016-1	05/01/2016				Comunicación	Cierre	ARCHIVO QUEJA	
48A001-5-2016-1	05/01/2016				Comunicación	Cierre	NO AVEENCIA	
48A001-6-2016-1	05/01/2016				Acuse de recibo	Requerimiento		
48A001-7-2016-1	05/01/2016				Cierre de expediente	Cierre	AVEENCIA	
48A001-8-2016-1	05/01/2016				Acuse de recibo	Cierre	SIN INFRACCIÓN	

Mostrando 1 - 10 de 435

[EDITAR](#)

Avviso 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 "solicitudesyyyyymmddhhmmss.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**.

8.1.2. 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 Castellano [Cambiar Idioma](#)
 Kontsumobide Bizkaia Y41B, User1 está en: Inicio > Solicitudes > Nueva solicitud [Cerrar sesión](#)

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

HECHO	TRAMITACIÓN	OTROS DATOS
NP Solicitud: 48A001 2019 Tipo de Solicitud *: [Seleccione un elemento] Fecha de presentación *: 06/09/2019 Fecha Registro *: 06/09/2019 Hojas de reclamación: <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No Forma de Presentación *: [Seleccione un elemento] Código de expediente origen: <input type="text"/> Número de registro de entrada origen: <input type="text"/> Fecha registro origen: <input type="text"/> Número de registro de entrada: <input type="text"/>		
Reclamante/Denunciante * DNI, NIE, NIF: <input type="text"/> Nombre: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Interesado Apellido1: <input type="text"/> Apellido2: <input type="text"/> Teléfono: <input type="text"/> Email: <input type="text"/> Residencia en: <input type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero Provincia: <input type="text"/> Municipio: <input type="text"/> País: <input type="text"/> Dirección: <input type="text"/> Forma de Notificación/Comunicación: Postal Idioma: <input checked="" type="radio"/> Castellano <input type="radio"/> Euskera Notificar/comunicar a *: Titular		
Reclamado/Denunciado * CIF: <input type="text"/> Nombre: <input type="text"/> Sector: <input type="text"/> Residencia en: <input type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero Provincia: <input type="text"/> Municipio: <input type="text"/> País: <input type="text"/> Dirección: <input type="text"/> Forma de Notificación/Comunicación: Postal Idioma: <input checked="" type="radio"/> Castellano <input type="radio"/> Euskera Notificar/comunicar a *: Titular		
Hecho Fecha del hecho: 06/09/2019 Descripción del hecho *: <input type="text"/> Descriptor: <input type="text"/> Producto / Servicio *: <input type="text"/> Marca: <input type="text"/> Modelo: <input type="text"/> Lote: <input type="text"/> Fecha de duración mínima: <input type="text"/> Código de barras: <input type="text"/> Motivo *: [Seleccione un elemento] Forma venta *: [Seleccione un elemento]		
Pretensiones Reclamación *: [Seleccione un elemento] Importe: <input type="text"/> Comentarios: <input type="text"/>		

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

[Aviso 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:		Código de expediente origen:	
Número de registro de entrada:		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 *  [Solicitudes Relacionadas](#)

DNI, NIE, NIF: 12435999Z Nombre: CIUDADANO Interesado

Apellido1: PRUEBA Apellido2: DESARROLLO

Teléfono: Email: pruebaRECLAMANTE@gmail.com

Residencia en: Estado Extranjero

Provincia: Bizkaia Municipio: Arrankudiaga

Forma de Notificación/Comunicación: Postal Idioma: Castellano Euskera Notificar/comunicar a: Representante

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 PRUEBA	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: Nombre:

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

CF	Razón social	Municipio	Dirección	Adherido
		Bilbao	Artezu B	
		Tudela		
		Bilbao	Navaio 3A, 1ª	
		Leioa	Amara S.n.	
		Bilbao	Murtado De Amezaga 11,	
		Getxo	Avenida Del Angel	
		Barakaldo	Ribuarto 44	
		Barberá del Valle	Avenida Salvaterra 122, Polígono	
		Bilbao	Gordóniz 5, 1ª Derecha	

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.

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

Detalle Establecimiento cerrar ✕

Razón Social* : <input type="text"/>	Sede: <input type="checkbox"/>
Nombre comercial* : <input type="text"/>	
CIF : <input type="text"/>	
Idioma : <input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>	
Web : <input type="text" value="http://www.euskadi.net"/>	
Comentarios : <input type="text"/>	
Descriptor: <input type="text"/>	

Sector* :

Contacto : <input type="text"/>	Fecha cierre : <input type="text"/>
Email : <input type="text" value="ca (0)"/>	Tfno. 1 : <input type="text"/> Tfno. 2 : <input type="text"/>
Residencia en: <input checked="" type="radio"/> Estado <input type="radio"/> Extranjero	
C.P. Postal : <input type="text" value="48289"/>	T.H. / Provincia* : <input type="text" value="Bizkaia"/>
Municipio* : <input type="text" value="Amoroto"/>	Localidad : <input type="text" value="Elexalde"/>
Calle* : <input type="text" value="Auzoa/Barrio Elexalde"/>	Portal : <input type="text" value="0-A"/>
Complemento dirección : <input type="text" value="NO ES LA SEDE"/> <small>Piso, mano, escalera, lonja ...</small>	
Dirección antigua : <input type="text"/>	
Fecha última modif. : <input type="text" value="20/05/2016"/>	Usuario última modificación : <input type="text" value="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:

Dirección establecimiento:

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

Hecho

Fecha del hecho:

Descriptor:

Descripción del hecho* :

pido que me arreglen mi DVD o si no pueden que me den otro de similares características o sino el importe para comprame yo uno nuevo de similares prestaciones en una tienda ajena a Seat y con mejor servicio técnico.

Producto/Servicio* :

Marca:

Modelo:

Lote:

Fecha de duración mínima:

Motivo* :

Forma venta* :

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.

cerrar ✕

Descriptor :

- A DISTANCIA AU PAIRS
- ABOGADOS
- ACADEMIAS
- ACCESORIOS DE AUTOMOVILES
- ADMINISTRADORES PROP HORIZONTAL COPROPIETARIOS PARKING GARAJE E
- AGENCIAS
- AGENCIAS DE VIAJES
- AGUA
- AJUAR DOMESTICO
- ALFOMBRAS
- ALQUILER DE VIVIENDA
- ALQUILER VEHICULOS
- ALUMINIO
- APAREJAD
- APIS Y SIMILARES
- ARQUITECTOS
- Artículos decoración
- AUTOMATAS

Descripción del hecho: Campo de texto libre obligatorio para introducir la descripción del hecho que ha causado la solicitud.

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

Marca: Marca del producto.

Modelo: Modelo del producto.

Lote: Lote 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:

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: 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:

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			26/01/2016 11:22			
Registro/Inicio	Registro solicitud		Documentos	26/01/2016 23:25	26/01/2016 11:22		✓

Asignación responsable expediente SIGUIENTE TRÁMITE ELIMINAR TRÁMITE

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.
- La fecha de presentación: se genera con la fecha del día.

Grabar: Grabar cambios sobre la solicitud actual

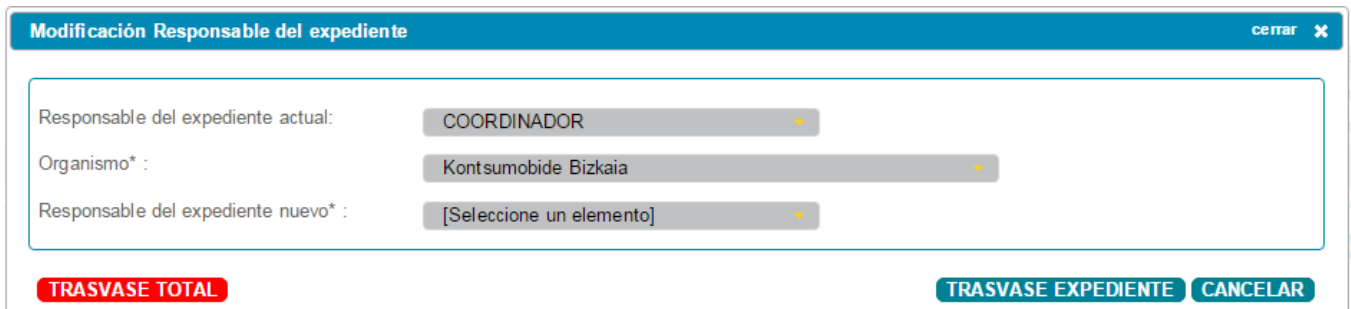
Cancelar: Sale de la pantalla de solicitud sin grabar los datos

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

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, Supervisor o Director puede cambiar de responsable a un expediente.



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.

- 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.

