

# Preguntas frecuentes respecto a las viviendas turísticas para dar soporte a la ciudadanía

## Índice de contenidos

<b>1. Introducción</b>	<b>2</b>
<b>2. Problemas en el acceso a la plataforma</b>	<b>2</b>
2.1 ¿Qué certificado necesito para acceder a la solicitud?	2
2.2 Error: existe un problema con el certificado de seguridad del sitio web	2
<b>3. Un ciudadano ha rellenado una solicitud y en el proceso no se le ha devuelto el justificante</b>	<b>2</b>
<b>4. Conectarse a la plataforma de tramitación</b>	<b>3</b>
<b>5. Mi área personal</b>	<b>4</b>
<b>6. Volver a generar un justificante</b>	<b>5</b>
<b>7. Trámite de alta en el registro de viviendas turísticas</b>	<b>6</b>
7.1 ¿Cómo puede acceder?	6
7.2 ¿Cuándo debo usarlo?	6
7.3 ¿Qué información debe indicar?	6
7.4 Al guardar me dice que debo rellenar los campos obligatorios	6
7.5 Aparece un error al enviar el formulario	6
7.6 No se genera justificante de registro	7
7.7 ¿Cómo sabré que mi solicitud ha sido tramitada?	7
<b>8. Trámite de modificación en el registro de viviendas turísticas</b>	<b>7</b>
8.1 ¿Cómo puede acceder?	7
8.2 ¿Cuándo debo usarlo?	7
8.3 ¿Qué información debo indicar?	7
8.3.1 Listado de viviendas registradas	7
8.3.2 Trámite de registro de viviendas	7
8.4 Al guardar me dice que debo rellenar los campos obligatorios	8
8.5 Aparece un error al enviar el formulario	8
8.6 No se genera justificante de registro	8
8.7 ¿Cómo sabré que mi solicitud ha sido tramitada?	8
<b>9. Trámite de baja en el registro de viviendas turísticas</b>	<b>9</b>
9.1 ¿Cómo puedo acceder?	9
9.2 ¿Cuándo debo usarlo?	9
9.3 ¿Qué información debo indicar?	9
9.3.1 Listado de viviendas registradas	9
9.3.2 Trámite de registro de viviendas	9
9.4 Al guardar me dice que debo rellenar los campos obligatorios	9
9.5 Aparece un error al enviar el formulario	9
9.6 No se genera justificante de registro	10
9.7 ¿Cómo sabré que mi solicitud ha sido tramitada?	10

## 1. Introducción

La plataforma de tramitación de la Generalitat, permite a la ciudadanía rellenar solicitudes o aportar documentación, todo ello en formato electrónico. El objetivo de este documento es resolver las dudas más habituales que se formula la ciudadanía al hacer uso de este servicio.

## 2. Problemas en el acceso a la plataforma

### 2.1 ¿Qué certificado necesito para acceder a la solicitud?

Se precisa una firma electrónica avanzada como indica en la convocatoria del programa. En <http://www.accv.es/ciudadanos/puntos-de-registro-de-usuario> se indican los puntos de registro donde pueden obtener el certificado.

Los certificados válidos son tanto el de persona física de la ACCV y entidades compatibles, como el DNI electrónico. Si hay problemas con el DNI electrónico, lo mejor es que comprueben primer si les funciona correctamente aquí:

[http://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1\\_Cons02.action?pag=REF\\_300&id\\_menu=\[17\]](http://www.dnielectronico.es/PortalDNIe/PRF1_Cons02.action?pag=REF_300&id_menu=[17])

### 2.2 Error: existe un problema con el certificado de seguridad del sitio web



Existe un problema con el certificado de seguridad de este sitio web.

El certificado de seguridad de este sitio web no fue emitido por una entidad de certificación de confianza. Este sitio web presentó un certificado de seguridad emitido para una dirección de sitio web diferente.

Los problemas con los certificados de seguridad pueden indicar un intento de engañarle o de interceptar cualquier dato enviado al servidor.

