



# Junta de Andalucía

Consejería de Salud y Familias

## **MANUAL HOJ@ - PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS**

---

**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

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1	HOJ@ - Ciudadanía.....	3
1.2	HOJ@ - Empresas.....	3
<b>2</b>	<b>FUNCIONAMIENTO.....</b>	<b>4</b>
2.1	Entrada en el sistema.....	4
2.2	Convenios generales.....	4
2.2.1	Navegación.....	4
2.2.2	Avisos y Errores.....	4
<b>3</b>	<b>HOJ@ - Ciudadanía.....</b>	<b>5</b>
3.1	Acceso.....	5
3.2	Crear nueva hoja.....	5
3.2.1	Cumplimentar Hoja.....	6
3.2.2	Firmar Hoja.....	7
3.2.3	Enviar a Empresa.....	9
3.2.4	Enviada.....	10
3.3	Consultar y gestionar hojas ya creadas.....	11

## 1 INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto ser una guía rápida para la confección de reclamaciones y su posterior gestión del **Libro de quejas y reclamaciones electrónico** (de ahora en adelante, el Sistema HOJ@) incluidas dentro del área de las **Personas Consumidoras y Usuarias**.

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.

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

### 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.

## 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@ - Ciudadanía

### 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.



HOJ@ - Ciudadanía  
*Presenta tus hojas a través de Internet*

Esta área se divide en dos opciones, por un lado la creación de una nueva hoja (de reclamación), y por otro la consulta y/o gestión de hojas (de reclamación) creadas con anterioridad.

### 3.2 Crear nueva hoja

Pulsar sobre la opción "Crear nueva hoja".

Lo primero que se debe indicar es la empresa contra la cual se va a presentar la reclamación, y para ello lo primero que se muestra es el buscador de Empresas Adheridas, es decir, aquellas que se han dado de alta en el sistema para responder y gestionar las hojas de quejas y reclamaciones que pudieran recibir electrónicamente de forma centralizada, ágil y eficiente.

El buscador cuenta con múltiples filtros, algunos de ellos desplegable que irán filtrando automáticamente tras su selección los resultados en el listado inferior, y otros de texto libre que, tras ser rellenados, necesitarán un clic en el icono "Buscar" para que se apliquen.



Buscar

Si no se encontrara a la empresa a la cual se quiere reclamar, quiere decir que ésta no se ha adherido al sistema electrónico por lo que no se podrá presentar una reclamación a través de HOJ@ (ver *Preguntas Frecuentes* en la pantalla principal).

En caso de encontrar a la empresa, pulsar en la columna Seleccionar del listado sobre el correspondiente check: ✓.

A continuación, se muestra en la parte superior de la pantalla la dirección principal de la empresa, y abajo el listado de los posibles establecimientos que ésta pudiera tener, el cual se puede nuevamente filtrar por provincia y municipio.

Dependiendo de a quién se quiera poner la hoja de reclamación, si a la empresa principal, o bien a uno de sus establecimientos del listado, pulsar en la columna Seleccionar sobre el correspondiente check: ✓, navegando a la pantalla de tramitación de la hoja de reclamación en sí.

En la parte superior de la pantalla se puede ver en qué estado de la tramitación se encuentra la hoja, siendo la transición:

**Cumplimentar Hoja → Firmar Hoja → Enviar a Empresa → Enviada**

### 3.2.1 Cumplimentar Hoja

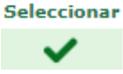
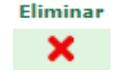
#### 3.2.1.1 Datos de la Persona Reclamante

El primer apartado corresponde a los datos personales del reclamante. Éste será siempre el mismo usuario logado con el certificado digital, pero habrá que terminar de indicar ciertos datos personales obligatorios.

Pulsar sobre el icono "Seleccionar datos personales".



Si el reclamante ya realizó esta acción con anterioridad para otra hoja, se muestra un listado en el que podrá:

	Seleccionar los datos ya existentes.
	Modificar los datos existentes antes de seleccionarlos.
	Eliminar los datos existentes.
	Introducir nuevos datos en lugar de usar los ya existentes.

Si el reclamante realiza esta acción por primera vez, debe introducir sus datos pulsando el icono "Nuevo dato Personal".

Ya sea por primera vez, o para crear una opción alternativa a los datos ya existentes, el usuario debe realizar los siguientes pasos:

- pulsar el icono "Nuevo Dato Personal" (navega a una nueva pantalla de recogida de datos).
- indicar al menos los datos personales obligatorios señalados con un asterisco rojo.
- pulsar el icono "Aceptar datos" (navega de nuevo a la pantalla anterior de selección de datos).
- pulsar sobre el check  de la opción deseada en la columna Seleccionar.

Tras pulsar el check para seleccionar los datos personales como se indica en los pasos anteriores, se muestra de nuevo la pantalla principal de la hoja de reclamación en la que ya aparecen los datos del reclamante seguidos de los datos del reclamado.

### 3.2.1.2 Empresa o Profesional

Se muestran los datos de la Empresa Adherida seleccionada en la pantalla anterior, sin que éstos puedan ser modificados. Para seleccionar una empresa distinta es necesario pulsar el icono "Volver" en la parte inferior central de la pantalla.