Traslado a oficina Kontsumobide cerrar x

Nº Solicitud: 01A001 20 2016 1

Fecha trámite *: 10/06/2016 Hora trámite *: 14:22:59

Trámite *: Traslado a oficina Kontsumobide

Resumen:

Monitor *: KEPA MIÑANBRES LLONA

Fecha acuse Recibo:

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.

Bandeja expedientes con trámites pendientes

Fecha trámite desde: 13/10/2015 Hasta: 14/10/2015

Trámite pendiente de realizar: Asignación responsable expediente ACTUALIZAR

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				14/10/2015		14/10/2015

Página 1 de 1 Mostrando 1 - 1 de 1

8.1.3. Pestaña de otros datos

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

The screenshot displays the 'Otros datos' (Other data) tab for a specific case (ABAD01-26-2018-1). The interface includes a navigation menu, a breadcrumb trail, and a main content area with four sections:

- Documentos:** A table with columns 'Fecha', 'Tipo documento', 'Nombre', and 'Documento'. It lists three documents with their respective dates and types.
- Envíos:** A table with columns 'Fecha de envío', 'Fecha registro', 'Fecha envío', 'Tipo de notificación', 'Estado', 'Enviar', 'Documento', and 'Destinatario'. It shows a notification sent to SADI BASTONA, S.A.D.
- Intervinientes:** A table with columns 'Nombre', 'Apellidos', 'Apellidos', 'Tipo', and 'Dirección'. It lists three intervenors with their names and addresses.
- Expedientes:** A table with columns 'Código de Expediente', 'Tipo', 'Responsable Expediente', and 'Fecha inicio'. It shows a list of related cases.

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

Mostrando 1 - 1 de 1

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.

8.1.4. 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 o comunicado algo). En el caso de que un expediente no comunique o notifique nada al reclamado, únicamente tendrá la participación del reclamante.

8.1.5. Representación legal

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



Nombre	Apellido	Apellido	Tipo	Dirección	SECCION
PETRO	ACTIVO	ACTIVO	Representante reclamante anterior	Calle Pío de Otero 81400	
PETROSE	ACTIVO	ACTIVO	Representante reclamante	Tribuna 5, Ed. Alameda	
			Administración	Traviesa 30 Bilbao	
			Representante/Reclamado	Kaluz/Calle Euzkoan 81400	
			Representante/Reclamante		

Los nuevos tipos de intervinientes:

- Representante Reclamante: cuando se ha acreditado la representación y es un representante válido. Este tipo de representante verá el expediente en mis gestiones.
- Representante Reclamado: cuando se ha acreditado la representación y es un representante válido. 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*:	<input type="text"/>	Nombre/Razón Social*:	<input type="text"/>
Apellido1:	<input type="text"/>	Apellido2:	<input type="text"/>
Teléfono:	<input type="text"/>	Email:	<input type="text"/>

Residencia: Estado Extranjero

C.Postal:	<input type="text"/> →	T.H. / Provincia*:	Bizkaia ▼
Municipio*:	Bilbao ▼	Localidad:	[Seleccione un elemento] ▼
Calle*:	<input type="text"/> 🔍 🗑️	Portal:	[Seleccione un elemento] ▼
Complemento dirección:	<input type="text"/>		

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.

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.

8.1.6. Conversión de denuncia consumidor a denuncia AACC/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 AACC/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: Descriptores:

Descripción del hecho*:

Producto / Servicio *: Edificios y trabajos de construcción de edificios

Marca:

Lote:

Código de barras:

Motivo *:

Forma venta *:

Modelo:

Fecha de duración mínima:

Pretensiones

Reclamación *:

Importe:

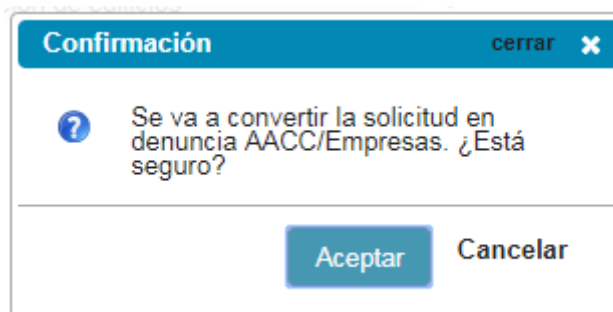
Comentarios:

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.



Aceptando sobre el mismo se da inicio al proceso.
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)

9 DENUNCIAS ASOCIACIONES Y EMPRESAS

Se accede a esta sección por medio del menú:

The screenshot shows the 'kontsumoBIDE' interface. A dropdown menu is open, highlighting 'Denuncias AACC/empresas'. Below the menu, a table displays search results with columns for 'Nº consulta', 'Fecha', 'Municipio', 'Producto/servicio', and 'Origen'. The table contains 10 rows of data, including request numbers like 'ASABR-208-2016' and 'ASABR-209-2016', dates, municipalities like 'Ibañeta', and product categories like 'Servicios de producción, transporte y distribución de energía eléctrica'.

Control de Mercado /Denuncias AACC/Empresas

9.1.1. 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

The screenshot shows the search results page. It features a 'BÚSQUDA' section with various filters: 'Nº Solicitud' (2018), 'Organismo gestor', 'Fecha presentación desde', 'Tipo de Solicitud', 'Fecha registro desde', 'Forma de Presentación', 'Forma de Notificación', 'Número de registro de entrada', 'Tipo denunciante' (radio buttons for Todos, AACC, OEEE, Empresas), 'Tramitación' (Fase, Tipo de decisión, Fecha decisión desde), 'Trámite actual', 'Trámite', 'Tramitador', 'Reclamante/Denunciante' (CIF, Razon Social / Nombre comercial, Residencia en), and 'Reclamado/Denunciado' (CIF, Razon Social / Nombre comercial, Residencia en). A 'BUSCAR' button is at the bottom right.

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 - OOEE – Empresas

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.

9.1.2. Nueva / Detalle

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 advirtiendo 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 mostrara ya en estado edición estando las tres solapas activas.

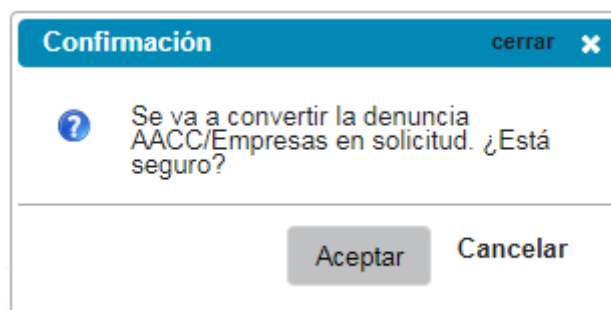
La solapa de tramitación así como la de otros datos tiene un funcionamiento igual al de solicitudes.

9.1.3. 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 empresa cuando era un consumidor.

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 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.

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)



10 TRAMITACIÓN

1.1 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

HECHO	TRAMITACIÓN	OTROS DATOS					
N° Solicitud: 48A001 2017 ACTUALIZAR							
Fase	Trámite	Origen/Destino	Documentos	Fecha inicio	Fecha fin	Tramitador	Estado
Registro/Inicio	Asignación responsable expediente			26/01/2016 11:22			
Registro/Inicio	Registro solicitud		Documentos	26/01/2016 23:25	26/01/2016 11:22		

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

[ELIMINAR TRÁMITE](#)

[Ayuda 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.



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



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:



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 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 y apertura o denegación de un arbitraje.

1.2 Fase de Inicio/Registro

1.2.1. 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 :	<input type="text" value="17/11/2017 13:40"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :	<input type="text"/>		

Expediente	Tipo Documento	Nombre	Documento	Fecha	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :

Nombre* :

Documento* : Ningún archivo seleccionado

(*) Campos obligatorios

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 módulo web de reclamaciones, 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

1.2.2. 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 :	<input type="text"/>		

Tipo de Solicitud* :	Queja	Responsable* :	[Seleccione un elemento]
Siguientes trámites :	<input type="text"/>		

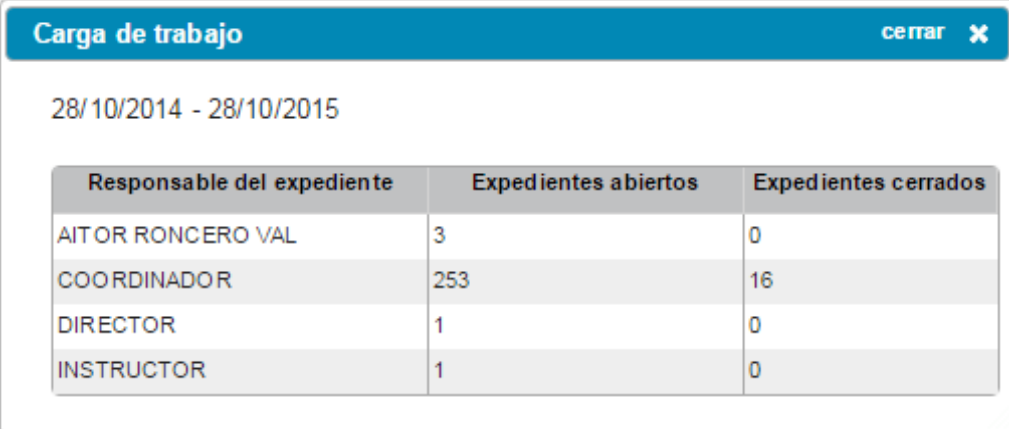
(*) Campos obligatorios

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:



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".