**Le recomendamos que cierre esta página web y no vaya a este sitio web.**

- Haga clic aquí para cerrar esta página web.
- Vaya a este sitio web (no recomendado).
- Más información

La indicación es la selección de “Vaya a este sitio web (no recomendado)”. Lo recomendable es instalarse los certificados raíz e intermedios de la ACCV.

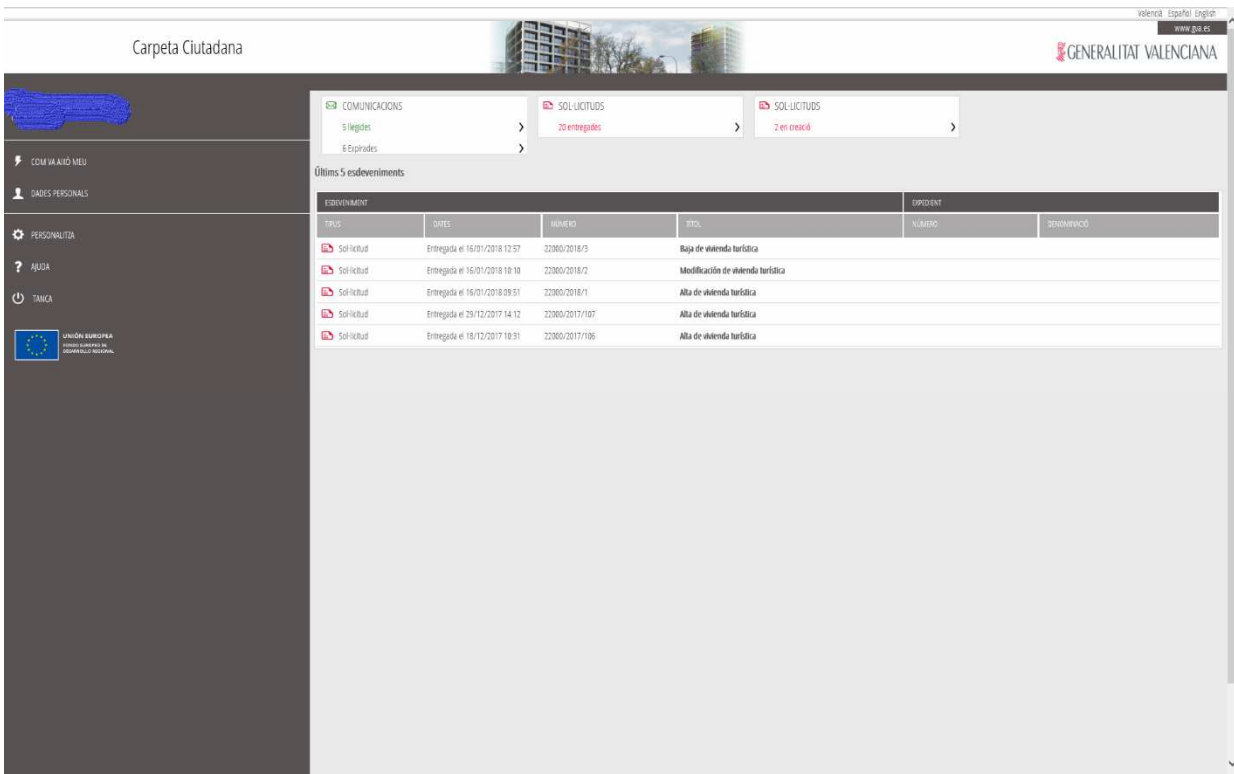
También puede realizarse la tramitación mediante el sistema de identidad electrónicas para las administraciones, @clave, que permite conectarse con clave permanente o temporal sin necesidad de conectarse mediante certificado. El funcionamiento de este sistema puede consultarlo [http://clave.gob.es/clave\\_Home/clave.html](http://clave.gob.es/clave_Home/clave.html)

## 3. Una persona solicitante ha rellenado una solicitud y en el proceso no se le ha devuelto el justificante.

Normalmente, si la solicitud ha sido enviada correctamente (aunque a veces puede dar un error debido a tiempos excesivos por saturación de la red), el ciudadano solicitante podrá recuperarlo desde su área personal dentro de la plataforma de tramitación de la Generalitat.

