
	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

Sistema: Hoj@



Proyecto: Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones



Junta de Andalucía
Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias

Manual de Usuario

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 1 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

Construcción de Sistemas de Información

Fecha de Última Actualización: 14/04/2026



Versión: 03.00

Hoja de Control del Documento



Documento	Manual de Usuario / Construcción de Sistemas de Información	Versión	03.00
Sistema	Hoj@	Código	RPCA
Proyecto	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	Código	RPCA
Elaborado por	Ayesa	Fecha	14/04/26
Validado por		Fecha	
Aprobado por		Fecha	
Fichero	MUS_Hoj__v3.0 manual.odt		
Plantilla	SAC_Manual de Usuario_PLT	Versión	01.00

Control de Modificaciones



Versión	Fecha	Autor	Descripción del cambio
01.00	01/08/23	Ayesa	Versión inicial
02.00	13/03/25	Ayesa	Se reflejan cambios en la app
03.00	14/04/26	Ayesa	Actualización manual

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

1.	Introducción.....	5
1.1.	Objeto.....	5
1.2.	Alcance.....	5
1.3.	Estructura del Documento.....	5
1.4.	Referencias.....	5
2.	Descripción General del Sistema.....	6
3.	Perfiles de Persona Usuaria Aplicación.....	7
4.	Mapa del Sistema.....	9
4.1.	Esquemas de Navegación APP Móvil.....	9
4.1.1.	MN APP – Ciudadanía.....	1
4.1.2.	MN APP – Empresa.....	2
4.1.3.	MN APP – Sin necesidad de Registro.....	3
4.2.	Esquemas de Navegación WEB.....	4
4.2.1.	MN WEB – Ciudadanía.....	4
4.2.2.	MN WEB – Empresa.....	5
5.	Acceso y salida de la aplicación.....	7
5.1.	Acceso.....	7
5.1.1.	Registro de persona usuaria.....	9
5.1.2.	Autenticación de acceso.....	11
5.2.	Salida.....	15
6.	Funcionalidades de la Aplicación.....	16
6.1.	Gestión de cuentas.....	16
6.1.1.	Gestionar contraseña.....	16
6.1.2.	Modificación de datos de la cuenta de persona usuaria.....	17
6.1.3.	Baja de persona usuaria.....	19
6.2.	Gestión de reclamaciones para Personas Usuarias Ciudadanía.....	20
6.2.1.	Consulta el listado de reclamaciones**:	21
6.2.2.	Confección de una Reclamación**:	23
6.2.3.	Detalle y tramitación de la reclamación**:	33
6.2.4.	Acceso a funcionalidades.....	35
6.3.	Gestión de reclamaciones para Personas Usuarias de Empresa.....	36
6.3.1.	Consulta el listado de reclamaciones**:	36
6.3.2.	Detalle y tramitación de reclamación**:	38

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

6.4. Bandeja de Avisos y Comunicaciones.....	41
6.5. Gestión de Empresas y Establecimientos.....	43
6.5.1. Empresas.....	44
6.5.2. Establecimientos.....	51
6.6. Módulo Ayuda.....	62

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

1. Introducción

El Manual de Usuario es el manual de uso de la aplicación para las personas usuarias finales.

1.1. Objeto

El objetivo de este documento es proporcionar a la persona usuaria de la aplicación toda la ayuda necesaria en el correcto manejo de la nueva aplicación de Hoj@ Electrónica, tanto en su versión App para móvil como la versión App WEB.

1.2. Alcance

El presente documento recogerá la descripción de uso de todas las funcionalidades u operativas incluidas en la aplicación.

La nueva aplicación Hoj@ se ofrece a las personas usuarias en versiones App Móvil y App WEB. Las operativas ofrecidas en ambas versiones son prácticamente las mismas, pero para facilitar el entendimiento de uso de la aplicación, las imágenes de pantallas que describen las operativas incluyen ejemplos de ambas versiones.



1.3. Estructura del Documento

Luego de la parte introductoria del documento, se tratarán aspectos generales del sistema, como la navegación, descripción de sus funcionalidades y tutoriales.