1.3 Fase de subsanación

1.1.1. Requerimiento de subsanación al reclamante

Requerimiento subsanación de documentación al reclamante
cerrar ✕

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

Fecha inicio : Fecha fin :

Asignación : Ejecución :

Comentario :

Documentación requerida castellano* :

Doc Requerida.

Documentación requerida euskera* :

Doc Requerida.

Expediente	Tipo Document	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 :

Nombre* :

Documento* : No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma : Rol* :

AÑADIR

(*) Campos obligatorios

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 Document	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

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 reclama		doc2	17/11/2017 14:29			
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

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

Cód. Expediente	T.S.	Fase	Trámite	T.F.	Reclamante	Reclamado	Nombre Documento	Fecha	Estado	F. Límite
01A001-118-2017-1	R	Subsanación	Requerimiento subsanación de documentac	1		SERVICIO VASCO DE SALUD	doc2	17/11/2017		17/11/2017
01A001-19-2016-1	D	Cierre	Notificación	7			ngbuha	04/10/2016		04/10/2016
01A001-9-2016-1	R	Registro/Inicio	Acuse de recibo	5		PRUEBA ÓN S.A.JUST		15/05/2016		01/10/2016
01A001-15-2015-1	D	Cierre	Comunicación	7		PRUEBA S.A.1111		15/05/2016		15/05/2016
01A001-17-2015-1	D	Cierre	Comunicación	4		PRUEBA S.A.1111		15/05/2016		15/05/2016
01A001-30-2015-1	D	Cierre	Notificación	4		PRUEBA S.A.1111		15/05/2016		15/05/2016
01A001-51-2015-1	D	Subsanación	Notificación	2		PRUEBA S.A.1111	3434	19/07/2016		19/07/2016
01A001-45-2015-1	D	Cierre	Comunicación	5		PRUEBA S.A.1111	aaaaaaaa	19/07/2016		19/07/2016
01A001-67-2015-1	R	Subsanación	Notificación	2		PRUEBA ÓN S.A.1111	awtd	19/07/2016		19/07/2016
01A001-304-2015-1	R	Registro/Inicio	Registro solicitud	1		PRUEBA ÓN S.A.JUST		15/05/2015		15/05/2015

Primera Página Anterior Página 1 de 8 Siguiente 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* :

Documentación requerida euskera* :

Expediente	Tipo Document	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

Plantilla :

Nombre* :

Documento* : No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma : Rol* :

(*) Campos obligatorios

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)).

1.1.2. Recepción de la subsanación

Recepción Requerimiento Subsanación
cerrar ✕

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

Fecha inicio : <input type="text" value="17/11/2017 14:53"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text" value="INSTRUCTOR"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>	

Origen* :

Resumen* :

Respuesta* :

Expediente	Tipo Documento	Nombre	Documento	Fecha	Borrar
No hay registros.					

Nombre* :

Documento* : Ningún archivo seleccionado

(*) Campos obligatorios

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

1.4 Fase de requerimiento

1.1.3. Requerimiento de información

Requerimiento información
cerrar

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

Fecha inicio : <input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Destino* :

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

Plantilla :

Nombre* :

Documento* : No se ha seleccionado ningún archivo.

Requiere firma :

AÑADIR

(*) Campos obligatorios

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

1.1.4. Recepción de requerimiento de información

Recepción Requerimiento Información
cerrar ✕

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

Fecha inicio : Fecha fin :

Asignación : Ejecución :

Comentario :

Origen* :

Resumen* :

Respuesta* :

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

Primera Página Anterior de 1 Sigüente Última Página

Mostrando 1 - 1 de 1

[ADJUNTAR](#)

Nombre* :

Documento* : No se ha seleccionado ningún archivo.

[ANADIR](#)

(*) Campos obligatorios

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

1.2 Fase de mediación

1.1.1. 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 Document	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.

1.1.2. Registro de alegaciones

Registro de Alegaciones
cerrar

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

Fecha inicio :	<input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :			

Origen* :

Resumen* :

Respuesta* :

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* : 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 presentado
- 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.

1.1.3. Mediación presencial

Mediación Presencial
cerrar

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

Fecha inicio : <input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	

Fecha mediación* : <input type="text" value="11/04/2018"/>	
Hora mediación : Inicio* : <input type="text" value="16:04"/>	Fin* : <input type="text" value="16:04"/>
Resumen mediación* : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>	
Interlocutor* : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	

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 :	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Nombre* :	<input type="text"/>
Documento* :	<input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.

(*) Campos obligatorios

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

1.2.1. Mediación Telefónica

Mediación Telefónica
cerrar ✕

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

Fecha inicio : <input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	

Fecha mediación* : <input type="text" value="11/04/2018"/>	
Hora mediación : Inicio* : <input type="text" value="16:05"/>	Fin* : <input type="text" value="16:05"/>
Resumen mediación* : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>	
Interlocutor* : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>	
Teléfonos : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	

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 :	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Nombre* :	<input type="text"/>
Documento* :	<input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.

AÑADIR

(*) Campos obligatorios

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

1.2.2. Solicitud colaboración otro organismo

Solicitud Colaboración Otro Organismo
cerrar ✕

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

Fecha inicio : <input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha* : <input type="text" value="11/04/2018"/>	Motivo* : <input type="text" value="Inspección al reclamado"/>
Organismo* : <input type="text" value="COMERCIO ALAVA"/>	
Resumen* : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

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

(*) Campos obligatorios

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.

1.4.1. Respuesta solicitud colaboración

Respuesta Colaboración Otro Organismo
cerrar ✕

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

Fecha inicio : <input type="text" value="17/11/2017 15:17"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text" value="INSTRUCTOR"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Fecha* : <input type="text" value="17/11/2017"/>	Respuesta* : <input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>
Resumen : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Expediente	Tipo Documento	Nombre	Documento	Fecha	Borrar
No hay registros.					

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.

1.3 Fase de conciliación

1.3.1. Conciliación entre partes

Conciliación entre partes
cerrar

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

Fecha inicio : <input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; margin-top: 5px;"></div>	

Fecha envío convocatoria* : <input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha acto conciliación* : <input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha firma acuerdo* : <input type="text" value="11/04/2018"/>
Texto acuerdo* : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; margin-top: 5px;"></div>		

Expediente	Tipo Documento	Nombre	Documento	Fecha	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :

Nombre* :

Documento* : No se ha seleccionado ningún archivo.

(*) Campos obligatorios

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



1.4 Fase de inspección

1.1.1. Solicitud de inspección

Solicitud de inspección cerrar ✕

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

Fecha inicio :	<input type="text" value="20/11/2017"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="INSTRUCTOR"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :	<input type="text"/>		

Plazo realización* :	<input type="text"/>  
Instrucciones :	<input type="text"/>
Inspector* :	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>

(*) Campos obligatorios

GUARDAR **TRAMITAR** **CANCELAR**

Mediante este trámite se solicita la realización de una inspección.

Se introduce el plazo de realización, las instrucciones para realizar la inspección y el inspector solicitado para la misma.

- Los inspectores que se muestran en el desplegable son los usuarios que tienen acceso autorización en el módulo de inspección y están activos (no de baja).

Acciones tras tramitar

N/A

1.2 Fase traslado

1.2.1. 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.

The screenshot shows a web application window titled "Detalle traslado" with a "cerrar" button in the top right corner. The window contains two main sections. The first section, "No Traslado:", has three input fields with values "4BA001", "10", and "2015". Below it, "Organismo origen:" and "Organismo destino:" have empty input fields. The second section, "Solicitud:", has four input fields with values "4BA001", "135", "2015", and "1". Below this, "Monitor:" has the value "COORDINADOR". "Fecha:" is "28/04/2015" and "Hora:" is "09:55:45". A "Resumen:" label is followed by a large, empty rectangular area. At the bottom right of the window are two buttons: "RECEPCIONAR" and "CERRAR". On the right side of the browser window, a vertical menu contains several items: "Cast", "Co", "Envío", "Rece", "Est", "Konts", "Solic", "Cons", "Ins", "Camp / Red", "Búsqueda", "Nuevo de ofi".

