



Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias

MANUAL HOJ@ - ÁREA GESTIÓN

Manual de usuario

Versión: 02.00

Fecha: 04/06/2021

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 Gestión de Hojas.....</u>	<u>3</u>
<u>1.2 Gestión de Empresas y Establecimientos.....</u>	<u>3</u>
<u>1.3 Gestión de Solicitudes.....</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@ - Gestión.....</u>	<u>5</u>
<u>3.1 Acceso.....</u>	<u>5</u>
<u>3.2 Gestión de Hojas.....</u>	<u>5</u>
<u>3.2.1 Hojas Electrónicas.....</u>	<u>6</u>
<u>3.2.2 Hojas Escaneadas.....</u>	<u>6</u>
<u>3.3 Gestión de Empresas y Establecimientos.....</u>	<u>7</u>
<u>3.3.1 Consulta y baja de Empresas y Establecimientos en HOJ@.....</u>	<u>7</u>
<u>3.3.2 Volcar en SISCOP Empresas y Establecimientos de HOJ@.....</u>	<u>8</u>
<u>3.3.3 Sincronizar en SISCOP Empresas y Establecimientos de HOJ@ ya existentes.....</u>	<u>10</u>
<u>3.4 Gestión de Solicitudes.....</u>	<u>11</u>
<u>3.4.1 Solicitudes de Alta pendientes de resolver.....</u>	<u>11</u>
<u>3.4.2 Solicitudes de Alta resueltas.....</u>	<u>11</u>
<u>3.4.3 Solicitudes de Baja.....</u>	<u>12</u>

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto explicar el modo de operación y las principales funcionalidades del **Libro de quejas y reclamaciones electrónico** (de ahora en adelante, el Sistema HOJ@) incluidas dentro del área de la **Gestión**.

Existen para ello tres áreas:

- Gestión de Hojas
- Gestión de Empresas y Establecimientos
- Gestión de Solicitudes

1.1 Gestión de Hojas

En esta área se engloba la gestión de todas las hojas de quejas y reclamaciones interpuestas, ya sean de forma telemática como presencial fuera del sistema HOJ@.

1.2 Gestión de Empresas y Establecimientos

En esta área se unifican todas las empresas y sus establecimientos para su consulta, y se gestiona la integración de estos datos con el sistema SISCOM.

1.3 Gestión de Solicitudes

En esta área se unifican todas las solicitudes de altas/bajas de las empresas y su gestión.

2 FUNCIONAMIENTO

2.1 Entrada en el sistema

Para acceder a cualquiera de las tres 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 las distintas pantallas.



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".

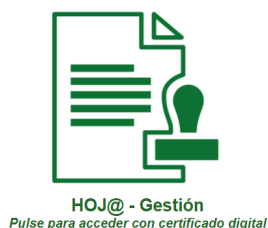
Los listados pueden ser ordenados por cada columna, para lo cual tan solo es necesario hacer clic sobre el nombre de la columna deseada. Así mismo pueden exportarse en formato Excel y/o PDF de tipo "solo lectura".

3 HOJ@ - Gestión

3.1 Acceso

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

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



Dicho usuario de acceso debe estar autorizado como gestor para acceder, de no ser así se mostrará un aviso indicándolo:

No tiene permisos de Gestor. Contacte con el Administrador del sistema HOJ@.

Una vez logado correctamente nos muestra el menú de Gestión:

Gestión - Menú Principal



- ▶ Gestión de Hojas
- ▶ Gestión de Empresas y Establecimientos
- ▶ Gestión de Solicitudes

3.2 Gestión de Hojas

Pulsar sobre la opción "Gestión de Hojas" para acceder al submenú de tratamiento de las mismas donde se distingue entre aquellas formalizadas de forma telemática y las que han sido interpuestas en papel y posteriormente escaneadas para incluir en el sistema.

Gestión de Hojas



- ▶ Hojas Electrónicas
- ▶ Hojas Escaneadas

3.2.1 Hojas Electrónicas

Cuenta con un buscador con múltiples filtros que, pulsando sobre el icono "Buscar" para que se apliquen, muestra los resultados en el listado inferior.




Pulsando el icono lupa  de la columna Consultar se muestran los datos de la hoja.

En caso de tener ya asignado un expediente en SISCOM, se muestra en la parte superior de la pantalla un mensaje con su número:

• Esta hoja ya tiene expediente en SISCOM con número 99000-000001-21/R





Documentos adjuntos

Pulsando sobre el icono Documentos adjuntos, en la parte inferior de la pantalla, se muestra un listado con los documentos firmados que se han ido anexando a la hoja durante su tramitación, pudiéndose descargar pulsando en el icono lupa  de la columna Ver.

