



# Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias

## **MANUAL HOJ@ - ÁREA DE LAS EMPRESAS TITULARES DE ACTIVIDADES**

---

**Manual de usuario**

Versión: 02.00

Fecha: 28/05/2021

Queda prohibido cualquier tipo de explotación y, en particular, la reproducción, distribución, comunicación pública y/o transformación, total o parcial, por cualquier medio, de este documento sin el previo consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía.

## ÍNDICE

<u>1 INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>3</u>
<u>1.1 HOJ@ - Ciudadanía.....</u>	<u>3</u>
<u>1.2 HOJ@ - Empresas.....</u>	<u>3</u>
<u>2 FUNCIONAMIENTO.....</u>	<u>4</u>
<u>2.1 Entrada en el sistema.....</u>	<u>4</u>
<u>2.2 Convenios generales.....</u>	<u>4</u>
<u>2.2.1 Navegación.....</u>	<u>4</u>
<u>2.2.2 Avisos y Errores.....</u>	<u>4</u>
<u>3 HOJ@ - Empresas.....</u>	<u>5</u>
<u>3.1 Acceso.....</u>	<u>5</u>
<u>3.2 Solicitudes de Alta.....</u>	<u>5</u>
<u>3.3 Solicitudes de Baja.....</u>	<u>7</u>
<u>3.4 Mis empresas y Establecimientos.....</u>	<u>7</u>
<u>3.4.1 Mantenimiento de Empresas y Establecimientos.....</u>	<u>7</u>
<u>3.4.2 Consentimientos pendientes.....</u>	<u>8</u>
<u>3.5 Hojas recibidas.....</u>	<u>8</u>

## 1 INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto ser una guía rápida de indicaciones básicas para el alta y mantenimiento de las empresas y sus establecimientos, así como para la gestión de las hojas de quejas y reclamaciones recibidas, del **Libro de quejas y reclamaciones electrónico** (de ahora en adelante, el Sistema HOJ@) incluidas dentro del área de las **Empresas Titulares de Actividades**.

El Sistema HOJ@ se encuentra dividido en dos ramas:

- HOJ@ - Ciudadanía
- HOJ@ - Empresas

### 1.1 HOJ@ - Ciudadanía

Esta área es la destinada a la creación y posterior consulta y/o gestión de las hojas existentes.

### 1.2 HOJ@ - Empresas

Esta área es la destinada a la gestión integral de las empresas, desde su alta y posterior mantenimiento, pasando por la gestión de las reclamaciones recibidas, e incluyendo la opción de darse de baja.

**En este manual se va a tratar exclusivamente esta rama del sistema HOJ@.**

## 2 FUNCIONAMIENTO

### 2.1 Entrada en el sistema

Para acceder a cualquiera de las dos áreas indicadas en el punto 1 INTRODUCCIÓN, es requisito indispensable tener instalado un certificado digital en el mismo navegador de Internet desde el que se pretende el acceso.

Desde ese momento, en la parte superior de las distintas pantallas aparecerá el nombre con el que se ha autenticado el usuario en el sistema y un enlace [Salir](#) con el que abandonar la aplicación de forma segura.

### 2.2 Convenios generales

#### 2.2.1 Navegación

Si se desea volver a la pantalla anterior, no utilizar el botón Atrás del navegador de Internet, sino utilizar **SIEMPRE** el botón **Volver** que aparece en la distintas pantallas.



Pulsando en cualquier momento sobre el encabezado superior derecho de la pantalla, navegará a la pantalla principal de acceso al Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones - HOJ@:

  
Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones

#### 2.2.2 Avisos y Errores

Los avisos y errores aparecen en las pantallas con un mensaje indicando el asunto.

- **El campo Fecha es obligatorio.**
- **El campo Lugar es obligatorio.**

Los documentos (escritos) se generan en formato PDF de tipo "solo lectura".