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.

1.2.2. 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 X

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

Fecha inicio : 17/03/2016 13:19 Fecha fin :

Asignación : Ejecución :

Comentario :

Respuesta* :

(*) Campos obligatorios

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* :

Motivo del rechazo* :

(*) Campos obligatorios

- 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* :

(*) Campos obligatorios

1.3 Fase de decisión

1.1.1. Registro de decisión

Registro de decisión
cerrar

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

Fecha inicio : 11/04/2018	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : COORDINADOR	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

Tipo de decisión* : INADMISIÓN DAÑOS

Fecha de decisión* : 11/04/2018

Expediente	Tipo Documer	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 Siguiete Última Página 10

Mostrando 1 - 1 de 1

Plantilla : [Seleccione un elemento]

Nombre* :

Destinatario* : [Seleccione un elemento]

Documento* : 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 x

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.

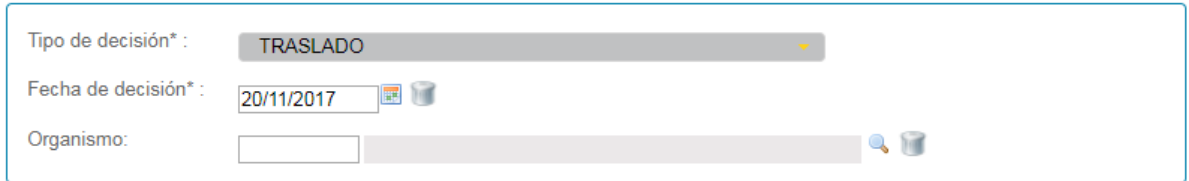
SELECCIONAR **ALTA** **EDITAR**

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.

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



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	INADMISION DAÑOS - CONS	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

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.

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).

1.5 Fase de recurso

1.1.1. 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 :	<input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :			

Tipo de recurso* :

Fecha del recurso* :

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 Siguiendo Última Página 10

ADJUNTAR

Nombre* :

Documento* : No se ha seleccionado ningún archivo.

AÑADIR

(*) Campos obligatorios

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

1.1.2. Elaboración de informe para asesoría

Elaboración de informe para asesoría
cerrar ✕

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

Fecha inicio :	<input type="text" value="12/04/2018"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
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		

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 1 de 1

Plantilla :

Nombre* :

Documento* : No se ha seleccionado ningún archivo.

(*) Campos obligatorios

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.

1.1.3. Recepción de orden de consejero

Recepción de orden del consejero
cerrar ✕

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

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

Estimación* :

(*) 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
Siguiente Última Página
Mostrando 1 - 1 de 1

ADJUNTAR

Nombre* :
 Documento* : 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.

1.6 Fase de cierre

1.1.4. 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 :	<input type="text"/>		

Fecha cierre* :  

(*) Campos obligatorios

GUARDAR **TRAMITAR** **CANCELAR**

El trámite de cierre de expediente, únicamente solicita 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.

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).

1.1.4.1. 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.
- Además, se corresponde a uno de los siguientes dos casos:
 - 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.

- 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).

1.1.5. Reapertura de expediente de un expediente cerrado

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

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		
Resolución	Registro de decisión (AVENENCIA)			29/01/2016 13:24	29/01/2016 13:24		✓
Mediación	MANIFESTACIONES DE LA RECLAMANTE			29/01/2016 13:23	29/01/2016 13:23		✓
Mediación	Acuse de recibo (Aceptado)		acuse	14/01/2016 10:19	29/01/2016 14:11		✓
Mediación	Notificación	GRUPO MULTIVIB	Documentos	14/01/2016 10:18	14/01/2016 10:19		✓
Mediación	Solicitud de alegaciones	Establecimiento/Reclamado	solicitud alegaciones - EST	14/01/2016 09:43	14/01/2016 10:18		✓
Registro inicio	Asignación responsable expediente			05/01/2016 11:47	14/01/2016 09:42		✓
Registro inicio	Registro solicitud		RECLA	05/01/2016 11:43	05/01/2016 11:47		✓

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

1.2 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.

1.2.1. 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 :	<input type="text" value="12/04/2018"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="COORDINADOR (Y41BU001)"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :	<input style="width: 100%; height: 100%;" type="text"/>		

Destino* :

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

Plantilla :

Nombre* :

Documento* : Ningún archivo seleccionado

Requiere firma : Rol :

(*) Campos obligatorios

Una vez tramitado se genera la notificación al interviniente seleccionado.

1.2.2. 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 :	<input type="text" value="15/12/2017 08:33"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :	<input style="width: 100%;" type="text"/>		

Origen* :	<input type="text" value="Reclamante"/>
Resumen* :	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Respuesta* :	<input type="text" value="[Seleccione un elemento]"/>

Expediente	Tipo Documento	Nombre	Documento	Fecha	Borrar
No hay registros.					

Nombre* :	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Documento* :	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ningún archivo seleccionado

(*) Campos obligatorios

1.3 Trámites comunes

1.3.1. Notificación

Notificación
cerrar ✕

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

Fecha inicio :	<input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :			

Envío a remesa :

Fecha* :

Tipo de Notificación* :

Destinatario* :

Dirección : Etorbidea/Avenida Santiago, 11 Vitoria-Gasteiz

Texto* :

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

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 10

Mostrando 1 - 1 de 1

ADJUNTAR

Plantilla :

Nombre* :

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:

- Alegación
- Recurso
- Requerimiento
- Resolución
- Subsanación

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/comunicación postal: mostrara los botones de postal.
- Si forma notificación/comunicación telemática: mostrara el botón de electrónica.
- Para el caso de destinatario "otros" se mantendrán los botones visible postal y electrónica.

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 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:


Notificación cerrar


Se está procesando la incorporación del localizador a los documentos o transformándolos. Guarde el trámite y espere unos minutos para poder tramitarlo. cerrar

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

Fecha inicio : 10/06/2016 11:15 Fecha fin :

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.

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, 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 la puesta a disposición de la notificación

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
» **Destinada a** CIUDADANO PRUEBA DESARROLLO (12435999Z)
» **Nº de registro** 2019RTS00008153
» **Registrada el** 17/07/19 08:49:47
» **Fecha Publicación** 17/07/19 08:49:47

» **Firmado electrónicamente por:**
Administración Pública de la CAE

1.3.2. Acuse de recibo

Acuse de Recibo
cerrar

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

Fecha inicio :	<input type="text" value="11/05/2018 12:26"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :			

Notificación relacionada

Fecha* :

Tipo de Notificación* :

Destinatario* :

Texto* :

Fecha acuse Recibo* :

Situación* :

Expediente	Tipo Documento	Nombre	Documento	Fecha	Borrar
No hay registros.					

Plantilla :

Nombre* :

Documento* : No se ha seleccionado ningún archivo.

(*) Campos obligatorios

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

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

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

- **Fecha**
- **Tipo de notificación**
- **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.

<input type="checkbox"/> Datos de la Notificación Electrónica (AA66)			
Id Remesa:	2017-0019	Estado de la remesa:	Cerrada
<input type="checkbox"/> 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 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* :	<input type="text" value="17/07/2019"/>
Situación* :	<input type="text" value="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: SOL48A001-46-2019-1
- Año del expediente: 2019
- Acto que se notifica: Requerimiento
- Destinada 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

1.3.3. 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.

AÑADIR

(*) Campos obligatorios

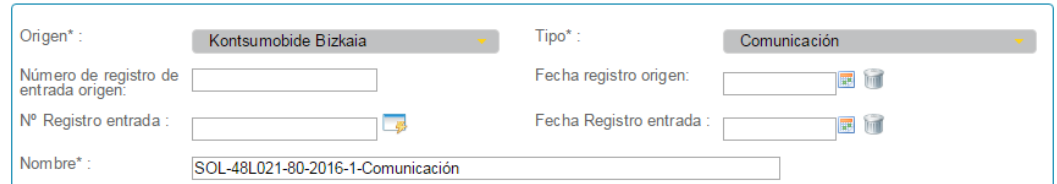
El trámite de aportar documentación, permitirá aportar documentos al expediente en cualquier momento de la tramitación, el trámite permite aportar varios documentos cualificando los mismos mediante:

- Origen (obligatorio): Quien aporta el documento (en este desplegable se mostrarán como posibilidades todos los intervinientes en el expediente, y el propio organismo kontsumobide)
- 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.
 - 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".
 - 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.