Por último, se presentará la guía de referencia del sistema y el listado de mensajes de error.

1.4. Referencias

Documento	Fichero



	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

2. Descripción General del Sistema

Con el presente requerimiento se remodelará la aplicación existente de Hoj@ incluyendo ciertas mejoras con las que se pretende que la persona usuaria, ya sea una persona reclamante o una entidad reclamada, tenga más accesible el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.



De esta forma se permite una comunicación ágil entre ambos actores para intentar llegar a un acuerdo antes de enviar cualquier reclamación a la administración.

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 6 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	



3. Perfiles de Persona Usuaría Aplicación

Tipo de Usuario: Persona Usuaría Ciudadanía	
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las personas usuarias de ciudadanía tienen acceso a la aplicación simplemente accediendo a la web de Hoj@ pero con las funcionalidades restringidas, es decir, sólo podrán: <ul style="list-style-type: none"> • Consultar el menú de ayuda • Consultar empresas adheridas • Cumplimentar una hoja (pero no enviarla a la empresa) ➤ Si se registran en el sistema podrán acceder a todas las demás funcionalidades implementadas en el sistema. ➤ El acceso puede ser a través de la página web o de la aplicación móvil si la tiene instalada en su dispositivo.
Tipo de Usuario: Persona Usuaría Empresas	
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las personas usuarias de empresas deben registrarse en el sistema y tener actualizada su información. ➤ Las personas usuarias de empresa que no tienen permiso de administrador sólo tienen la posibilidad de gestionar sus datos personales y las reclamaciones de las empresas y/o establecimientos de los cuales está autorizada. ➤ Las personas usuarias de empresa con permiso de administrador tienen acceso a las funcionalidades que le permiten gestionar sus datos, los datos de su empresa y los datos de sus establecimientos, en el caso de que los tuviera, incluyendo cartelería y personas autorizadas. ➤ También tienen acceso al listado de reclamaciones que les puedan interponer y su gestión para intentar mediar con la persona usuaria reclamante. ➤ El acceso puede ser a través de la página web o de la aplicación móvil si la tiene instalada en su dispositivo.
Tipo de Usuario: Persona Usuaría Gestora	
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Una persona usuaria gestora tiene un acceso distinto a las personas usuarias de ciudadanía o empresas. Necesitan estar dados de alta en la organización con una persona usuaria autorizada y vinculado a una oficina gestora, ya sea la oficina central o una provincial. ➤ Sus principales funcionalidades son la gestión de las reclamaciones que no han llegado a ser mediadas entre el reclamante y el reclamado, completar su información y tramitarla a SISCOM para que quede registrada en la administración. ➤ El acceso tiene que ser a través de la página web específica para gestores.

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

A continuación, se identifican los perfiles de personas usuarias participantes que pueden acceder al nuevo desarrollo:

- **PU01 – Persona Usuaria/Persona Reclamante:**
Persona física o jurídica consumidora a la que se pone a su disposición el libro de quejas y reclamaciones de una entidad, ya sea en papel o electrónico. En el caso de personas jurídicas podrán ser persona reclamante siempre que no actúen con ánimo de lucro.
- **PU02 – Persona Usuaria Representante de Reclamante:**
Persona física o jurídica que obra y actúa en nombre de una persona física en aquellos trámites y asuntos en que es autorizada, en este caso, el procedimiento de hoja de quejas y reclamaciones.
- **PU03 – Persona Usuaria Creadora de Empresa:**
Persona física con capacidades de crear una empresa y gestionar los establecimientos pertenecientes a dicha empresa: altas, modificación de datos, etc... en todo aquello referido a gestión de hojas de reclamaciones, generación de documentos del establecimiento, etc.
- **PU04 – Personas Usuarias Autorizadas de Empresa:**
Persona física con capacidades de gestionar uno o más establecimientos pertenecientes a una empresa, altas, modificación de datos, etc... en todo aquello referido a gestión de hojas de reclamaciones, generación de documentos del establecimiento, etc.
- **PU05 – Personas Usuarias Autorizadas de Establecimientos:**
Persona física con capacidades de actuar en nombre de uno o más establecimientos pertenecientes a una empresa, en todo aquello referido a gestión de hojas de reclamaciones, generación de documentos del establecimiento, etc.
- **PU06 – Persona Usuaria Gestora:**
Persona física encargada de:
 - Gestionar problemas concretos que se le pueden dar a las personas usuarias en la aplicación
 - Recibir las reclamaciones que se van a enviar a la administración para su revisión y envío
 - Actualizar y configurar los apartados variables de la aplicación Hoj@

