



Registro de Viajeros en TMS (Ficha de Policía/Ertzaintza)



Registro Viajeros

(Parte de viajeros y Reserva Hospedaje)

Información sobre la nueva ley

Debido a la orden del **25 de noviembre de 2022** ha sido necesario modificar el envío y la toma de datos de nuestros clientes que se deben enviar a la policía:

En el presente documento explicamos como acceder a la web de la Ertzaintza y las modificaciones en TMS para adaptarse a las peticiones de la nueva ley.

A partir del día 1 de febrero 2026, se enviará información sobre:

- **Registro de viajeros**: información sobre los clientes alojados.
- **Reserva hospedaje**: información sobre la creación, modificación y cancelación de las reservas.

Esta información se debe enviar en tiempo real, por ese motivo cada vez que se haga un check-in y se gestione una reserva (alta, modificación...) TMS enviará la información automáticamente a la web de la Ertzaintza .

Solo en el caso de que hubiera algún tipo de incidencia será necesario generar los ficheros manualmente y subirlos a la web.

01

Registro de viajeros

Llamada popularmente “ficha de policía”.

A los datos que ya solicitábamos, se añaden más y deja de ser obligatorio uno de ellos.

02

Reserva hospedaje

Nuevo *Fichero* donde debemos informar en tiempo real del alta, modificación y cancelación de las reservas.

03

Monitor “Ficha de policía”

Se usa un *Monitor* en el menú de TMS donde visualizaremos la información enviada y, si es necesario, reenviarla a la web de la Ertzaintza



Cambios en TMS

Cambios en TMS


Nuevos campos obligatorios

Será obligatorio informar:

- ✓ El número de soporte del DNI para los clientes con nacionalidad española. Importante indicarlo también en CRM para que no sea necesario volver a pedirlo en futuras estancias.
- ✓ Cuando alojemos a un/a menor, será obligatorio informar la relación parentesco.

Recordamos que es obligatorio recoger los datos de los menores mayores de 16 años.

Todo el detalle sobre la política de menores está disponible en el siguiente enlace:

 [ALLNH_Policy on the use of minors data.pdf](#)

En cualquier caso, será posible finalizar el check-in, pero podremos enfrentarnos a diferentes sanciones si no enviamos la información completa.

La fecha de expedición del documento deja de ser un campo obligatorio.

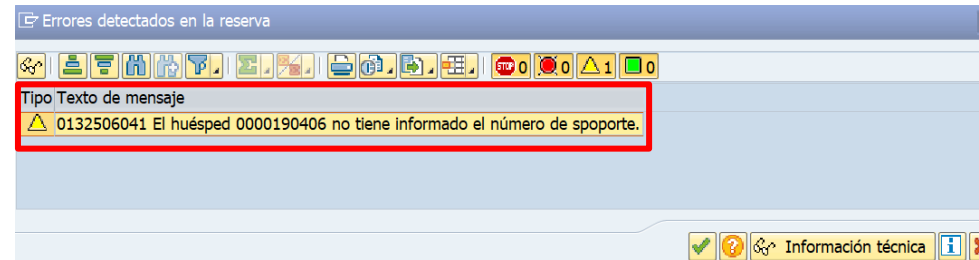
ESZZ.SPORT NH Sport *** 28.11.2024

Número de documento de identidad	<input type="text"/>
Tipo de documento	D DNI / NIE
Número Soporte	<input type="text"/>
Fecha de expedición del documento	02.08.2020
Primer apellido	<input type="text"/>
Segundo apellido	<input type="text"/>
Nombre	MARIO
Sexo	Masculino
Fecha de nacimiento	06.02.1977
País de nacionalidad	España
Fecha de entrada	28.11.2024
Relaciones de parentesco	<input type="text"/>
Calle	TEST
Nº (edificio)	19 3 CENTR
Población	Zaragoza
Código postal	28001
Teléfono 1	<input type="text"/>
Teléfono 2	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/> hotmail.com

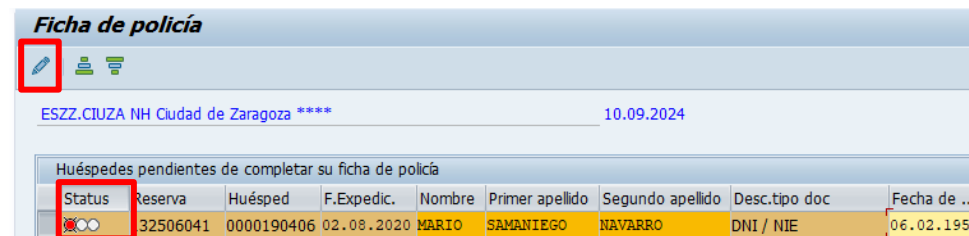
Cambios en TMS

Nuevos campos obligatorios

- ✓ Nos encontraremos este aviso si falta informar el número de soporte del DNI, tanto en la “ficha de policía” en el momento del check in, como en CRM.