○



Origen* : Tipo* :

Número de registro de entrada origen:

Fecha registro origen:

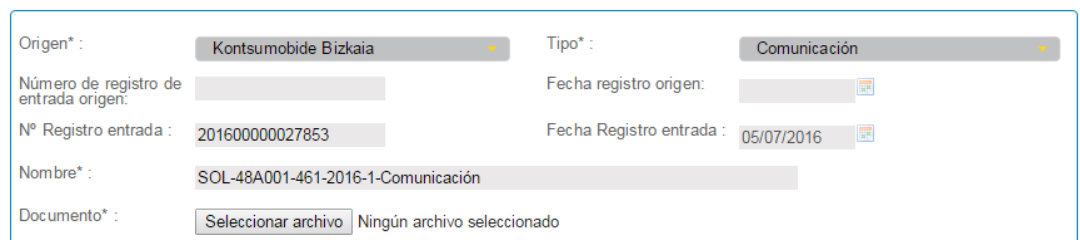
Nº Registro entrada :

Fecha Registro entrada :

Nombre* :

- 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.

○



Origen* : Tipo* :

Número de registro de entrada origen:

Fecha registro origen:

Nº Registro entrada :

Fecha Registro entrada :

Nombre* :

Documento* : Ningún archivo seleccionado

- 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)).

1.3.4. 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 :	<input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
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.

1.3.5. Comunicación

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

Comunicación
cerrar

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

Fecha inicio :	<input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha fin :	<input type="text"/>
Asignación :	<input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución :	<input type="text"/>
Comentario :	<div style="border: 1px solid #ccc; width: 100%; height: 100%;"></div>		

Envío a remesa :

Fecha* :

Origen* : jlazaro@bilbomatica.es

Destinatario* :

Dirección : Etorbidea/Avenida Santiago, 11 Vitoria-Gasteiz

Email : jlazaro@bilbomatica.es

Asunto :

Texto* :

Texto

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

Plantilla :

Nombre* :

(*) Campos obligatorios

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 :

Fecha* : 11/12/2015

Origen* : Genérico Consumo-Bizkaia@kontsumobide.net

Destinatario* : Comunicar a sede:

Dirección : Kalea/Calle Agirre, 2 2ºIZDAAAA Barakaldó

Email : CUARTO

Asunto : SOL-48A001-10171-2015-1

Texto* :

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.

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).

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).

1.3.6. 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 : <input type="text" value="11/04/2018"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text" value="COORDINADOR"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%; margin-top: 5px;"></div>	

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

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

(*) Campos obligatorios

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.

1.3.7. Trámite Información de publicación en BOPV-BOE.

Información de publicación en BOPV-BOE
cerrar

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

Fecha inicio : <input type="text" value="20/11/2017 09:33"/>	Fecha fin : <input type="text"/>
Asignación : <input type="text" value="INSTRUCTOR"/>	Ejecución : <input type="text"/>
Comentario : <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	

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

1.4 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 ✕

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.

HECHO	TRAMITACIÓN	OTROS DATOS																														
Nº Solicitud: 01A001 114 2017 1																																
Documentos <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha</th> <th>Tipo Documento</th> <th>Nombre</th> <th>Documento</th> <th>Origen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14/11/2017</td> <td>Solicitud</td> <td>SOLICITUD</td> <td>Prueba.docx</td> <td>Reclamante</td> </tr> <tr> <td>14/11/2017</td> <td>Requerimiento</td> <td>REQUERIMIENTO1</td> <td>Prueba1.pdf</td> <td>Administración</td> </tr> <tr> <td>14/11/2017</td> <td>Requerimiento</td> <td>requerimiento gral - CONS</td> <td>SOL-01A001-114-2017-1-requerimiento gral - CONS.rtf</td> <td>Administración</td> </tr> <tr> <td>14/11/2017</td> <td>Acuse de Recibo</td> <td>Prueba Entrega Envío</td> <td>documento.zip</td> <td>Reclamante</td> </tr> <tr> <td>15/11/2017</td> <td>Acuse de Recibo</td> <td>Prueba Entrega Envío</td> <td>documento.zip</td> <td>Reclamante</td> </tr> </tbody> </table>			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 Envío	documento.zip	Reclamante	15/11/2017	Acuse de Recibo	Prueba Entrega Envío	documento.zip	Reclamante
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 Envío	documento.zip	Reclamante																												
15/11/2017	Acuse de Recibo	Prueba Entrega Envío	documento.zip	Reclamante																												

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* : Ningún archivo seleccionado

(*) 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.


1.5 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.

11 Flujos de tramitación de Kontsumobide

En Kontsumobide existen tres diferente flujos de tramitación ,estos dependen del tipo de solicitud (Denuncia, 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

11.1.1. Reclamaciones

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

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

Mediación	Solicitud de alegaciones	<p>Notificación</p> <p style="padding-left: 40px;">Acuse de recibo</p> <p style="padding-left: 40px;">Registro de Alegaciones</p>	<p>Mediación presencial</p> <p>Mediación telefónica</p> <p>Registro de Alegaciones</p> <p>Solicitud de alegaciones</p> <p>Requerimiento información</p> <p>Requerimiento subsanación de documentación al reclamante</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Registro de decisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Aportar documentación</p> <p>Genérico</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> <p>Mediación telefónica</p> <p>Notificación</p> <p>Registro de Alegaciones</p> <p>Solicitud de alegaciones</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Aportar documentación</p>
	Registro de Alegaciones	<p>Comunicación</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> <p>Mediación telefónica</p> <p>Solicitud de alegaciones</p> <p>Genérico</p> <p>Notificación</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Registro de Alegaciones</p> <p>Solicitud de alegaciones</p> <p>Mediación presencial</p> <p>Conciliación entre partes</p> <p>Solicitud inspección</p> <p>Notificación</p> <p>Registro de decisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Aportar documentación</p> <p>Genérico</p> <p>Traslado a oficina a Omics y</p>
	Mediación telefónica		<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> <p>Mediación telefónica</p> <p>Solicitud de alegaciones</p> <p>Genérico</p> <p>Notificación</p> <p>Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE</p> <p>Registro de Alegaciones</p> <p>Solicitud de alegaciones</p> <p>Mediación presencial</p> <p>Conciliación entre partes</p> <p>Solicitud inspección</p> <p>Notificación</p> <p>Registro de decisión</p> <p>Comunicación</p> <p>Aportar documentación</p> <p>Genérico</p> <p>Traslado a oficina a Omics y</p>

Conciliación	Mediación presencial		Asociaciones (Red CIAC) Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE Registro de Alegaciones Solicitud de alegaciones Mediación telefónica Notificación Genérico Aportar documentación Comunicación Conciliación entre partes Solicitud inspección Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC) Registro de decisión Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE Genérico
	Conciliación entre partes		Aportar documentación Comunicación Registro de decisión Notificación Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE
Inspección	Solicitud de inspección		Comunicación Aportar documentación Genérico Notificación Solicitud de alegaciones Registro de Alegaciones Mediación telefónica Mediación presencial Conciliación entre partes Traslado a oficina a Omics y Asociaciones (Red CIAC) Registro de decisión Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE
	Registro decisión	Notificación denunciante Acuse de recibo	Comunicación
Decisión		Notificación denunciado (en función del tipo de decisión) Acuse de recibo	Notificación Genérico
			Aportar documentación Cierre de expediente Recepción de recurso Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE

Recurso	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>

11.1.2. Denuncias

FAS E	TRÁMITES	TRÁMITE GENERADO CON POSTERIORIDAD AUTOMATICAMENT E	POSIBLES TRAMITES SIGUIENTES
Registro/Inicio	Registro de la solicitud	Asignación responsable de expediente	Requerimiento subsanación al denunciante Requerimiento de información al denunciado Solicitud de inspección Registro decisión Notificación Comunicación Aporte de documentación Trámite genérico Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE Recepción de la subsanación
	Asignación responsable de expediente		
Subsanación	Requerimiento subsanación al denunciante	Notificación Acuse de recibo	Requerimiento de información al denunciado Solicitud de inspección Registro decisión Notificación Comunicación Aporte de documentación Trámite genérico Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE
		Recepción de la subsanación	
Requerimient	Recepción de la subsanación		Recepción de la subsanación Solicitud de inspección Registro decisión Notificación Comunicación Aporte de documentación Trámite genérico Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE Requerimiento de información al denunciado
Requerimient	Requerimiento de información al denunciado	Notificación Acuse de recibo	Recepción requerimiento de información Solicitud de inspección Registro decisión
		Recepción requerimiento de información	

Inspección	o	Recepción requerimiento de información		<p>Notificación Comunicación Aporte de documentación Trámite genérico Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE Requerimiento de información al denunciado Solicitud de inspección Registro decisión Notificación Comunicación Aporte de documentación Trámite genérico Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE Requerimiento de información al denunciado Registro decisión Notificación Comunicación Aporte de documentación Trámite genérico Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE Comunicación</p>
		Solicitud de inspección		<p>Notificación Comunicación Aporte de documentación Trámite genérico Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE Comunicación</p>
Decisión		Registro decisión	<p>Notificación denunciante Acuse de recibo Notificación denunciado (en función del tipo de decisión) Acuse de recibo</p>	<p>Notificación Genérico Aportar documentación Cierre de expediente Recepción de recurso Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE Genérico</p>
		Recepción recurso	Elaboración informe para asesoría	<p>Aportar documentación Notificación Comunicación Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE Aportar documentación</p>
Recurso		Elaboración informe para asesoría	<p>Comunicación (destinatario asesoría jurídica) Recepción orden consejero</p>	<p>Notificación Recepción de orden del consejero Genérico Comunicación 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

11.1.3. Quejas

FASE	TRÁMITES	TRÁMITE GENERADO CON POSTERIORIDAD AUTOMATICAMENT E	POSIBLES TRAMITES SIGUIENTES
Registro/Inicio Decisión	Registro de la solicitud Asignación responsable de expediente	Asignación responsable de expediente Registro decisión	Notificación Comunicación Aporte de documentación Trámite genérico Elaboración de documentación para publicación en BOPV-BOE
	Registro decisión	Comunicación reclamante 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.

