

FAQs (PREGUNTAS FRECUENTES)

CONTACTOS

¿Con quién contacto si tengo problemas técnicos o soy una empresa de software?

Si tiene problemas técnicos en la confección y envío de los partes de entrada de viajeros, en el acceso a la plataforma o necesita información sobre comunicaciones a través de software externo, diríjase a admin-hospederias@guardiacivil.es

¿Dónde consulto mis dudas con respecto a la normativa o formas de proceder?

Para consultas sobre normativa o formas de proceder si estas FAQs no resuelven sus dudas diríjase desde el correo electrónico hospederias@guardiacivil.es o a la Unidad Guardia Civil más cercana a su establecimiento.

NORMATIVA EN VIGOR

¿Dónde puedo descargar la normativa en vigor?

Para consulta y/o descarga de la normativa pulse en el siguiente [enlace](#).

¿A partir de qué edad es obligatorio firmar los partes de entrada de viajeros?

Cada persona **mayor de 14 años** debe firmar, físicamente o mediante dispositivo electrónico, el parte de viajero.

Aunque la Orden INT/1922/2003 fija la edad en 16 años para firmar los partes de entrada de viajeros, el Decreto 196/1976 rebaja dicha edad a 14 años quedando vigente la misma.

Nota legal: *No afecta la derogación del citado Decreto por el Real Decreto 1553/2005, ya que el artículo 2.2 del Código Civil dice que "por la simple derogación de una ley no recobran vigencia las que ésta hubiera derogado"*

¿Qué plazo tengo para comunicar los partes de viajeros?

La comunicación se realizará dentro de las **24 horas** siguientes a la llegada de la persona hospedada, sea vía web o directamente a la Unidad Guardia Civil que gestione su establecimiento (cuando existan problemas técnicos que impidan su envío telemáticamente) .

No se podrán grabar partes con antelación a la fecha de llegada, ya que se deberá comprobar "in situ" la veracidad de la documentación con el viajero para no remitir partes de las personas que pudieran haber reservado habitación pero que por cualquier circunstancia el día de la reserva no hubieran podido personarse en el establecimiento.

La calidad de estos datos es **fundamental** para futuros cotejos sobre datos solicitados por autoridades judiciales o administrativas, o con motivo de investigaciones y comprobaciones por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en el marco de lo previsto para la creación del fichero Parte Viaje.

El no cumplimiento de estas normas dará lugar a importantes sanciones administrativas.

¿Debo imprimir los partes de viajeros?

Se imprimirán los partes confeccionando libros-registro de entre 100 y 500 hojas, los cuales estarán a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Aunque se realice mediante software externo y/o se archive informáticamente, se deberá confeccionar el libro físico según recoge la legislación vigente y hasta nueva actualización de la misma que actualmente se encuentra en proyecto.

Los establecimientos deberán conservar los libros-registro durante el plazo de **3 años**.

Para más información sobre la normativa básica reguladora del libro de registro, se puede remitir al siguiente [enlace](#)

¿Los menores de 18 pueden alojarse sin acompañamiento de una persona mayor de edad?

Los **menores de 18 años no emancipados** deberán viajar con una persona que ejerza de tutor, representante legal o familiar autorizado sino posee un certificado de emancipación en concordancia con el Código Civil en sus artículos 154, 162 y 222.

Cualquier incidencia o sospecha que observen los establecimientos en materia de Seguridad Ciudadana, así como la obligación de comunicar cualquier posible actividad delictiva o consumada, deberá hacerlo vía telefónica al 062 o directamente a la Unidad Guardia Civil que gestione su establecimiento.

ALTA EN EL SISTEMA

¿Quién está obligado a darse de alta en el sistema?

Los establecimientos de hostelería a que se refiere el artículo 1 del Decreto 1513/1959 de 18 de agosto, definidos en el artículo 2 del Decreto 231/1965 de 14 de enero, como aquellos **dedicados de modo profesional o habitual mediante precio a proporcionar habitación a las persona, con o sin otros servicios de carácter complementario**, así como los Campings, apartamentos, bungalows y otros alojamientos similares de carácter turístico regulados en la Orden del Ministerio de Información y Turismo de 28 de julio de 1966 y en el artículo 1 del Decreto 393/1974, de 7 de febrero, deberán darse de alta en el sistema.