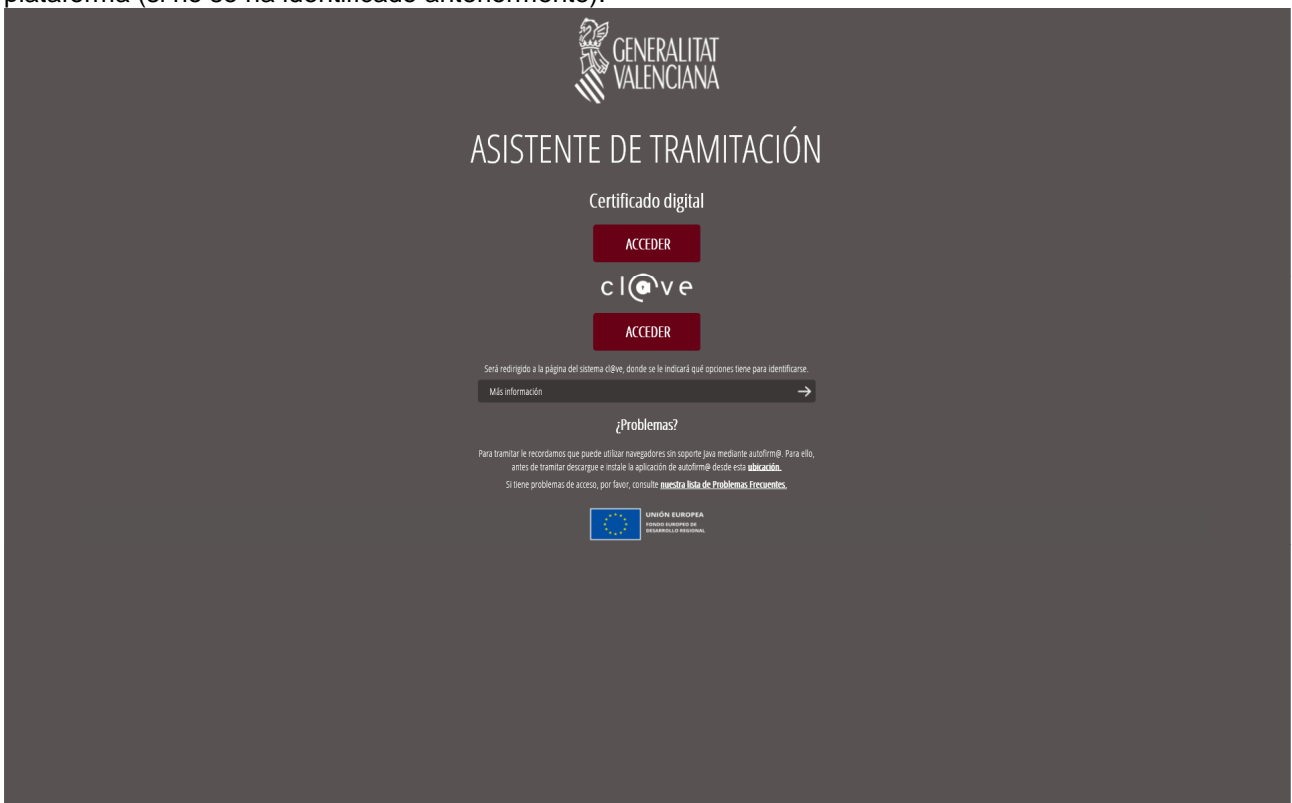
Desde la página <http://www.gva.es>, haciendo clic en la opción “**Carpeta Ciudadana**”, la persona usuaria accede a su bandeja de solicitudes donde tendrá que identificarse de nuevo con su certificado electrónico o

dni-e. Una vez dentro, si tiene solicitudes completadas, le aparecerá la opción “Solicitudes entregadas”, a través de la cual puede comprobar si está la que acaba de tramitar. Puede comprobar el estado en que está la solicitud pulsando sobre ella, y si está disponible para su descarga el PDF de Justificante, eso significará que sí se ha registrado correctamente.