12 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.

12.1.1. Reclamaciones

TIPO DE DECISIÓN	Notificación/ comunicación reclamante	Notificaci ón/ comunica ción reclamad o	Notificación/ comunicació n Otros
DESISTIMIENTO	N	C	
APERCIBIMIENTO	N	N	
SIN INFRACCIÓN	N	C	
AVENENCIA	C	C	
AVENENCIA PARCIAL	C	C	
NO AVENENCIA	C	C	
PROPUESTA EXPEDIENTE SANCIONADOR	N		
PROPUESTA ARBITRAJE	N	C	
NO LOCALIZADO	N		
NO SUBSANACIÓN	N		
TRASLADO (enviamos todo el expediente al organismo destino	N		N
INHIBICIÓN (informamos al consumidor que debe dirigirse a otro organismo)			
Seguros	N		
Transporte	N		
Aerea	N		
Banca	N		
Otros	N		
INADMISIÓN			
No consumidor	N		
Daños y perjuicios	N		
Fuera de garantía	N		
Opción reparación	N		
Tique	N		
Arrepentimiento de compra	N		
Duplicidad	N		
General	N		

N- Notificación
C- Comunicación

12.1.2. Denuncias

TIPO DE DECISIÓN	Notificación / comunicación reclamante	Notificación/comunicación reclamado	Notificación/comunicación Otros
APERIBIMIENTO	N	N	
SIN INFRACCIÓN	N	C	
PROPUESTA EXPEDIENTE SANCIONADOR NO SUBSANACIÓN	N		
TRASLADO (enviamos todo el expediente al organismo destino)		N	N
INCLUSIÓN EN LA RED DE ALERTA			

N- Notificación
C- Comunicación

12.1.3. Quejas

TIPO DE DECISIÓN	Notificación/comunicación reclamante	Notificación/comunicación reclamado	Notificación/comunicación Otros
ARCHIVO QUEJA	C	C	

N- Notificación
C- Comunicación

12.1.3.1. 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.

12.1.3.1.1. 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 x

Mostrar: Todas Habituales

Código: Descripción:

FILTRAR **LIMPIAR**

+ -

- N - CONSUMO
- + NO - ARTICULO LEY 6/2003
- + N1 - Prueba
- + NM - 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.

12.1.3.1.2. Traslado (Reclamaciones, Denuncias)

Tipo de decisión*:

Fecha de decisión*:

Organismo: 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 x

Código Organismo: Nombre: Mostrar no activos

T.H./Provincia: 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

12.1.3.1.3. Innibición Otros (Reclamaciones)

Cuando la decisión es de "Innibición Otros" el tratamiento es el mismo que en la decisión de traslado.

13 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 ACTUALIZAR							
Fase	Trámite	Origen/Destino	Documentos	Fecha inicio	Fecha fin	Tramitador	Estado
	Recepción de alegaciones			22/01/2014	22/01/2014		✓
	Registrar decisión			22/01/2014	22/01/2014		✓
	Trámite generico			02/01/2014	02/01/2014		✓
	Registro solicitud			02/01/2014	02/01/2014		✓
	Solicitud de alegaciones			02/01/2014	02/01/2014		✓

Primera Página Anterior **Página 1** de 1 Siguiente Última Página 12 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.

14 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.

14.1.1. 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 **ACTUALIZAR**

Nº consulta	Fecha	Monitor	Municipio	Producto/Servicio	Origen
48A001-262-2016	02/02/2016		Portugalete	Servicios de mantenimiento y repar	Web
48A001-268-2016	30/06/2016		Bilbao	Servicios de producción, transporte	Web
48A001-269-2016	02/08/2016	COORDINADOR	Bilbao		Oficina
48A001-270-2016	03/08/2016	COORDINADOR	Bilbao		Oficina
48A001-272-2016	25/08/2016	COORDINADOR	Bilbao		Oficina
48A001-273-2016	22/12/2016	COORDINADOR	Bilbao		Oficina
48A001-2-2017	11/01/2017	COORDINADOR	Bilbao	Gas manu facturado; servicios de d	Oficina
48A001-1-2017	11/01/2017	COORDINADOR	Bilbao	Gas manu facturado; servicios de d	Oficina
48A001-262-2016	02/02/2016		Portugalete	Servicios de mantenimiento y repar	Web
48A001-268-2016	30/06/2016		Bilbao	Servicios de producción, transporte	Web
48A001-269-2016	02/08/2016	COORDINADOR	Bilbao		Oficina
48A001-270-2016	03/08/2016	COORDINADOR	Bilbao		Oficina
48A001-272-2016	25/08/2016	COORDINADOR	Bilbao		Oficina
48A001-273-2016	22/12/2016	COORDINADOR	Bilbao		Oficina
48A001-2-2017	11/01/2017	COORDINADOR	Bilbao	Gas manu facturado; servicios de d	Oficina
48A001-1-2017	11/01/2017	COORDINADOR	Bilbao	Gas manu facturado; servicios de d	Oficina

Primera Página Anterior Página 1 de 1 Siguiente Última Página 12 Mostrando 1 - 8 de 8

RESPONDER **RESPONDER POR EMAIL**

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

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.

14.1.2. 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.

14.1.2.1. 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.

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)
 - 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.
 - 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



-
- Fecha (Fecha de creación del trámite)
- Estado
 - Pendiente de realizar:
 - Realizado o tramitado: 
 - Pendiente de firma: 
 - Pendiente de localizar documentos: 
 - Con documentos localizados: 
 - Error de localización: 
 - Firmado: 
 - 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.

14.1.2.2. Pantalla Lista de Trámites Pendientes.



Fase	Trámite	Tramitador	Fecha	F. Límite	Estado	Observaciones
Subsanación	Notificación		31/03/2016	31/03/2016		Trámite origen
Subsanación	Recepción requerimiento subsanación d		31/03/2016	31/03/2016		Requerimiento subsanación de documentación al reclamante(Reclamante: CL
Mediación	Mediación presencial		06/04/2016	06/04/2016		
Mediación	Mediación telefónica		06/04/2016	06/04/2016		
Conciliación	Conciliación entre partes		06/04/2016	06/04/2016		
Requerimiento	Requerimiento información		16/06/2016	16/06/2016		

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.

14.1.2.3. Bandeja Solicitudes Administrativos (y/o para perfil especial BOPV-BOE).

Fecha trámite desde: Hasta:

Trámite pendiente de realizar: [Seleccione un elemento] Forma de Presentación: WEB **ACTUALIZAR**

Cód. Expediente	Forma Presentación	T.S.	Fase	Trámite	T.P.	Responsable del expediente	Fecha	Estado	F. Limite
48A001-270-2016-1-WEB		R	Medación	Acuse de recibo	2		29/01/2016		13/02/2016
48A001-408-2016-1-WEB		R	Registro/Inicio	Registro solicitud	1		25/02/2016		25/02/2016
48A001-397-2016-1-WEB		R	Medación	Acuse de recibo (Aceptado)	2		19/07/2016		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

Exportar tabla a Excel

Primera Página Anterior Página 1 de 2 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 10 de 11

Departamento de Salud - Gobierno Vasco - 2015

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'.

14.1.2.4.



Bandeja expedientes nuevos y pendientes decisión.