También se incluyen las Viviendas de Turismo de Alojamiento Rural.

¿Debo dar de alta mi vivienda si el arrendamiento es de larga duración?

La Ley 29/94 de Arrendamientos Urbanos, de 24 de noviembre, ([BOE](#) 282 de 25 noviembre de 1994) con última modificación Ley 2/2015, de 30-03-2015 ([BOE](#) de 31/03/15) en su artículo 2.1 dice lo siguiente:

Se considera arrendamiento de vivienda aquel arrendamiento que recae sobre una edificación habitable cuyo destino primordial sea satisfacer la necesidad permanente de vivienda del arrendatario.

Por lo tanto no es necesario dar de alta la vivienda en el sistema en estos casos.

¿Cómo dar de alta un establecimiento o vivienda de Alojamiento de Turismo Rural VTAR?

Si su establecimiento se encuentra ubicado en demarcación Guardia Civil y está inscrito en el Registro de Turismo de su Comunidad Autónoma debe darlo de alta en el sistema siguiendo los pasos que se indican en el siguiente [enlace](#).

Con las **VTAR** (Viviendas de Alojamiento de Turismo Rural), se realizará el mismo proceso, marcando en el formulario “otros”.

Si desconoce a qué Cuerpo Policial pertenece, pregunte en el Puesto/Comisaría más cercano para informarse ya que estas pautas solo son válidas para establecimientos en demarcación de Guardia Civil.

Los responsables de las VTAR son en todo caso los propietarios de las mismas aunque deleguen en terceros las acciones de remisión de partes de viajeros.

ACCESO AL SISTEMA, MODIFICACIÓN DE DATOS Y ENVÍO DE PARTES

¿Por qué no puedo acceder con mi USUARIO y CONTRASEÑA?

Si no puede acceder al aplicativo por usuario bloqueado, es posible que el establecimiento se encuentre de **BAJA DEFINITIVA** o **BAJA TEMPORAL**.

En el primer caso, se deberá dar de alta nuevamente en el sistema por el mismo proceso que una alta nueva. En la baja temporal sin embargo la Unidad Guardia Civil que gestiona su establecimiento, cambiará la situación a ACTIVIDAD NORMAL dándole nuevamente acceso.

¿Qué hago si no recuerdo mi contraseña?

En la pantalla donde se presenta el inicio de sesión, pulse en *¿ha olvidado su contraseña?* Después siga los pasos para recuperarla.

¿Y si lo que no recuerdo es mi USUARIO?

Debe remitir un correo a hospederias@guardiacivil.es desde el email con el que se dio de alta en el sistema (el que cumplimentó en el formulario), y comunicar dicha circunstancia.

¿Qué datos puedo modificar yo en el sistema?

Tras acceder al aplicativo con su USUARIO y CONTRASEÑA, puede modificar su dirección de email y su contraseña sin necesidad de comunicarlo.

- Enviar fichero
- Generar parte viajero
- Ver envíos realizados
- Ver envíos version anterior
- Utilidades**
- Cambiar contraseña
- Cambiar Email

¿Qué documentación debe presentar la persona que solicita alojamiento?

Para españoles: D.N.I, pasaporte o permiso de conducir.

Para extranjeros: Pasaporte, carta o documento de identidad (para ciudadanos de la Unión Europea, Andorra, Islandia, Suiza, Noruega, Malta, Mónaco y San Marino).

Para extranjeros residentes en España: Permiso de residencia español.

¿Cómo cumplimento el campo segundo apellido, si la persona es extranjera y no posee?

En el campo "País de Nacionalidad" marque la opción "Otros" e introduzca en el campo de observaciones la nacionalidad, esto le permitirá dejar en blanco el segundo apellido.

¿Dónde figura la fecha de expedición del D.N.I.?