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

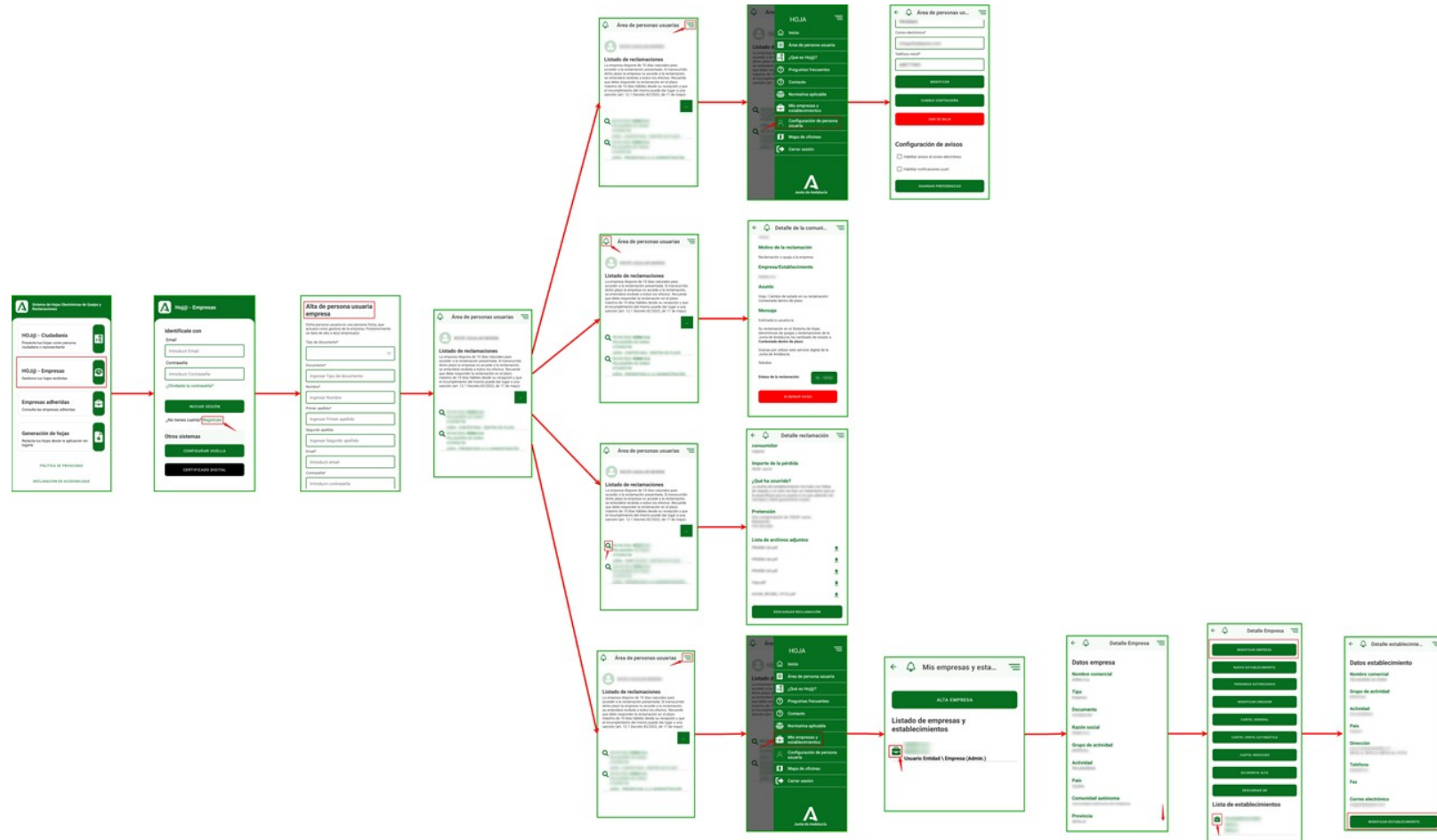
4. Mapa del Sistema



Para proporcionar una representación esquemática de la estructura de la aplicación y así orientar a la persona usuaria durante el recorrido y facilitarle un acceso directo al lugar que necesite acceder, definimos los siguientes mapas de navegación.