3.2.2 Hojas Escaneadas

Cuenta con un pequeño buscador con múltiples filtros que, pulsando sobre el icono "Buscar" para que se apliquen, muestra los resultados en el listado inferior.



Pulsando el icono lupa  de la columna Consultar se muestran los datos del reclamante que interpuso la hoja, pudiéndose descargar dicha hoja escaneada pulsando en el icono lupa  de la columna Ver.

En la parte superior de la pantalla, se muestra en mensaje de aviso para remitir la hoja a una Delegación Provincial para su tratamiento:

• Esta hoja escaneada está Pendiente de Remisión. Si quiere remitirla a una Delegación Provincial, pulse el siguiente botón



Pulsando sobre el icono Remitir a DP, se muestra un desplegable para seleccionar a cuál de las ocho provincias andaluzas se quiere remitir la hoja escaneada.



Pulsando sobre el icono Remitir Hoja, se navega de nuevo al listado principal de las hojas escaneadas del cual ha desaparecido la hoja que acaba de ser remitida a una Delegación provincial.

3.3 Gestión de Empresas y Establecimientos

Pulsar sobre la opción "Gestión de Empresas y Establecimientos" para acceder al submenú de consulta de las empresas y su integración con el sistema SISCOM.

Gestión de Empresas y Establecimientos



- ▶ Consulta y baja de Empresas y Establecimientos en HOJ@
- ▶ Volcar en SISCOM Empresas y Establecimientos de HOJ@
- ▶ Sincronizar en SISCOM Empresas y Establecimientos de HOJ@ ya existentes

3.3.1 Consulta y baja de Empresas y Establecimientos en HOJ@

Al acceder a este enlace, y en función de las características del usuario logado, se muestra uno de los dos siguientes mensajes, según corresponda a:

- un gestor asociado a una Delegación Provincial (en el ejemplo es Sevilla):


Su perfil y su puesto de trabajo en Trewa sólo le permiten consultar empresas en estado de Alta o de Baja que tengan tanto su dirección principal como las direcciones de todos sus establecimientos en la provincia de **Sevilla**. En estos casos, puede consultar y dar de baja tanto empresas como establecimientos. Sólo los gestores de Servicios Centrales pueden usar esta página para ver empresas con establecimientos situados en provincias distintas a la de su dirección principal.

- un gestor asociado a la Dirección General:

Su perfil y su puesto de trabajo en Trewa le permiten consultar todas las empresas del sistema en estado de Alta o de Baja, independientemente de la ubicación geográfica de las empresas y sus establecimientos.


A continuación se muestra un buscador con múltiples filtros que, pulsando sobre el icono "Buscar" para que se apliquen, muestra los resultados en el listado inferior.



Pulsando el icono lupa  de la columna Consultar se muestran los datos de la empresa, así como un listado con los establecimientos adheridos a ésta.


En la parte superior de la pantalla aparece un mensaje informando del estado en el que se encuentra la empresa:

• Esta empresa está en estado de Alta.

Los datos de los posibles establecimientos adheridos se pueden ver igualmente pulsando el icono lupa  de la columna Consultar correspondiente.

De igual forma, en la parte superior de la pantalla aparece un mensaje informando del estado en el que se encuentra el establecimiento:

• Este establecimiento está en estado de Alta.

En caso de logarse con un usuario que sea un gestor asociado a la Dirección General, los listados solo serán de consulta; cuando el usuario logado es un gestor asociado a una Delegación Provincial, en los listados de Empresas y de Establecimientos se habilita una nueva columna llamada "Dar de baja", donde pulsando el aspa roja  efectuará dicha acción previa confirmación.

Si lo que se da de baja es un establecimiento la baja solo afectará a éste, pero si es una empresa afectará además a todos sus establecimientos asociados si los tuviera.

Una vez pulsada el aspa roja y confirmada la baja, dicha aspa desaparecerá y se autorellenará la columna "Fecha de baja" con la fecha del sistema.