## 4. Conectarse a la plataforma de tramitación

Cuando se accede a un trámite telemático, lo primero que aparece es la pantalla para identificarse en la plataforma (si no se ha identificado anteriormente).



Para identificarse y acceder al trámite telemático, es necesario disponer un certificado digital expedido por la Autoritat de Certificació de la Comunitat Valenciana (ACCV) y tenerlo instalado en el equipo. Los tipos de certificado ACCV admitidos son los de Ciudadanos.

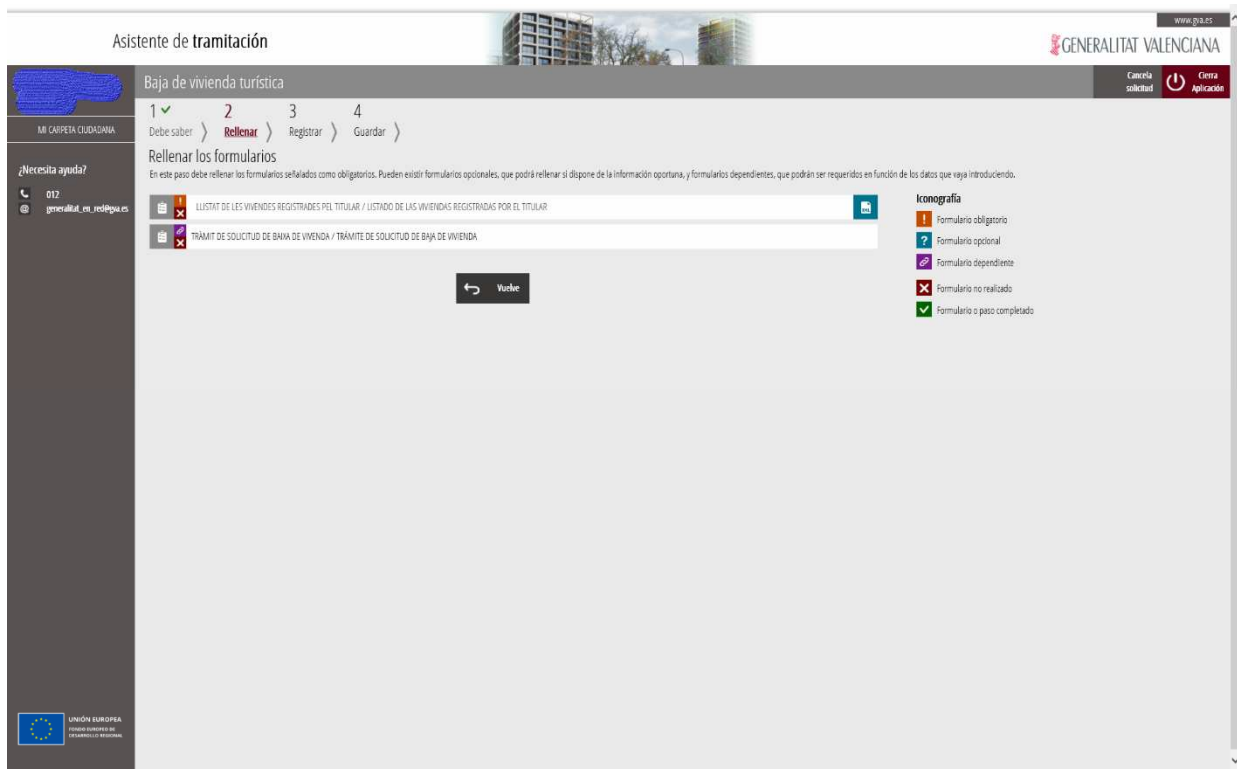
También es posible conectarse mediante el DNI electrónico.

Después de tener instalado el certificado digital, se identifica en la plataforma pulsando en el botón “Certificado Digital - Acceder”.