4.1. Esquemas de Navegación APP Móvil

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 9 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

4.1.1. MN_APP – Empresa

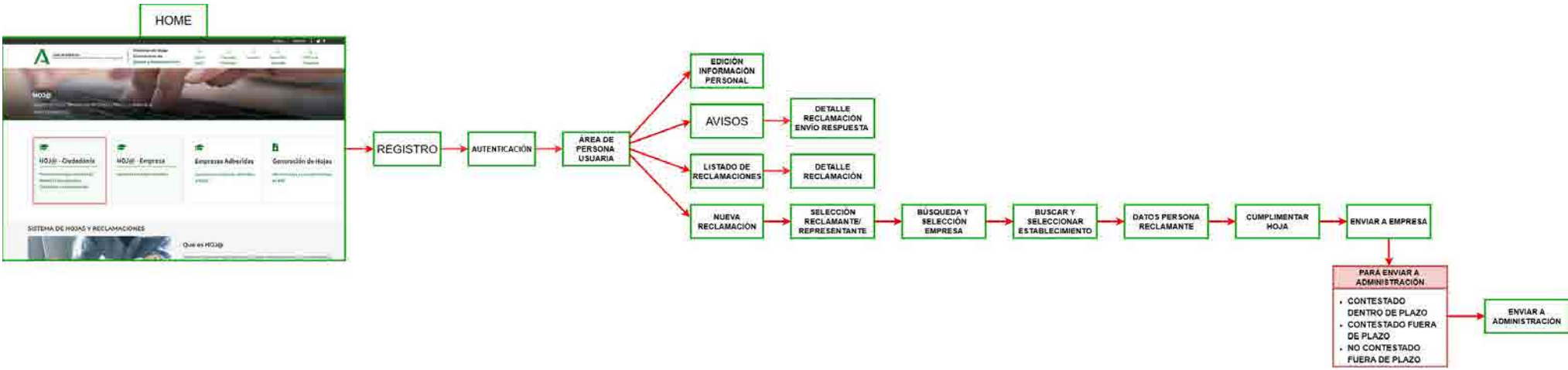


	<h1>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h1>	
	<h2>Manual de Usuario</h2>	
	<h3>Construcción de Sistemas de Información</h3>	