Según el formato de D.N.I, las fechas figuran en las siguientes zonas:



Nota: La fecha de validez 01/01/9999 corresponde a un DNI permanente cuando el titular haya cumplido 70 años o de forma excepcional a personas mayores de 30 años que acrediten la condición de gran inválido.

¿Cómo cumplimiento y remito los partes de viajero?

Existen tres formas de remitir los partes:

1. **Para cumplimentar y remitir partes de viajeros uno a uno** (partes individuales). Se realizarán mediante el formulario que se presenta en el aplicativo una vez acceda con su Usuario y Contraseña.

2. **Para añadir varios viajeros en un mismo archivo** con extensión `.txt` (se puede confeccionar con el Bloc de notas de Windows por ejemplo). Se añade el archivo creado y de la manera que refleja el manual que podrá descargar pulsando el icono situado en la parte superior derecha.

Registro tipo 0 ó 1 - Cabecera

Código del hotel (Campo 2)
 Nombre del hotel (Campo 3)
 Fecha del envío (Campo 4)
 Hora del envío (Campo 5)
 Número de viajeros incluidos en el fichero (Campo 6)

1	00000AAH02	HOTEL DE PRUEBA	20040519	1205	3
2	11111111	D	19800504	GOMEZ GOMEZ	JOSE M 19641201 ESPAÑA 20040518
2	21212121	P	19910805	SWACH	EDGAR F 19550826 ESTONIA 20040518
2	33333333	N	19931214	GARCIA PEREZ	LUISA F 19750915 R. DOMINICANA 20040518

Fecha de entrada
 Nacionalidad
 Fecha nacimiento
 Sexo
 Nombre
 Apellidos
 Fecha expedición del documento
 Tipo documento
 Nº del documento
 Nº DNI
 Tipo de registro

3. Si la comunicación procede **directamente de un establecimiento independiente** (no integrado en una agrupación), el fichero transmitido incluirá, en primer lugar, el registro de tipo 1 y después tantos registros de tipo 2 como huéspedes se hayan inscrito desde la última comunicación (uno por cada persona alojada).

Ejemplo:

1|00000AAH02|HOTEL DE PRUEBA|20040519|1205|3

2|111111111||D|19800504|GOMEZ|GOMEZ|JOSE|M|19641201|ESPAÑA|20040518

2||21212121|P|19910805|SWACH||EDGAR|F|19550826|ESTONIA|20040518

2||33333333|N|19931214|GARCIA|PEREZ|LUISA|F|19750915|R.DOMINICANA|20040518

Tipo de documento de identidad: D para DNI, P para el pasaporte, C para permiso de conducir, I para la carta o documento de identidad, N para permiso de residencia español, X para permiso de residencia de otro Estado Miembro de la Unión Europea.

Sexo: F sexo femenino y M sexo masculino.

Si la comunicación procede desde terceros dados de alta en el aplicativo como **agrupación** y que transmite ficheros dimanantes de varios establecimientos, incluirá inicial y obligatoriamente **un único registro de tipo 0**.

A continuación se incluirá el registro de tipo 1 y después tantos registros de tipo 2 como huéspedes se hayan inscrito desde la última comunicación (uno por cada persona alojada), tal y como se expuso en el supuesto anterior.

Se repetirá esta secuencia de registros de tipo 1 y tipo 2 por cada establecimiento de la agrupación.

¿Debo comunicar el cierre temporal de mi vivienda o establecimiento?

Sí. Debe notificar el cierre temporal y comunicar posteriormente el reinicio de la actividad. Esta comunicación podrá realizarla mediante la cumplimentación del formulario, que tiene usted disponible también en el inicio de nuestra [Web](#), marcando la casilla correspondiente a la baja temporal.

Una vez cumplimentado el formulario lo presentará en el Puesto de la Guardia Civil que gestiona su vivienda/establecimiento.

¿Por qué no puedo visualizar los acuses de recibo?

Si sus partes están marcados como correctos en el sistema, la posible causa puede provenir de sus navegadores, ya que algunos de ellos no disponen de las configuraciones adecuadas.