- ✓ Podremos informarlo una vez que hemos grabado el check in y nos muestra la información de la ficha de policía:



- ✓ Recordad grabar la información también en CRM para disponer de estos datos en futuras estancias:

Documento oficial

Nº id.fiscal	DNI CLIENTE	País	ES
F.Expedición		F.Caducidad	
Lugar Expedición	ES		
Nº Soporte	TEST SOPORT		

Cambios en TMS

Nuevos campos obligatorios

✓ Cuando alojemos un/a menor, será obligatorio informar la relación de parentesco:

ESZZ.SPORT NH Sport *** 28.11.2024

Número de documento de identidad	<input type="text"/>
Tipo de documento	D DNI / NIE
Número Soporte	<input type="text"/>
Fecha de expedición del documento	02.08.2020
Primer apellido	<input type="text"/>
Segundo apellido	<input type="text"/>
Nombre	MARIO
Sexo	Masculino
Fecha de nacimiento	<input type="text"/>
País de nacionalidad	España
Fecha de entrada	28.11.2024
Relaciones de parentesco	<div>Abuelo/a</div> <div>Bisabuelo/a</div> <div>Bisnieto/a</div> <div>Cuñado/a</div> <div>Esposa</div> <div>Hermano/a</div> <div>Hijo/a</div> <div>Marido</div> <div>Nieto/a</div> <div>Otro</div> <div>Padres</div> <div>Sobrino/a</div> <div>Suegro/a</div> <div>Tio/a</div>
Calle	<input type="text"/>
Nº (edificio)	<input type="text"/>
Población	<input type="text"/>
Código postal	<input type="text"/>
Teléfono 1	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>

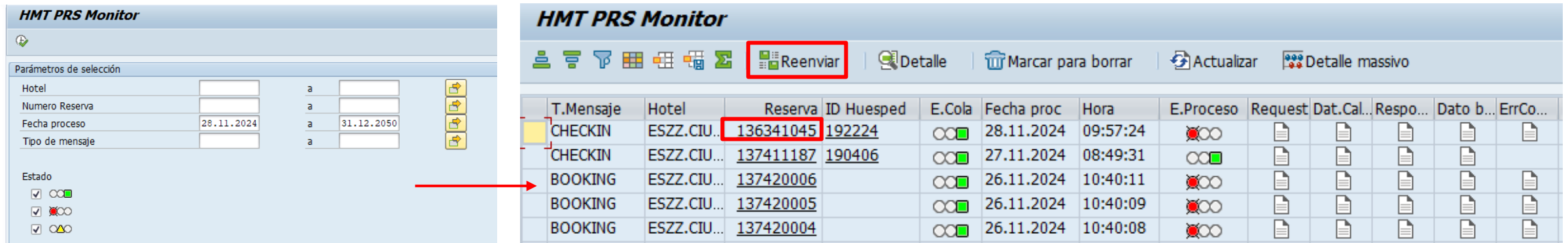
Mostrar 2

Cambios en TMS

Monitor registro de viajeros

El nuevo monitor está disponible en Front Office → Sistemas de información → ZMONITOR_HMTPRS Monitor Ficha Policía

Desde dicho monitor podremos reenviar la información que no hayamos recogido en el momento del check-in; los filtros son los siguientes:



The screenshot displays the 'HMT PRS Monitor' interface. On the left, there are 'Parámetros de selección' (Selection Parameters) for filtering data by Hotel, Numero Reserva, Fecha proceso, and Tipo de mensaje. Below these are 'Estado' (Status) filters with checkboxes and status icons. A red arrow points from the status filters to the main data table. The table has columns: T.Mensaje, Hotel, Reserva, ID Huesped, E.Cola, Fecha proc, Hora, E.Proceso, Request, Dat.Cal..., Respo..., Dato b..., and ErrCo... The first row of data shows a 'CHECKIN' message for hotel 'ESZZ.CIU...' with reservation '136341045' and guest ID '192224'. The 'E.Cola' column for this row shows two green circles, indicating it is in the queue. The 'E.Proceso' column shows a red circle with a cross, indicating a processing error. The 'Reenviar' button in the top toolbar is highlighted with a red box.