### 3.2.1.3 Descripción del hecho

En este apartado se deben indicar los datos referentes al hecho reclamado en sí.

### 3.2.1.4 Pretensión

En este apartado se deben indicar el/los deseo/s del reclamante.

Una vez cumplimentados al menos todos los datos obligatorios de la reclamación, pulsar el icono "Aceptar datos", lo que provocará el paso al siguiente estado de la reclamación: **Firmar Hoja**.

## 3.2.2 Firmar Hoja

En esta etapa, se muestra un breve resumen de cada uno de los cuatro apartados de la hoja de la reclamación, pudiendo visualizar la totalidad del contenido de cada uno de ellos pulsando sobre el icono "Ampliar" en el extremo derecho del encabezado.

En la parte inferior central de la pantalla aparecen las posibles acciones a realizar:

### 3.2.2.1 Modificar



Permite navegar a la pantalla de la etapa anterior (Cumplimentar Hoja) para realizar modificaciones, tras las cuales se debe nuevamente pulsar el icono "Aceptar datos", o bien "Cancelar" para ignorarlos y continuar la tramitación en Firma Hoja sin cambios.



### 3.2.2.2 Documentos adjuntos



Navega a una pantalla para gestionar los documentos adjuntos, los cuales solo podrán ser en formato PDF.



Pulsar el icono "Nuevo Documento" para seleccionar un nuevo documento adjunto.



Nombrar y seleccionar el PDF, y pulsar el icono "Adjuntar". Pulsar "Volver" para ir a la pantalla anterior sin adjuntar nada.

Es posible adjuntar tantos documentos como se desee, los cuales se irán mostrando en un listado, pudiendo:

**Eliminar**



Eliminar el PDF adjuntado.

**Ver**



Ver el PDF adjuntado.

**Firmar**



Firmar el PDF adjuntado con Autofirma (ver *Enlaces recomendados* en la pantalla principal).

Es **OBLIGATORIO** firmar cada documento adjunto para poder continuar con la tramitación de la hoja; para ello:

**Firmar**



Pulsar sobre el icono de la columna Firmar del documento deseado.

Se muestra el PDF, con una barra de edición del mismo.



Pulsar sobre el icono Firmar en la parte inferior central de la pantalla.

Se solicita la firma con certificado digital mediante Autofirma.



Finalizado el proceso, se muestra un enlace para la verificación de la firma, y la opción de imprimir.



Pulsar sobre el icono Continuar para volver al listado de Documentos Adjuntos, donde el icono de la columna Firma ha cambiado a "Firmado".



Ir a la Hoja

Pulsar sobre el icono "Ir a la Hoja" (es posible en cualquier momento) para volver a la pantalla de inicio de la etapa "Firmar Hoja", pero no se podrá continuar con la tramitación si no se han firmado todos los documentos adjuntos.

Si no se han adjuntado documentos, o si todos los adjuntos están firmados, se habilita el icono "Firmar y enviar", debiendo pulsar sobre él para pasar a la siguiente etapa de la transición: **Enviar a Empresa**.

### 3.2.3 Enviar a Empresa



Firmar y enviar

Una vez totalmente cumplimentada la hoja y pulsado el icono "Firmar y enviar", se muestra la hoja de reclamación oficial en formato PDF.



Firmar

Pulsar sobre el icono Firmar en la parte inferior central de la pantalla.

Se solicita la firma con certificado digital mediante Autofirma.



Imprimir

Finalizado el proceso, se muestra un enlace para la verificación de la firma, y la opción de imprimir.



Continuar

Pulsar sobre el icono Continuar para volver a la pantalla de tramitación "Enviar a Empresa".

Tras firmar la hoja de reclamación, se muestra un breve resumen de cada uno de los cuatro apartados de la hoja de la reclamación, pudiendo visualizar la totalidad del contenido de cada uno de ellos pulsando sobre el icono "Ampliar" en el extremo derecho del encabezado.

En la parte inferior central de la pantalla se pueden ejecutar las siguientes acciones:



Documentos adjuntos

Pulsándolo se muestra un listado con la hoja de reclamación oficial, así como los posibles documentos adjuntos, todo ello firmado, pudiéndose descargar pulsando en el icono lupa  de la columna Ver.



Ir a la Hoja

Pulsar sobre el icono "Ir a la Hoja" para volver a la pantalla de la hoja en la tramitación.



¿Desea enviar la hoja de quejas y reclamaciones a la Empresa o Profesional?

Pulsar sobre este icono para finalizar el proceso de presentación de la hoja de reclamación, navegando a la última etapa de la transición de la tramitación: **Enviada**.



Volver

En caso de pulsar el icono Volver en lugar del icono anterior, el proceso se cancelará, navegando al listado de hojas creadas por el usuario, donde se mostrará con el estado "En proceso de elaboración por el reclamante", donde pulsando el icono lupa  de la columna Consultar navegará de nuevo a la etapa de transición Enviar a Empresa para finalizar el proceso.