3.3.2 Volcar en SISCOM Empresas y Establecimientos de HOJ@

Al acceder a este enlace, y en función de las características del usuario logado, se muestra uno de los dos siguientes mensajes, según corresponda a:

- un gestor asociado a una Delegación Provincial (en el ejemplo es Sevilla):

Su perfil y su puesto de trabajo en Trewa le permiten ver en el listado de esta página empresas que:

- Están en estado de Alta.
- No están volcadas en SISCOM o sí lo están pero tienen algún establecimiento sin volcar en SISCOM.
- Tienen tanto su dirección principal como las direcciones de todos sus establecimientos en la provincia de **Sevilla**.

Sólo los gestores de Servicios Centrales pueden usar esta página para ver empresas con establecimientos situados en provincias distintas a la de su dirección principal.


- un gestor asociado a la Dirección General:

Su perfil y su puesto de trabajo en Trewa le permiten ver en el listado de esta página empresas que:

- Están en estado de Alta.
- No están volcadas en SISCOM o sí lo están pero tienen algún establecimiento sin volcar en SISCOM.

A continuación se muestra un buscador con múltiples filtros que, pulsando sobre el icono "Buscar" para que se apliquen, muestra los resultados en el listado inferior.



Pulsando el icono lupa  de la columna Consultar se muestran los datos de la empresa, así como un listado con los establecimientos adheridos a ésta.

En el listado aparecen empresas en distintas situaciones y al acceder a ellas, pulsando la citada lupa, se mostrará un mensaje con su situación y las posibles acciones:

1. Empresas que aún no se han volcado en SISCOM:

1.1 La empresa no existe en SISCOM:

▪ Sin Establecimientos:

• Esta empresa no está volcada desde HOJ@ ni existe en SISCOM. Pulse la opción "Volcar Nueva Empresa y Establecimiento" de la botonera inferior para trasvasar sus datos (también se creará un nuevo establecimiento en SISCOM a partir de la dirección principal de la empresa)



Volcar Nueva Empresa y Establecimiento

▪ Con Establecimientos:

• Esta empresa no está volcada desde HOJ@ ni existe en SISCOM. Seleccione al menos un establecimiento que también desee volcar y pulse la opción "Volcar Nueva Empresa" de la botonera inferior para trasvasar todos los datos



Volcar Nueva Empresa

1.2 La empresa sí existe en SISCOM:

▪ Con Establecimientos:


• Esta empresa no está volcada desde HOJ@, pero ya existe en SISCOM. Pulse la opción "Volcar Empresa Existente" de la botonera inferior para trasvasar sus datos.



Volcar Empresa Existente

2. Empresas ya volcadas en SISCOM pero que tiene algún Establecimiento sin volcar:

• Esta empresa ya está volcada desde HOJ@ y existe en SISCOM, pero tiene un establecimiento sin volcar. Puede trasvasar sus datos tanto en esta pantalla (botón de la columna "Trasvasar Datos") como accediendo al detalle del establecimiento (botón con forma de lupa de la columna "Consultar")

Icono en la columna "Trasvasar Datos": .



Volcar Establecimiento en SISCOM

Se trate de una empresa en cualquiera de las anteriores situaciones, una vez iniciado el volcado de datos en el icono pertinente, se muestra un breve resumen de los datos de la empresa.

Antes de proceder al volcado, se debe indicar, mediante selección en un campo desplegable, la Nacionalidad de la empresa.

De igual modo, se debe indicar su Grupo de Actividad y Actividad si cuando se dio de alta la empresa se hizo mediante el procedimiento antiguo con un campo de texto libre y clasificarla según los desplegables existentes ahora al efecto.

En caso de tratarse de una empresa que ya existe en SISCOS, previo al volcado de datos se muestra un mensaje de advertencia informando que el mismo sobrescribirá los datos existentes:

• **ADVERTENCIA:** al pulsar la opción "Aceptar" de la botonera inferior, se sobrescribirán los datos que hay actualmente en SISCOS sobre esta empresa.

En la parte inferior de la pantalla, se puede pulsar sobre el icono Aceptar para finalizar el proceso, o sobre el icono Cancelar para volver a la pantalla anterior.



Aceptar Cancelar

Si se pulsa Aceptar, se muestra un resumen de los datos de la empresa y un mensaje confirmando el volcado en SISCOS:

• Esta empresa ya está volcada desde HOJ@ y existe en SISCOS

3.3.3 Sincronizar en SISCOS Empresas y Establecimientos de HOJ@ ya existentes


Al acceder se muestra un buscador con múltiples filtros que, pulsando sobre el icono "Buscar" para que se apliquen, muestra los resultados en los listados inferiores, uno para la empresa y otro para sus establecimientos.