Aparece una ventana con los certificados digitales que están instalados en el equipo. Se debe seleccionar el certificado correspondiente para acceder al sistema y pulsar el botón Aceptar.

También puede acceder con el sistema @Clave, el cuál permite acceder con certificado digital o clave permanente.

Una vez identificado en el sistema, la persona usuaria debe seguir los pasos de la pantalla inicial del trámite.



## 5. Mi área personal

El área personal es un espacio donde la persona usuaria que se conecta a la plataforma puede consultar y actualizar sus datos personales y preferencias, continuar cumplimentando trámites pendientes, consultar los justificantes generados con anterioridad o informarse de las notificaciones que haya recibido.

Está accesible mediante certificado digital en la “Carpeta Ciudadana” del portal de la Generalitat, en la siguiente dirección:

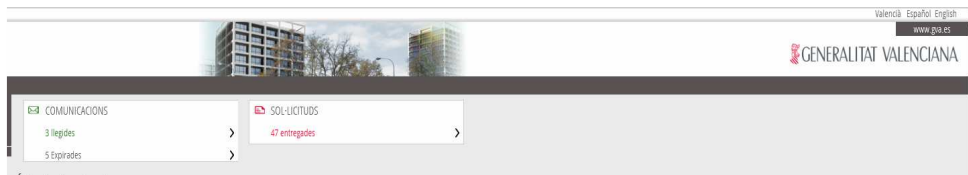
<https://www.tramita.gva.es/cdc/login.html>



Las acciones que pueden realizarse en el buzón personal vienen representadas por un menú de enlaces situado en la parte superior de la página.