### 3.2.4 Enviada



¿Desea enviar la hoja de quejas y reclamaciones a la Empresa o Profesional?

Aceptado el envío de la hoja a la empresa, se muestra en la parte superior de la pantalla un mensaje de confirmación del mismo:

• Aviso:  Se ha notificado al reclamante y a la empresa o establecimiento que se envía a esta última una reclamación.

Debajo de este, se sigue mostrando un breve resumen de cada uno de los cuatro apartados de la hoja de la reclamación, pudiendo visualizar la totalidad del contenido de cada uno de ellos pulsando sobre el icono "Ampliar" en el extremo derecho del encabezado.

En la parte inferior central de la pantalla se pueden ejecutar las siguientes acciones:



Documentos adjuntos

Pulsándolo se muestra un listado con la hoja de reclamación oficial, así como los posibles documentos adjuntos, todo ello firmado, pudiéndose descargar pulsando en el icono lupa  de la columna Ver.



Ir a la Hoja

Pulsar sobre el icono "Ir a la Hoja" para volver a la pantalla de la hoja en la tramitación.



Volver

Pulsar el icono Volver para navegar al listado de hojas creadas por el usuario, donde se mostrará con el estado "NO CONTESTADA - DENTRO DE PLAZO".

Pulsando el icono lupa  de la columna Consultar navegará de nuevo a la etapa de transición Enviada donde consultar el listado de Documentos adjuntos como se indica anteriormente en este mismo apartado.

### 3.3 Consultar y gestionar hojas ya creadas

Pulsar sobre la opción "Consultar y gestionar hojas ya creadas".

Se muestra un listado con las hojas creadas por el usuario, y sobre él los criterios de búsqueda para filtrar los resultados mostrados.

Dependiendo del estado en el que se encuentre la hoja, al pulsar el icono lupa  de la columna Consultar navegará al punto de la tramitación en el que se encuentre.

Por ejemplo, si la hoja está en el estado "En proceso de elaboración por el reclamante", al pulsar el icono lupa  de la columna Consultar navegará de nuevo a la etapa de transición en la que se abandonó el proceso para continuar desde ese punto.

Si la hoja estuviera en el estado "NO CONTESTADA - DENTRO DE PLAZO", al pulsar el icono lupa  de la columna Consultar navegará de nuevo a la etapa de transición Enviada donde poder consultar el listado de Documentos adjuntos.

Los estados en los que se pueden encontrar las hojas de quejas y reclamaciones y sus posibles acciones son:

En proceso de elaboración por el reclamante → pulsar el icono lupa  de la columna Consultar para continuar con la cumplimentación de la hoja.

NO CONTESTADA - DENTRO DE PLAZO → Periodo legal establecido dado a la empresa para remitir su respuesta al reclamante.

CONTESTADA DENTRO DE PLAZO → El reclamante podrá ver los documentos que aporta el reclamado y decidir:



Ver documentos aportados por la Empresa en su contestación  
→ **Aceptar la respuesta** → Contestación aceptada por el reclamante.

Aceptar la Contestación

**ADVERTENCIA: esta acción no se puede deshacer**

¿Está seguro de que quiere aceptar la contestación de la Empresa? Tenga en cuenta que, al hacerlo, **pondrá fin a la tramitación de esta hoja**, y dicha acción no puede deshacerse.

Si ya ha leído la contestación de la Empresa y está convencido de que **no quiere seguir adelante con su queja o reclamación**, pulse "SÍ". En caso contrario, pulse "NO" para cerrar esta ventana.

SÍ NO

Se muestra un aviso de verificación de aceptación de la respuesta y en caso afirmativo se finaliza el procedimiento.

- **Has aceptado la contestación de la Empresa o Profesional, por lo que esta hoja ya no puede seguir tramitándose**

→ \* **NO aceptar la respuesta** → Puede remitir la reclamación a la Administración.



Remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración

**ADVERTENCIA: esta acción no se puede deshacer**

¿Está seguro de que quiere remitir la hoja a la Administración? Tenga en cuenta que dicha acción no puede deshacerse.

Si ya ha leído la contestación de la Empresa y está convencido de que **quiere seguir adelante con su queja o reclamación**, pulse "SÍ". En caso contrario, pulse "NO" para cerrar esta ventana.

**SÍ**       **NO**

- Podrán adjuntar nuevos documentos.
- Deberá firmar los posibles nuevos documentos.
- Deberá seleccionar aquellos que desea enviar a la Administración.
- Podrá remitir la hoja a la Administración.



Remisión a la Administración

- → Reclamación remitida a la Administración → CREADO EXPEDIENTE  
Se muestra en pantalla un breve resumen de la reclamación con el listado de documentos remitidos y la posibilidad de descargar un justificante de presentación de la hoja en la administración pulsando:



Justificante de Presentación a la Administración

NO CONTESTADA - FUERA DE PLAZO → \* mismos pasos que para las hojas contestadas en plazo pero no aceptadas por el reclamante.

CONTESTADA FUERA DE PLAZO → \* mismos pasos que para las hojas contestadas en plazo pero no aceptadas por el reclamante.