Exportar tabla a Excel

Cód. Expediente	T.S.	Fase	Trámite	Reclamante	Reclamado	Nombre Documento	Fecha
48A001-3917-2015	R	Mediación	Acuse de recibo (Aceptado)			acuse	18/01/2016
48A001-3682-2015	R	Mediación	Acuse de recibo (Aceptado)				19/01/2016
48A001-4150-2015	R	Mediación	Acuse de recibo (Aceptado)			ACUSE	20/01/2016
48L021-594-2015-1	R	Registro/Inicio	Acuse de recibo (Aceptado)			*	20/01/2016
48L021-618-2015-1	R	Registro/Inicio	Acuse de recibo (Aceptado)			ACUSE	22/01/2016
01A001-1284-2015	R	Mediación	Acuse de recibo (Aceptado)			ACUSE	22/01/2016
48A001-3902-2015	R	Mediación	Acuse de recibo (Aceptado)			ACUSE	25/01/2016
48A001-4062-2015	R	Mediación	Comunicación			Documentos	26/01/2016
48A001-4019-2015	R	Mediación	Acuse de recibo (Aceptado)			ACUSE	27/01/2016
48A001-3983-2015	R	Mediación	Acuse de recibo (Aceptado)			acuse	28/01/2016

Primera Página Anterior Página 1 de 3 Siguiente Última Página 10 Mostrando 1 - 10 de 28

Atto legal | Privacidad Departamento de Salud - Gobierno Vasco - 2015

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 Sin decisión: Es obligatorio que uno de los dos checks esté marcado.
 - 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 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.
 - 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).

14.1.2.5.



Bandeja expedientes con trámites pendientes.

Cód. Expediente	T.S.	Fase	Trámite	T.P.	Reclamante	Reclamado	Nombre Documento	Fecha	Estado	F. Limite
48L008-154-2015-1	R	Traslado	Recepción traslado red CIAC	1				06/07/2015		
48A001-2583-2015	R	Registro/Inicio	Asignación responsable expediente	1				31/05/2015		31/05/2015
48L024-563-2015-1	R	Traslado	Recepción traslado red CIAC	1				03/09/2015		
48A001-2808-2015	R	Registro/Inicio	Asignación responsable expediente	1				24/09/2015		24/09/2015
48A001-3148-2015	R	Registro/Inicio	Asignación responsable expediente	1				14/10/2015		14/10/2015
48A001-3165-2015	R	Registro/Inicio	Asignación responsable expediente	2				15/10/2015		15/10/2015
48A001-3216-2015	R	Registro/Inicio	Asignación responsable expediente	1				19/10/2015		19/10/2015
48A001-3215-2015	R	Registro/Inicio	Asignación responsable expediente	1				19/10/2015		19/10/2015
48A001-3306-2015	R	Registro/Inicio	Asignación responsable expediente	1				26/10/2015		26/10/2015
48L010-111-2015-1	R	Registro/Inicio	Asignación responsable expediente	1				02/11/2015		02/11/2015

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".

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.

14.1.2.6.



Bandeja expedientes con trámites pendientes (OTROS).

Cód. Expediente	T.S.	Fase	Trámite	T.P.	Reclamante	Reclamado	Nombre Documento	Fecha	Estado	F. Límite
48A001-39-2016-1	R	Mediación	Acuse de recibo	2				19/01/2016		03/02/2016
48A001-3854-2015	R	Requerimiento	Acuse de recibo	2				20/01/2016		04/02/2016
48A001-77-2016-1	R	Mediación	Acuse de recibo	2				20/01/2016		04/02/2016
48A001-3816-2015	R	Requerimiento	Acuse de recibo	2				22/01/2016		06/02/2016
48A001-93-2016-1	R	Mediación	Acuse de recibo	2				25/01/2016		09/02/2016
48A001-61-2016-1	R	Mediación	Acuse de recibo	2				25/01/2016		09/02/2016
48A001-180-2016-1	R	Mediación	Acuse de recibo	2				26/01/2016		10/02/2016
48A001-151-2016-1	R	Mediación	Acuse de recibo	2				26/01/2016		10/02/2016
48L021-626-2015-1	R	Registro/Inicio	Acuse de recibo	2				26/01/2016		10/02/2016
48L024-842-2015-1	R	Registro/Inicio	Acuse de recibo	2				26/01/2016		10/02/2016

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".

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.

14.1.2.7.


Bandeja estado oficina: nuevos y pendientes decisión.

Cód. Expediente	T.S.	fase	Trámite	Responsable del expediente	Reclamante	Reclamado	Nombre Document	Fecha
48A001-2990-2015	R	Registro/Inicio	Aportar documentación				DESISTIMIENTO	15/10/2015
48A001-3178-2015	D	Registro/Inicio	Asignación responsable expediente					16/10/2015
48A001-2845-2015	R	Registro/Inicio	Aportar documentación				Documentos	26/10/2015
48A001-3180-2015	R	Mediación	Comunicación				Documentos	03/11/2015
48A001-3351-2015	D	Registro/Inicio	Asignación responsable expediente					05/11/2015
48A001-3444-2015	R	Registro/Inicio	Comunicación				RECLAMACION Y DG	09/11/2015
48A001-2991-2015	R	Requerimiento	Acuse de recibo (Aceptado)				acuse	10/11/2015
48A001-2485-2015	R	Mediación	Aportar documentación				alegaciones	11/11/2015
48A001-3129-2015	R	Mediación	genérico					12/11/2015
48A001-3257-2015	R	Mediación	Acuse de recibo (Aceptado)				acuse	13/11/2015

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.
 - 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 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.
 - 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).
- 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.

14.1.2.8.



Bandeja estado oficina: con trámites pendientes.

Cód. Expediente	T.S.	Fase	Trámite	T.P.	Responsable del exp.	Reclamante	Reclamado	Nombre Docum	Fecha	Estado	F. Limite
48L008-154-2015-	R	Traslado	Recepción traslado red CIAC	1					06/07/2015		
48A004-2151-2015	R	Subsanación	Recepción requerimiento su	1					27/07/2015		27/07/2015
48A004-2413-2015	R	Mediación	Registro de Alegaciones	1					19/05/2015		03/09/2015
48A004-2560-2015	R	Subsanación	Recepción requerimiento su	1					26/09/2015		26/09/2015
48A004-2593-2015	R	Registro Inico	Asignación responsable exp	1					31/05/2015		31/05/2015
48L024-563-2015-	R	Traslado	Recepción traslado red CIAC	1					03/09/2015		
48A004-4232-2014	R		Apertura de Sanción / EG-Ape	1					14/09/2015		14/09/2015
48L018-61-2015-1	R		Apertura de Sanción / EG-Ape	1					21/09/2015		21/09/2015
48L012-62-2015-1	R		Apertura de Sanción / EG-Ape	1					21/09/2015		21/09/2015
01A004-465-2015-	R		Apertura de Sanción / EG-Ape	1					21/09/2015		21/09/2015

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.

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.

14.1.3. 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.



Exportar tabla a Excel **ACTUALIZAR**

Tipo Expediente	Cód. Expediente	Fase	Trámite	Nombre Documento	F. Limite	
Arbitraje	01J001-318-2018	Resolución	Pago laudo	Orden de pago a árbitros	23/04/2018	<input type="checkbox"/>
Solicitudes	48A001-45-2018-1	Requerimiento	Requerimiento información	Requerimiento D	11/05/2018	<input type="checkbox"/>

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

Mostrando 1 - 2 de 2

FIRMAR DENEGAR

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 Expediente	Cód. Expediente	Fase	Trámite	Nombre Documento	F. Límite
Arbitraje	01J001-318-2018	Resolución	Pago laudo	Orden de pago a árbitros	23/04/2018
Solicitudes	48A001-45-2018-1	Requerimiento	Requerimiento información	Requerimiento D	11/05/2018

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 bbdd.

14.1.3.1. Firma

14.1.3.1.1. Firma mediante certificado digital (applet Id@zki)

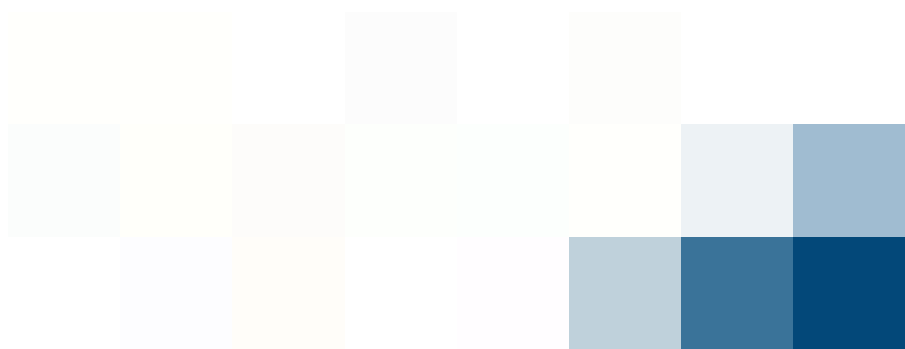
Para firmar mediante certificado digital el sistema nos abrirá una ventana mediante la que cargará el applet Id@zki mediante el que se realizará el proceso de firma

Tras pulsar en “Firmar” se nos pedirá seleccionar un certificado digital e introducir el PIN correspondiente.