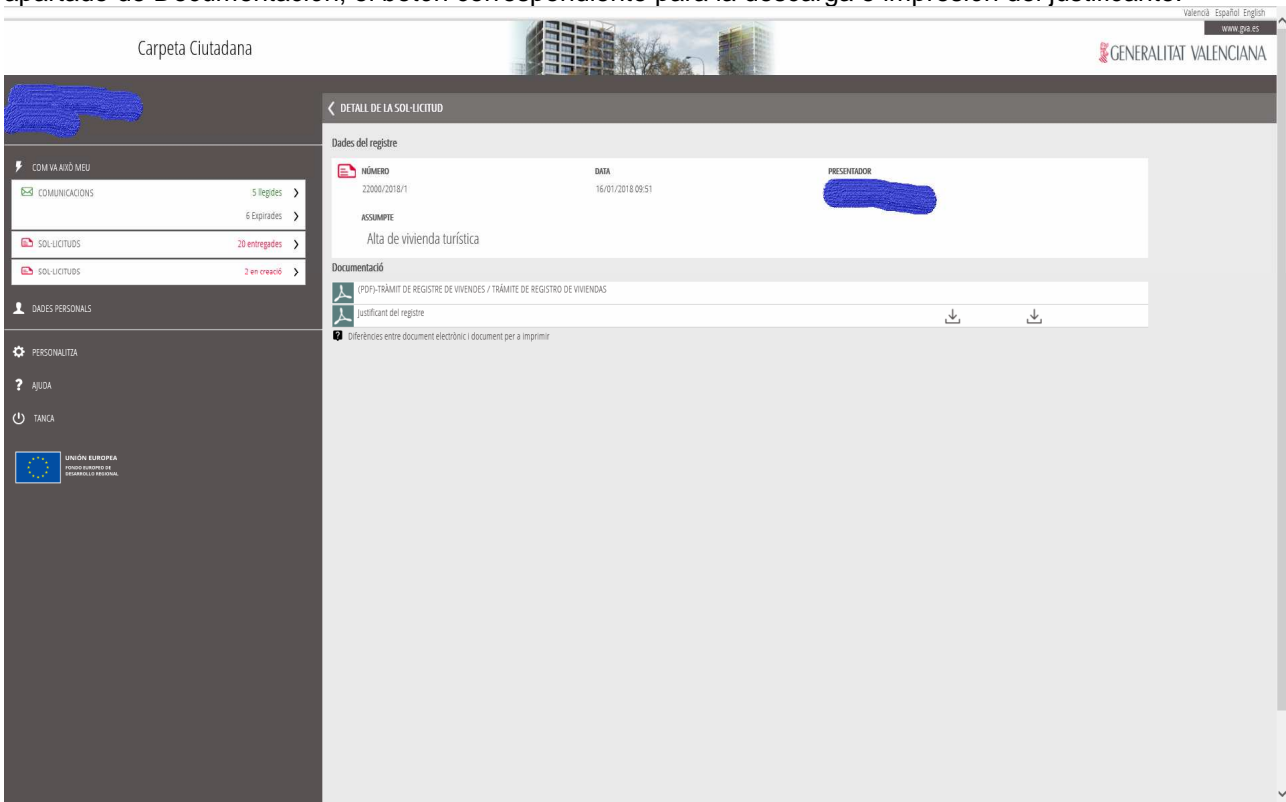


Para acceder a los trámites solicitados, se debe pulsar a la sección “Cómo va lo mío” / “Com va això meu”, que muestra todas las solicitudes entregadas y aquellas pendientes de entregar.



## 6. Volver a generar un justificante

Una vez se completa y entrega telemáticamente un trámite con firma electrónica, se genera un justificante. Para volver a consultar el justificante que se generó para una solicitud basta con acceder a la pantalla de Solicitudes Entregadas dentro de Mi Área personal (Opción “Cómo va lo mío” / ”Com va aixó meu”) y pulsar sobre una solicitud. Se abrirá la pantalla con la información de la misma, y ahí se encontrará, dentro del apartado de Documentación, el botón correspondiente para la descarga e impresión del justificante.



## 7. Trámite de alta en el registro de viviendas turísticas

### 7.1 ¿Cómo puede acceder?

El trámite electrónico de alta en el registro de viviendas turísticas está accesible en el enlace: [http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=19207](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=19207)

### 7.2 ¿Cuándo debo usarlo?

El trámite de alta en el registro de viviendas turísticas debe usarse para **titulares** de viviendas turísticas cuyo **número de viviendas registradas sea inferior a cuatro**.

No deben usarlo las empresas gestoras de viviendas turísticas.

Las empresas gestoras deben usar la tramitación de alta en el registro con los procesos asociados a empresas gestoras [http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=14754](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=14754).

Para la especialidad rural con suelo no urbanizable, también debe realizarse la tramitación presencial / telemática descrita en el procedimiento: [http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=14752](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=14752).

### 7.3 ¿Qué información debe indicar?

- **A. Titular de la vivienda:** Aquí se deberán cumplimentar los datos del titular. Los datos básicos del titular se recuperarán directamente del certificado o @Clave (nombre, apellidos y NIF). Para titulares ya registrados en el registro de viviendas, se recuperará también información existente de anteriores tramitaciones (domicilio, nombre comercial).

- **B. Datos de la vivienda:** Aquí tras elegir una categoría, se ha de introducir una referencia catastral, que tras validarla, recuperará los datos que tenga almacenados.

- **C. Declaración Responsable:** Aquí hay que marcar todas las casillas de verificación para confirmar la declaración y poder avanzar en la tramitación.

Los datos con un asterisco situado a la derecha del nombre son obligatorios y si no están rellenos no se podrá avanzar.

### 7.4 Al guardar me dice que debo rellenar los campos obligatorios.

Los campos que están marcados con un asterisco rojo son obligatorios, por lo que deben tener obligatoriamente un valor indicado.

### 7.5 Aparece un error al enviar el formulario

Si al enviar el formulario aparece un error, debe comprobar que:

- Cumple las condiciones para presentación mediante este procedimiento (¿Cuándo debo usarlo?)
- Se han introducido todos los datos obligatorios (marcados con un asterisco)
- El número total de plazas es igual o inferior a 16
- El número de dormitorios no es 0.
- El número de plazas en dormitorios no es 0.
- La provincia, municipio y código postal de la dirección corresponden a una dirección registrada en el catastro.
- La referencia catastral introducida existe.