T.Mensaje	Hotel	Reserva	ID Huesped	E.Cola	Fecha proc	Hora	E.Proceso	Request	Dat.Cal...	Respo...	Dato b...	ErrCo...
CHECKIN	ESZZ.CIU...	136341045	192224	○○	28.11.2024	09:57:24	⊗○○					
CHECKIN	ESZZ.CIU...	137411187	190406	○○	27.11.2024	08:49:31	○○					
BOOKING	ESZZ.CIU...	137420006		○○	26.11.2024	10:40:11	⊗○○					
BOOKING	ESZZ.CIU...	137420005		○○	26.11.2024	10:40:09	⊗○○					
BOOKING	ESZZ.CIU...	137420004		○○	26.11.2024	10:40:08	⊗○○					

El monitor permite:

- Comprobar si los ficheros se han enviado correctamente o siguen en “cola”
- Revisar el HTML
- Navegar a la reserva y modificar los datos faltantes
- Reenviar de nuevo el fichero de la reserva (debido a un error o modificación de datos)



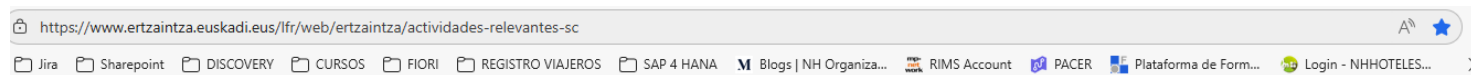
Acceso Web Ertzaintza

Acceso Web Ertzaintza

Para acceder a la nueva web, usaremos el botón  habilitado en la siguiente sección:



Actividades relevantes Seg. Ciud. - Ertzaintza - Segurtasun Saila - Eusko Jaurlaritz



NORMATIVA

FICHA REGISTRO PERSONAS ALOJADAS

SERVICIO DE COMUNICACIONES PARA ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Servicio para Establecimientos Hoteleros


Este servicio está restringido a los Establecimientos Hoteleros por lo que para utilizar el mismo es preciso estar registrado.

Aquellos establecimientos que vienen realizando las comunicaciones de viajeros de forma individual desde la web de la Ertzaintza, deberán de forma exclusiva y obligatoria utilizar el nuevo formulario ajustado a la Orden.

Aquellos establecimientos que viene realizando las comunicaciones de viajeros de forma conjunta a través de un fichero, podrán utilizar tanto el enlace nuevo como el antiguo. Esta dualidad se permitirá hasta la fecha del 31-12-24, fecha a partir de la cual deberán realizar las comunicaciones únicamente por el enlace nuevo que da cumplimiento a lo contenido en la Orden de 25 de noviembre de 2022.


Para comunicar vía formulario o fichero en base a la orden del 18 de mayo de 2012 activa hasta adaptación al RD 933/2021 de 26 de octubre:

Si dispone de contraseña, pulse 

Si dispone de certificado digital pulse . Para ello deberá de disponer de un certificado expedido por [Izenpe](#), [DNI electrónico](#), [FNMT](#), [Camerfirma](#), [Firma Profesional](#) o [Uanataca](#)

Para comunicar vía formulario o fichero en base a la orden del 25 de noviembre de 2022:

Si dispone de contraseña, pulse 

Si dispone de certificado digital pulse . Para ello deberá de disponer de un certificado expedido por [Izenpe](#), [DNI electrónico](#), [FNMT](#), [Camerfirma](#), [Firma Profesional](#) o [Uanataca](#)

Si no es usuario registrado puede solicitar acceso a este servicio rellenando la [Solicitud de alta de Establecimientos](#) y a continuación el [formulario de Solicitud de Alta de usuario](#). En caso de no disponer de certificado digital, puede solicitar el acceso pulsando [aquí](#).

Acceso Web Ertzaintza

Estas son las opciones disponibles en la nueva web:



The screenshot shows the Ertzaintza website interface. At the top right, there is a logo for 'euskadi.eus' and a menu icon. Below this, the Ertzaintza logo is displayed on the left, and the '112 SOS DEIAK' logo is on the right. A search bar with the text 'Buscar' is located in the center. Below the search bar, there is a navigation menu with the following items: '¿Quiénes somos?', '¿Dónde estamos?', 'Servicios a la ciudadanía', 'Colabora', 'Comunicación', and 'Contacto'. Below the navigation menu, there is a section titled 'Ertzaintza' which contains a row of buttons: 'Inicio', 'Registro alojados', 'Registro reservas', 'Envío fichero', and 'Acuse recibo'. The 'Inicio' button is highlighted with a red box. Below this row, there is a section titled 'Registro de alojados' which contains text explaining the application and providing contact information for the Private Security Unit.