Los listados pueden ser ordenados por cada columna, para lo cual tan solo es necesario hacer clic sobre el nombre de la columna deseada. Así mismo pueden exportarse en formato Excel y/o PDF de tipo "solo lectura".

## 3 HOJ@ - Empresas

### 3.1 Acceso

Acceder a la aplicación mediante la URL <https://ws231.juntadeandalucia.es/portalconsumo/>.

Pulsar sobre el icono de acceso, lo cual nos solicitará seleccionar el certificado digital del usuario que está accediendo.



Esta área se divide en cuatro opciones, por un lado está la creación de solicitudes de alta y solicitudes de baja (en fase experimental), por otro la gestión de las empresa y establecimientos dados de alta en el sistema, y por último la gestión de las hojas de quejas y reclamaciones recibidas.

### 3.2 Solicitudes de Alta

En la pantalla se muestran dos listados; en el primero se puede acceder a todas las solicitudes de alta creadas por el usuario para consultar su estado; y en el segundo se muestran aquellas solicitudes de alta creadas por otros usuarios en las que es necesario que el propietario de la empresa (usuario logado) de su consentimiento para recibir notificaciones de las hojas recibidas.



Para solicitar el alta en HOJ@ de una empresa, pulsar sobre el icono "Nueva solicitud" en la parte inferior central de la pantalla y cumplimentar el formulario. Una vez firmada y presentada la solicitud a través del sistema, el alta será aceptada o denegada en un plazo máximo de 15 días naturales (desde la fecha de entrada de la solicitud en el Registro Telemático Único de la Junta de Andalucía).



Tras cumplimentar el formulario pulsar sobre el icono Guardar, navegando al proceso de presentación de la solicitud, donde se muestra un pequeño resumen de la solicitud y las distintas opciones de los siguientes pasos.



#### Documentos adjuntos

Navega a una pantalla para gestionar los documentos adjuntos, los cuales solo podrán ser en formato PDF, y deberán ir obligatoriamente firmados mediante Autofirma (ver *Enlaces recomendados* en la pantalla principal).



#### Personas Autorizadas

Pulsando sobre el icono Personas Autorizadas se muestra un listado con las personas autorizadas para realizar modificaciones de los datos y el grado de permiso que tienen, pudiendo modificarlas o eliminarlas. Es obligatorio asociar al menos una persona con permiso MÁXIMO a la empresa.



#### Nueva Persona Autorizada



Aceptar



Ir a Personas Autorizadas



Ir a la Solicitud

Pulsando sobre el icono Nueva Persona Autorizada se muestra un formulario para ello pudiendo aceptar su creación, volver al listado anterior de las ya existentes, o volver a la pantalla de la solicitud.



#### Establecimientos

Pulsando sobre el icono Establecimientos se muestra un listado con los establecimientos existentes pudiendo modificarlos, eliminarlos, o añadir nuevos establecimientos rellenando el formulario al pulsar sobre el icono Nuevo Establecimiento. Es obligatorio asociar al menos una persona con permiso MÁXIMO al establecimiento.



#### Firmar Solicitud

A continuación habría que firmar la solicitud con Autofirma pulsando para ello sobre el icono Firmar Solicitud.



#### Presentar

Para finalizar habría que presentar la solicitud pulsando sobre el icono Presentar, tras lo cual se muestran todos los detalles pudiendo descargarlos pulsando sobre el icono Imprimir.



#### Continuar

Pulsando sobre el icono Continuar se muestra de nuevo la pantalla principal de este apartado con los dos listados de las solicitudes creadas por el usuario y creadas por otros usuarios solicitando su consentimiento.

### 3.3 Solicitudes de Baja

La gestión de las solicitudes de baja del sistema HOJ@ se encuentra en fase experimental por lo que aún no es posible su uso.

### 3.4 Mis empresas y Establecimientos

#### 3.4.1 Mantenimiento de Empresas y Establecimientos

Se muestran dos listados, uno para las empresas y otro para los establecimientos dados de alta en el sistema HOJ@, desde los cuales el usuario podrá consultar y gestionar aquellos para los que tengas Nivel Autorizado MEDIO o MÁXIMO.