## 7.6 No se genera justificante de registro

El justificante de registro se genera al completar el registro del trámite y es un paso indispensable para que se complete la tramitación.

El asistente de tramitación tiene los siguientes pasos:

1. Debe saber – Información general del procedimiento
2. Rellenar formularios – **OBLIGATORIO** - Debe completarse y tener marcados todos los formularios como enviados.
3. Registrar trámite – **OBLIGATORIO** – **En este paso es donde se envía al registro de la Agencia Valenciana del Turismo toda la información. Si no se completa el paso, NO se ha realizado la tramitación.**
4. Guardar – Se puede guardar una copia del justificante del registro tras realizar la tramitación, de no hacerlo en este momento, el justificante seguirá disponible en la Carpeta Ciudadana.

## 7.7 ¿Cómo sabré que mi solicitud ha sido tramitada?

En el plazo de 24 horas tras completar la tramitación electrónica, le llegará una notificación electrónica. Esta notificación electrónica estará disponible en la Carpeta Ciudadana y en ella se le informará de la gestión realizada.

## 8. Trámite de modificación en el registro de viviendas turísticas

### 8.1 ¿Cómo puede acceder?

El trámite electrónico de modificación en el registro de viviendas turísticas está accesible en el enlace: [http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=18975](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=18975)

### 8.2 ¿Cuándo debo usarlo?

El trámite de modificación en el registro de viviendas turísticas debe usarse para titulares de viviendas turísticas cuyo **número de viviendas registradas sea igual o inferior a cuatro y ya tengan alguna registrada, para modificar algún dato de alguna de sus viviendas registradas.**

No deben usarlo las empresas gestoras de viviendas turísticas.

Las empresas gestoras deben usar la tramitación de modificación en el registro con los procesos asociados a empresas gestoras [http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=14754](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=14754).

Para la especialidad rural con suelo no urbanizable, también debe realizarse la tramitación presencial / telemática descrita en el procedimiento: [http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=14752](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=14752).

### 8.3 ¿Qué información debo indicar?

#### 8.3.1 Listado de viviendas registradas

En este formulario debe seleccionar de entre la lista de viviendas registradas del titular, cuál quiere modificar.

#### 8.3.2 Trámite de registro de viviendas

Este formulario se abrirá con la información existente en el registro para la vivienda registrada. Debe modificar la información que corresponda a la situación actual.

La información del formulario se estructura de la siguiente forma:

- **A. Titular de la vivienda:** Aquí se deberán cumplimentar los datos del titular. Los datos básicos del titular se recuperarán directamente del certificado o @Clave (nombre, apellidos y NIF). Para titulares ya registrados en el registro de viviendas, se recuperará también información existente de anteriores tramitaciones (domicilio, nombre comercial).

- **B. Datos de la vivienda:** Aquí tras elegir una categoría, se ha de introducir una referencia catastral, qué tras validarla, recuperará los datos que tenga almacenados.

- **C. Declaración Responsable:** Aquí hay que marcar todas las casillas de verificación para confirmar la declaración y poder avanzar en la tramitación.

Los datos con un asterisco situado a la derecha del nombre son obligatorios y si no están rellenos no se podrá avanzar.

## 8.4 Al guardar me dice que debo rellenar los campos obligatorios.

Los campos que están marcados con un asterisco rojo son obligatorios, por lo que deben tener obligatoriamente un valor indicado.

## 8.5 Aparece un error al enviar el formulario

Si al enviar el formulario aparece un error, debe comprobar que:

- Cumple las condiciones para presentación mediante este procedimiento (¿Cuándo debo usarlo?)
- Se han introducido todos los datos obligatorios (marcados con un asterisco)
- El número total de plazas es igual o inferior a 16
- El número de dormitorios no es 0.
- El número de plazas en dormitorios no es 0.
- La provincia, municipio y código postal de la dirección corresponden a una dirección registrada en el catastro.
- La referencia catastral introducida existe.

## 8.6 No se genera justificante de registro

El justificante de registro se genera al completar el registro del trámite y es un paso indispensable para que se complete la tramitación.