En los navegadores donde el uso del applet no sea posible, se nos presentará la alternativa de realizar la firma mediante Id@zki Desktop, un software que deberemos descargar e instalar en el ordenador una única vez.

14.1.3.1.2. 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.

14.1.3.1.3. Firma mediante certificado digital (Id@zki Desktop)

Tanto si acabamos de instalar Id@zki Desktop como si ya lo teníamos instalado previamente, para iniciar el proceso de firma se debe pulsar en el botón “Continuar”. 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 :

Nº Expediente :

Documento : **solicitud alegaciones - EST**

Fecha :

Motivo del rechazo* :

(*) Campos obligatorios

GRABAR **CANCELAR**

Siendo el motivo de rechazo obligatorio.

15 LUPAS

15.1.1. 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

Selección de descriptores cerrar ✕

Descriptor :

FILTRAR **LIMPIAR**

- Descriptor 1**
- Descriptor auxiliar**
- Descriptor 2**
- Descriptor 3**

SELECCIONAR **ALTA** **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.

15.1.2. 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
C288099	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

15.1.3. 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
Siguiente
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.

15.1.4. 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	??			Arrasate/Mond	Pº Jose Mº Arizmendar		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	???			Bilbao	Mº Diaz de Haro nº 60		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	???			Barakaldo	Calle Plaza De Cruces,		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Tudela			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Barberá del Va	Avenida Salvatella 122,		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Bilbao	Henao 34, 1º		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A 15003619			Madrid	Principe De Vegara, 150		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A 15003619			Bilbao	Cardenal Gardoqui Nº 1		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A 20090007			Donostia-San	Amezketeta, 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 los mismos datos al menos en dos de los siguientes campos CIF, Nombre, Razón Social, dirección o municipio

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 "establecimientosyyyyymmddhhmmss.xls" con los datos que estamos viendo en la consulta de pantalla.

15.1.5. 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:

Apellido1:

Residencia en: Todos Estado Extranjero

Nombre:

Apellido2:

FILTRAR
LIMPIAR

[Exportar tabla a Excel](#)

		NIF / CIF / NIE	Nombre	Apellido1	Apellido2	Dirección	Municipio
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kalea/Calle San Francisco	Lasarte-Oria
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			HERRERA	GUTIERREZ		Donostia-San Se
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kalea/Calle Menendez y Pelsaio, 3	Basauri
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Vera De Bidasoa, 6 - 1º D	Irun
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Plaza/Plaza Golf	Lasarte-Oria
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kalea/Calle Marqués de Valdespina, 1	Ermua
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Plaza Pedro Lopez 4, 6º D	Basauri
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			adsgfjepa	adsgfjepa	direcc albania	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Via Trexenta 12	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Via 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 valido pasara 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.

15.1.6. 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:
[Seleccione un elemento] ▼

Municipio:

Localidad:

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 de 119
Siguiente
Última Página
 ▼
Mostrando 1 - 10 de 1.188

15.1.7. 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.

16 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

A continuación, se detalla la visión del ciudadano que tiene de la tramitación realizada en sus expedientes de solicitudes, mediante dicha herramienta Mis Gestiones.

16.1.1. 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

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 Aportación 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

Documentos que usted ha entregado

Descripción	Documento	Presentado el
Prueba4.docx	Prueba4.docx	13/01/2017
Prueba3.docx	Prueba3.docx	13/01/2017

Sí lo desea, puede entregar más documentos

[Adjuntar documentos](#)

Otros expedientes relacionados
No existen expedientes relacionados

16.1.2. 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
 - [Prueba4.docx](#)
- 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.

16.1.3. 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
 - [aportación de documentos.html](#)
 - [prueba2.pdf](#)

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 △ ▽
Prueba.docx.pdf	Prueba.docx.pdf	26/01/2017
Prueba4.pdf	Prueba4.pdf	26/01/2017
Prueba3.pdf	Prueba3.pdf	26/01/2017
aportacion de documentos.html	aportacion de documentos.html	26/01/2017
prueba2.pdf	prueba2.pdf	26/01/2017
Prueba3.docx	Prueba3.docx	07/02/2017
Prueba2.docx	Prueba2.docx	07/02/2017
Prueba.docx	Prueba.docx	07/02/2017
Prueba4.docx	Prueba4.docx	07/02/2017

Si lo desea, puede entregar más documentos

[Adjuntar documentos](#)

16.1.4. 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 Comunicación
 - Acto que se comunica: Comunicación
 - 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.

16.1.5. 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.
 - 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](#)
- También aparecen los documentos aportados por la administración en la notificación.

16.1.6. 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).

16.1.7. 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
[aaa prueba.22.pdf](#)

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).

16.1.8. 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

Expediente: (SOL-48A001-26-2017-1)
Consulta actualizada el: 10/02/2017

Procedimiento: Reclamaciones, Quejas y Denuncias de KontsumoBide (Ref:0003701)
Órgano gestor:
Teléfono de contacto:
Correo electrónico de contacto: formacion-araba@kontsumobide.es

En este expediente el titular es:
12435999Z CIUDADANO PRUEBA DESARROLLO

Este expediente está cerrado
Fecha de apertura: 26/01/2017
Fecha cierre: 10/02/2017

Observaciones:
Cierre del Expediente

16.1.9. 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.

16.1.10. 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.

17 Anexos**17.1.1. 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#**

17.1.1.1. 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

NombreCampo	Descripción
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 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
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
CODORGTRAS	Código organismo
ORGNOMBREESTRAS	Nombre organismo traslado español
ORGNOMBREEUTRAS	Nombre organismo traslado euskera
ORGNOMBREPROVINCIASTRAS	Provincia organismo traslado
ORGNOMBREMUNICIPIOTRAS	Municipio organismo traslado
ORGNOMBRELOCALIDADSTRAS	Localidad organismo traslado
ORGNOMBRECALLESTRAS	Calle organismo traslado
ORGNOMBRECPTRAS	CP organismo traslado
ORGNOMBREPORTALSTRAS	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

NombreCampo	Descripción
TRAMITEFECHAEUS	Fecha trámite euskera
FECHATEXTOCAS	Fecha texto castellano
FECHATEXTOEUS	Fecha texto euskera
FECHASOLICITUDALEGACIONCASCONS	Fecha solicitud alegaciones castellano
FECHASOLICITUDALEGACIONEUSCONS	Fecha solicitud alegaciones euskera
FECHACOMUNICACIONALEGACIONESCASC ONS	Fecha comunicación alegaciones castellano
FECHACOMUNICACIONALEGACIONESEUSC ONS	Fecha comunicación alegaciones euskera
FECHARECEPCIONALEGACIONESCASC CONS	Fecha recepción alegaciones castellano
FECHARECEPCIONALEGACIONESEUSC CONS	Fecha recepción alegaciones euskera
FECHASOLICITUDALEGACIONCASEST	Fecha solicitud alegaciones castellano
FECHASOLICITUDALEGACIONEUSEST	Fecha solicitud alegaciones euskera
FECHACOMUNICACIONALEGACIONESC ASEST	Fecha comunicación alegaciones castellano
FECHACOMUNICACIONALEGACIONESE USEST	Fecha comunicación alegaciones euskera
FECHARECEPCIONALEGACIONESC ASEST	Fecha recepción alegaciones castellano
FECHARECEPCIONALEGACIONESE USEST	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

NombreCampo	Descripción
NOMBREMUNICIPIODESTINATARIO	Municipio destinatario comunicación/notificación
NOMBRELOCALIDADDESTINATARIO	Localidad destinatario comunicación/notificación
NOMBRECALLEDESTINATARIO	Calle destinatario comunicación/notificación
NOMBRECPDESTINATARIO	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

17.1.1.2. 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
ORGNOMBRELOCALIDADSTRAS	Localidad organismo traslado
ORGNOMBRECALLESTRAS	Calle organismo traslado
ORGNOMBRECPCSTRAS	Código postal organismo traslado
ORGNOMBREPORTALSTRAS	Portal organismo traslado
ORGDIRECCIONSTRAS	Dirección organismo traslado
ORGCPMUNICIPIOTRAS	Código postal organismo traslado
ORGTELEFONOTRAS	Teléfono organismo traslado
ORGFAXSTRAS	Fax organismo traslado
ORGEMAILSTRAS	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
TEXTTOINFRACCIONESES	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
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
NOMBRETITULAR	Nombre del titular
DIRECCIONTITULAR	Dirección del titular
CPMUNICIPIOTITULAR	CP y Municipio del titular
NOMBREPROVINCIAITITULAR	Provincia del titular