Pruebe a configurar correctamente el navegador que vaya a utilizar consultando la siguiente [dirección](#)

Si tengo problemas técnicos ¿cómo debo mandar los partes?

En el supuesto de que por problemas técnicos o de otra índole no pudiese enviar los partes vía Internet y tras ponerlo en conocimiento de su proveedor de software en su caso o en el caso de no disponer de uno comunicarlo a admin-hospederias@guardiacivil.es, deberá remitirlos al Puesto de la Guardia Civil que le corresponda por fax, correo electrónico o entregarlos en mano tras acordarlo con la propia Unidad.

La información de direcciones y teléfonos de las Unidades la encontrará en este [enlace](#).

¿En que afecta la entrada en vigor de las modificaciones de la Ley de Protección de datos?

La declaración de fichero parteviaje por Orden de Interior INT/502/2003 de fecha 21 de febrero (BOE nº. 57 de 26/02/2003), declara como motivos de la existencia del fichero “funciones de prevención de actos delictivos y hechos de los que puedan derivarse responsabilidades penales en la investigación del terrorismo y de otras formas graves de delincuencia organizada”.

Por su parte el Reglamento (UE)¹ 2016/679 DEL Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, que ha entrado en vigor en España el 25 de mayo de los corrientes, en su artículo 2.2.d, excepciona del ámbito de aplicación material “El tratamiento por parte de las autoridades competentes con fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, incluida la de protección frente a amenazas a la seguridad pública y su prevención”

Tome en consideración que el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, determina en su artículo 288, que los Reglamentos de la UE tienen alcance general, son obligatorios en todos sus elementos y directamente aplicable sus destinatarios (personas y Estados miembros) deben acatarlo íntegramente, sin que sea necesario acto nacional de transposición.

Por lo tanto y como conclusión, **dichas modificaciones no influyen en la recogida de datos** con respecto a los fines para los que fue creado el fichero parteviaje.

¹Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, Art. 288.- “Para ejercer las competencias de la Unión, las instituciones adoptarán reglamentos, directivas, decisiones, recomendaciones y dictámenes. El reglamento tendrá un alcance general. Será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro...”

¿Por qué no puedo remitir por el aplicativo los partes desde otro país?

Pónganse en contacto con admin-hospederias@guardiacivil.es

¿Puedo utilizar un modelo propio para recoger los datos de los viajeros?

No. Se deberá cumplimentar el modelo que le añadimos en la página siguiente y última, el cual recordamos, se deberá acoger a la normativa sobre el libro registro que detallamos en este documento.

Modelo de parte de entrada de viajeros
Hoja-registro
(Rellenar con mayúsculas)
Datos del establecimiento

NIF: **Parte nº**
Nombre del establecimiento:
Municipio:
Provincia:

Sello del establecimiento

DATOS DEL VIAJERO

Núm de documento de identidad:
Tipo de documento: (1)
Fecha de expedición del documento: (5)
Primer apellido:
Segundo apellido:
Nombre:
Sexo: (2)
Fecha de nacimiento: (3)
País de nacionalidad: (4)
Fecha de entrada: (5)

_____, ____ de _____ de 20__

Firma del viajero

La recogida y tratamiento se hará de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2015 de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana.

Instrucciones de confección del impreso:

(1) Se admiten

- Para españoles: D.N.I., pasaporte o permiso de conducir.
- Para extranjeros: pasaporte, carta o documento de identidad (para ciudadanos de la Unión Europea, Andorra, Islandia, Suiza, Noruega, Malta, Mónaco y San Marino). Permiso de residencia español en vigor para los extranjeros residentes en España.
- Se cumplimentará: D = DNI, P = pasaporte, C = permiso de conducir, I = carta o documento de identidad, N = Permiso de residencia español, X = Permiso de residencia de otro Estado Miembro de la Unión Europea

(2) F = sexo femenino y M = sexo masculino.

(3) En el formato AAAAMMDD, al menos se cumplimentará el año de nacimiento. El mes y el día, si se desconocen se pondrá 0000.

(4) Nombre del país de nacionalidad.

(5) En el formato AAAAMMDD