Inicio Registro alojados Registro reservas Envío fichero Acuse recibo

Registro de alojados

Esta aplicación permite el envío a la Ertzaintza de los datos de alojados via internet, tanto de forma individual como por medio de ficheros según la Orden de 25 de noviembre de 2022, del Vicelehendakari Primero y Consejero de Seguridad, por la que se da publicidad a la forma de cumplimentar las obligaciones registrales y de comunicación a la Ertzaintza, por las personas físicas o jurídicas que ejercen actividades de hospedaje. Si desea conocer los requisitos técnicos que han de cumplir los nuevos ficheros pulse [aquí](#).

Para cualquier duda por favor póngase en contacto con la Unidad de Seguridad Privada: alojados.ertzaintza@ertzaintza.eus // Tlfn.: 94 607 99 30.

¡Importante! Únicamente será necesario acceder a la web de la Ertzaintza cuando algún registro no se haya enviado correctamente.

Cambios en TMS

- Revisar las fichas de policías no enviadas en la antigua transacción y rellenar los datos que falten, antes de generar el fichero.

Front Office → Information Systems → Police record in house guest /CCSHT/RC_POLICE_CHO

- 1) Por defecto aparece la fecha de hoy y esta seleccionado, “imprimir fichas de policía”.
- 2) Clicar en el reloj y aparecerán los clientes a los que le faltan datos o los tiene incorrectos.
- 3) Corregir los errores hasta que el status este en verde y después grabar. En este ejemplo 157625923, hay un cliente que esta bien registrado, pero como el segundo huésped no lo esta, no se envía la información a la policía correctamente.

Police record

ESZZ.GRAHO NH Collection Gran Hotel COLLECTION 18.09.2025

☒ Print Police statements
☐ Reprint statements
☐ Save on magnetic support
☐ Regenerate magnetic support

Arrival date 18.09.2025 to [] []
Main Client [] to [] []
Group Name [] to [] []
Guest Nationality [] to [] []
Reserv. [] to [] []
Room [] to [] []

☐ Only guests with ID

Police statement interval
Statement [] to [] []

Magnetic medium
File 50868AAH03.702



Police record

ESZZ.GRAHO NH Collection Gran Hotel COLLECTION 18.09.2025

Guests with outstanding Police record

Status	Reserv.	Guest	Date of birth	Name	First s...	Sec...	Doc. type
❌	154847314	0082215057	03.01.1985	ISACC...	COCCA...		I
❌	154847314						
✅	157625923	0040417471	06.08.1952	Mateo	VALERO	COR...	D
❌	157625923	0064754193	04.04.1955	MARIA...	NOGUE...	NAV...	D
❌	157646877	0077379163	18.07.1992	MARTH...	DEL V...	AMA...	P
❌	158062028	0062022416	23.11.1979	ANTON...	LAMA	VER...	D
❌	158074392	0022825188	22.06.1977	MIGUEL	MATO	MATO	D
❌	158074392						

Acceso Web Ertzaintza

Solo si el monitor de TMS tuviese alguna incidencia temporal o hubiese que reenviar todos los datos del fichero de un día específico, será posible generar el HTML.

La transacción para tal efecto se encuentra incluida en la siguiente ruta del menú: FRONT-OFFICE > Sistemas de información > ZEY_ALTA_MASIVA_FP_V - XML Police Record (País Vasco):

HMT PRS Alta Masiva

ESVI.CANAY NH Canciller Ayala Vitoria

Parámetros

Fecha

ESBI.AVANZ_20260128_Parte de viajerosMicrosoft Edge HTML Document

ESBI.AVANZ_20260128_Registro de hospedajeMicrosoft Edge HTML Document

eu es fr en

ERTZAIN ETXEak

ERTZAINZA

Mapa Web Preguntas Frecuentes Tramitaciones

Buscar

¿Quiénes somos?

¿Dónde estamos?

Servicios a la ciudadanía

Colabora

Comunicación

Contacto

Ertzaintza

Inicio

Registro alojados

Registro reservas

Envío fichero

Acuse recibo

Envío de fichero

Establecimiento

HOTEL NH LA AVANZADA

Seleccionar fichero

Enviar

MINOR
HOTELS

Gracias

MINORHOTELS.COM