Modificar / Consultar



Pulsar sobre el icono del lápiz de la columna Modificar/Consultar para acceder a los datos de la empresa o establecimiento según el listado. Podrá visualizar los datos en modo consulta.



Modificar

Pulsar sobre el icono Modificar para realizar los cambios pertinentes.



Guardar Cancelar Volver

Pulsar sobre el icono Guardar, Cancelar, o Volver, según proceda.



Personas Autorizadas

Pulsando sobre el icono Personas Autorizadas se muestra un listado con las personas autorizadas para realizar modificaciones de los datos y el grado de permiso que tienen, pudiendo modificarlas o eliminarlas.



Nueva Persona Autorizada

Pulsando sobre el icono Nueva Persona Autorizada se muestra un formulario para ello pudiendo aceptar su creación, volver al listado anterior de las ya existentes, o volver a la pantalla de los datos de la empresa/establecimiento según sea el caso.



Aceptar Ir a Personas Autorizadas Ir a Datos de la Empresa



Establecimientos

Accediendo a una empresa para Modificar/Consultar del listado de empresas se puede dar de alta nuevos establecimientos pulsando sobre el icono Establecimientos, a los cuales habrá que vincularle una persona autorizada de nivel Máximo.

### 3.4.2 Consentimientos pendientes

Se muestran dos listados, uno para las empresas y otro para los establecimientos dados de alta en el sistema HOJ@ en los que otros usuarios han solicitado al usuario logado que dé su consentimiento para recibir notificaciones de las posibles hojas de quejas y reclamaciones recibidas y que se encuentran pendientes de aceptar.

Consentir



Para aceptar solo es necesario pulsar sobre el icono en forma de bolígrafo en la columna Consentir correspondiente.




Aceptar

Una vez dentro, comprobar que el correo electrónico de notificación es correcto o en su defecto indicar uno válido y pulsar sobre el icono Aceptar.

### 3.5 Hojas recibidas

Se muestra un listado con las hojas de quejas y reclamaciones presentadas por los ciudadanos a las empresas y establecimientos del usuario logado; dicho listado podrá ser filtrado.

Para aquellas hojas pendientes de contestar se deberá pulsar el icono lupa  de la columna Consultar, navegando a la pantalla con la hoja de reclamación.

La primera vez que se accede, se muestra un mensaje que informa que se ha avisado al reclamante de la lectura de la hoja.

Aviso: • Se ha notificado al reclamante que ha leído la reclamación.

Otro mensaje advierte de la necesidad de firmar la hoja recibida para poder tramitarla.

• Debe firmar la hoja enviada por el reclamante para continuar la tramitación (opción 'Firmar' de la botonera inferior)



Firmar

El siguiente paso por tanto sería firmar la reclamación recibida con Autofirma (ver *Enlaces recomendados* en la pantalla principal) pulsando para ello sobre el icono Firmar.





Adjuntar Contestación

A continuación, habría que adjuntar la respuesta dada al reclamante en formato PDF y de igual forma firmarlo con Autofirma.



Documentos adjuntos

Además de la contestación, se pueden adjuntar cuantos documentos se desee en formato PDF, debiendo ser firmados como en los casos anteriores.

Por último, para finalizar el proceso, habría que pulsar sobre el icono de envío de contestación, el cual mostrará distinto nombre en función de si la respuesta se hace dentro o fuera del plazo legal establecido:



Contestar dentro de plazo

/



Contestar fuera de plazo

Un aviso final en la pantalla indica que se ha enviado correctamente la respuesta al reclamante, pudiendo ver cuanta documentación engloba hasta ese momento la hoja de reclamación pulsando sobre el icono Documentos adjuntos.

- Aviso:  Se ha notificado al reclamante que la empresa o establecimiento ha contestado dentro del plazo.