Buscar

Los resultados a mostrar serán aquellos que coincidan con los filtros si los hubiera y que hayan sido modificados en HOJ@ tras su volcado en SISCOS.

En caso de tratarse de un gestor asignado a una Delegación Provincial, el campo Provincia del buscador estará restringido solo a su provincia.

Pulsando el icono lápiz  de la columna Actualizar se muestran los datos de la empresa o del establecimiento según se trate, resaltando en color rojo el valor antiguo de los datos modificados.



Actualizar

Pulsar sobre el icono Actualizar para volcar en SISCOS los cambios realizados en empresas y/o establecimientos de HOJ@, navegando de nuevo a la pantalla principal de los listados.

3.4 Gestión de Solicitudes

Pulsar sobre la opción "Gestión de Solicitudes" para acceder al submenú de consulta de las empresas y su integración con el sistema SISCOM.

Gestión de Solicitudes




- ▶ Solicitudes de Alta pendientes de resolver
- ▶ Solicitudes de Alta resueltas
- ▶ Solicitudes de Baja

3.4.1 Solicitudes de Alta pendientes de resolver

Si se accede con un gestor asociado a la Dirección General se muestra un buscador para filtrar entre las solicitudes tramitables o no; pulsar sobre el icono "Buscar" para que se muestren los resultados en el listado inferior.



En caso de acceder con un gestor asociado a una Delegación Provincial, no existe dicho filtro, mostrándose directamente el listado de solicitudes de la provincia del gestor.

En uno u otro caso, pulsando el icono lupa  de la columna Consultar se muestran los datos de la solicitud pudiendo resolverla aceptando o no la petición.

3.4.2 Solicitudes de Alta resueltas

Al acceder se muestra un pequeño buscador con filtros que, pulsando sobre el icono "Buscar" para que se apliquen, muestra los resultados en el listado inferior.



Dependiendo de las características del usuario logado, se muestra uno de los dos siguientes mensajes, según corresponda a:

- un gestor asociado a una Delegación Provincial (en el ejemplo es Sevilla):

Su perfil y su puesto de trabajo en Trewa le permiten ver todas las solicitudes resueltas.


Los filtros "Provincia", "Municipio", "Tipo de vía", "Nombre de vía" y "Código Postal" se aplican tanto a la dirección principal de la empresa como a las direcciones de sus establecimientos. Es decir: basta con que alguna de las direcciones cumpla las condiciones de los filtros para que la solicitud aparezca en los resultados.

- un gestor asociado a la Dirección General:

Su perfil y su puesto de trabajo en Trewa sólo le permiten ver solicitudes resueltas de empresas que:

1. O bien tienen su dirección principal en la provincia a cuya delegación usted pertenece, y además no tienen ningún establecimiento.
2. O bien tienen establecimientos y todos ellos tienen su dirección en la provincia a cuya delegación usted pertenece, independientemente de la dirección principal de la empresa.

Por eso no puede cambiar el valor del filtro "Provincia". Los filtros "Municipio", "Tipo de vía", "Nombre de vía" y "Código Postal" se aplican tanto a la dirección principal de la empresa como a las direcciones de sus establecimientos. Es decir: basta con que alguna de las direcciones cumpla las condiciones de los filtros para que la solicitud aparezca en los resultados.

Pulsando el icono lupa  de la columna Consultar se muestran los datos de la solicitud, de la empresa y de la persona autorizada de la misma para las notificaciones, pudiendo consultar en esta pantalla mediante los iconos correspondientes los Documentos adjuntos, las Personas Autorizadas y los Establecimientos de la empresa.


En la parte superior de la pantalla se muestra un mensaje informando del estado de la solicitud, si fue aceptada o fue denegada:

• Esta solicitud fue aceptada

• Esta solicitud fue denegada

3.4.3 Solicitudes de Baja

Se muestra un listado con las solicitudes de baja pendientes de validación.


Pulsando el icono lupa  de la columna Consultar se muestran los datos de la persona que solicita la baja y los datos de la empresa.

En la parte superior de la pantalla un mensaje informa del estado:

• No se ha resuelto la solicitud

Las posibles acciones son:



Muestra el listado de documentos adjuntos pudiendo descargarse en formato PDF pulsando sobre el icono lupa  de la columna Ver Documento.



Genera el documento de resolución de la solicitud de baja aceptada.



Navega a una pantalla con un campo de texto libre para indicar los motivos de la denegación de la solicitud de baja.



Genera el documento de resolución de la solicitud de baja denegada con los motivos indicados.