El asistente de tramitación tiene los siguientes pasos:

1. Debe saber – Información general del procedimiento
2. Rellenar formularios – **OBLIGATORIO** - Debe completarse y tener marcados todos los formularios como enviados.
3. Registrar trámite – **OBLIGATORIO – En este paso es donde se envía al registro de la Agència Valenciana del Turisme toda la información. Si no se completa este paso NO se ha realizado la tramitación.**
4. Guardar – Se puede guardar una copia del justificante del registro tras realizar la tramitación, de no hacerlo en este momento, el justificante seguirá disponible en la Carpeta Ciudadana.

## 8.7 ¿Cómo sabré que mi solicitud ha sido tramitada?

En el plazo de 24 horas tras completar la tramitación electrónica, le llegará una notificación electrónica. Esta notificación electrónica estará disponible en la Carpeta Ciudadana y en ella se le informará de la gestión realizada.



## 9. Trámite de baja en el registro de viviendas turísticas

### 9.1 ¿Cómo puedo acceder?

El trámite electrónico de baja en el registro de viviendas turísticas está accesible en el enlace: [http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=18974](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=18974)

### 9.2 ¿Cuándo debo usarlo?

El trámite de baja en el registro de viviendas turísticas debe usarse sólo **por titulares de viviendas turísticas cuyo número de viviendas registradas sea igual o inferior a cuatro** y ya tengan alguna registrada, para dar de baja alguna de sus viviendas registradas.

No deben usarlo las empresas gestoras de viviendas turísticas.

Las empresas gestoras deben usar la tramitación de modificación en el registro con los procesos asociados a empresas gestoras [http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=14754](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=14754).

Para la especialidad rural con suelo no urbanizable, también debe realizarse la tramitación presencial / telemática descrita en el procedimiento: [http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id\\_proc=14752](http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=14752).

### 9.3 ¿Qué información debo indicar?

#### 9.3.1 Listado de viviendas registradas

En este formulario debe seleccionar de entre la lista de viviendas registradas del titular, cuál quiere dar de baja.

#### 9.3.2 Trámite de registro de viviendas

Este formulario se abrirá con la información existente en el registro para la vivienda registrada. La información se muestra pero no es modificable.

### 9.4 Al guardar me dice que debo rellenar los campos obligatorios.

Los campos que están marcados con un asterisco rojo son obligatorios, por lo que deben tener obligatoriamente un valor indicado. Si aparece este mensaje, póngase en contacto con la cuenta de soporte.

### 9.5 Aparece un error al enviar el formulario

Si al enviar el formulario aparece un error, debe comprobar que:

- Cumple las condiciones para presentación mediante este procedimiento (¿Cuándo debo usarlo?)
- Se han introducido todos los datos obligatorios (marcados con un asterisco)
- El número total de plazas es igual o inferior a 16
- El número de dormitorios no es 0.
- El número de plazas en dormitorios no es 0.
- La provincia, municipio y código postal de la dirección corresponden a una dirección registrada en el catastro.
- La referencia catastral introducida existe.

## 9.6 No se genera justificante de registro

El justificante de registro se genera al completar el registro del trámite y es un paso indispensable para que se complete la tramitación.

El asistente de tramitación tiene los siguientes pasos:

1. Debe saber – Información general del procedimiento
2. Rellenar formularios – **OBLIGATORIO** - Debe completarse y tener marcados todos los formularios como enviados.
3. Registrar trámite – **OBLIGATORIO – En este paso es donde se envía al registro de la Agència Valenciana del Turisme toda la información. Si no se completa el paso NO se ha realizado la tramitación.**
4. Guardar – Se puede guardar una copia del justificante del registro tras realizar la tramitación, de no hacerlo en este momento, el justificante seguirá disponible en la Carpeta Ciudadana.

## 9.7 ¿Cómo sabré que mi solicitud ha sido tramitada?

En el plazo de 24 horas tras completar la tramitación electrónica, le llegará una notificación electrónica. Esta notificación electrónica estará disponible en la Carpeta Ciudadana y en ella se le informará de la gestión realizada.