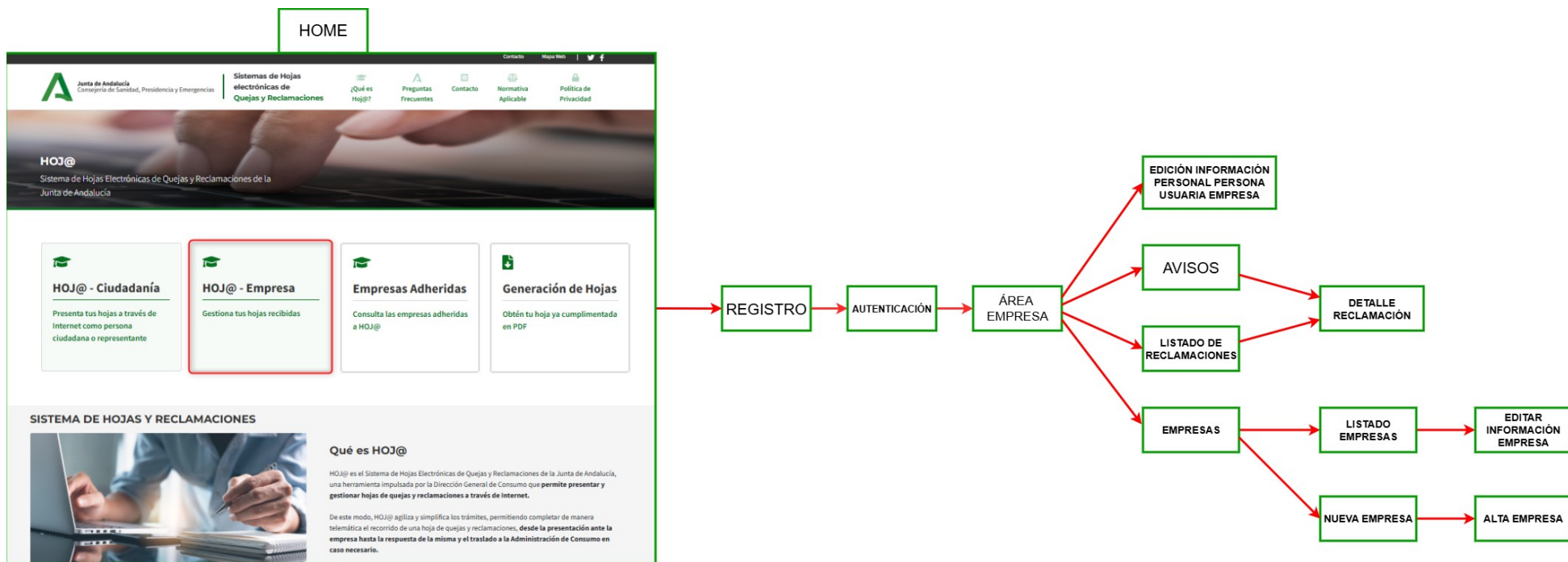
MN_APP – Sin necesidad de Registro

4.2. Esquemas de Navegación WEB

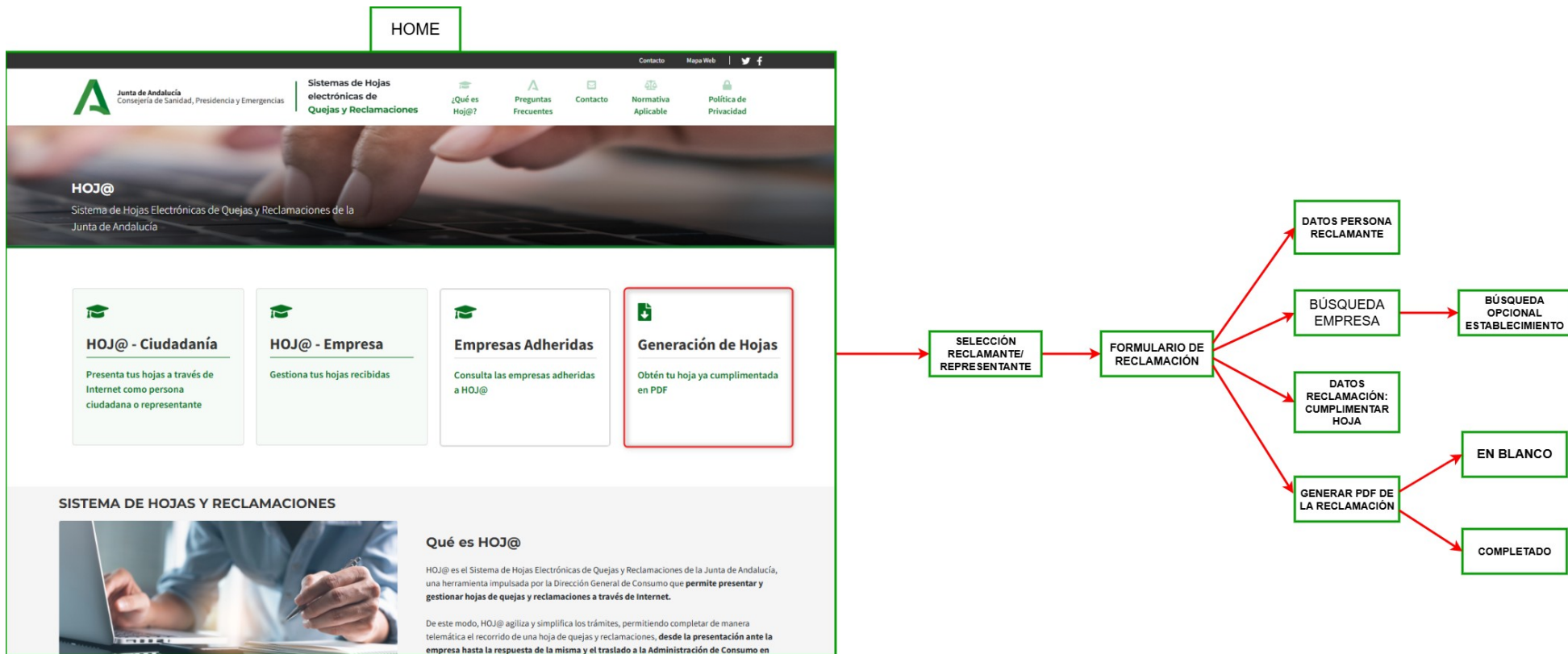
4.2.1. MN_WEB – Ciudadanía





4.2.2. MN_WEB – Empresa



➤ **MN_WEB – Sin necesidad de Registro**





	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

Acceso y salida de la aplicación

4.3. Acceso

Como hemos comentado anteriormente, la aplicación de Hoj@ Electrónica de Quejas y Reclamaciones tiene la versión WEB y la versión APP para móvil.



	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	<h3>Construcción de Sistemas de Información</h3>	

[Contacto](#) | [Mapa Web](#) | [Twitter](#) | [Facebook](#)



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Consumo

Sistemas de Hojas electrónicas de
Quejas y Reclamaciones



¿Qué es Hoj@?



Preguntas
Frecuentes



Contacto



Normativa
Aplicable



GUILLERMO
PEREZ

HOJ@

Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía





HOJ@ - Ciudadanía

Presenta tus hojas a través de Internet como persona ciudadana o representante



HOJ@ - Empresa

Gestiona tus hojas recibidas



Empresas Adheridas

Consulta las empresas adheridas a HOJ@



Generación de Hojas

Obtén tu hoja ya cumplimentada en PDF



SISTEMA DE HOJAS Y RECLAMACIONES

Para poder interactuar con la aplicación de Hoj@ la persona usuaria necesita estar registrada en la aplicación porque los datos proporcionados serán los necesarios para permitirle gestionar reclamaciones que pueda interponer (ciudadano) y/o recibir (empresa).

En el caso de ser una persona usuaria de tipo ciudadanía, los datos necesarios serán los que se requieren para confeccionar una reclamación y, posteriormente, mantener una comunicación con la empresa y/o la administración (en el caso de no llegar a un acuerdo entre ambos).

En el caso de una persona usuaria de tipo empresa, los datos son los necesarios para tener accesible el acceso de la persona usuaria autorizada o responsable de la empresa o empresas que obligatoriamente deben estar registradas en Hoj@.

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 8 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

4.3.1. Registro de persona usuaria



A partir de la opción “**Regístrate**” habilitada, la persona usuaria podrá darse de alta en la aplicación HOJ@.

App. Móvil. Regístrese



App. WEB. Regístrese



	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	<h4>Construcción de Sistemas de Información</h4>	

El sistema hace una diferenciación entre personas usuarias de ciudadanía y personas usuarias de empresa (perfil), ya que, lógicamente, las operativas son diferentes.

En el alta para **HOJ@ - Ciudadanía**:

- Una persona usuaria puede interponer reclamaciones en la siguiente tipología: En mi nombre, En nombre de otra persona o En nombre de una entidad sin ánimo de lucro.

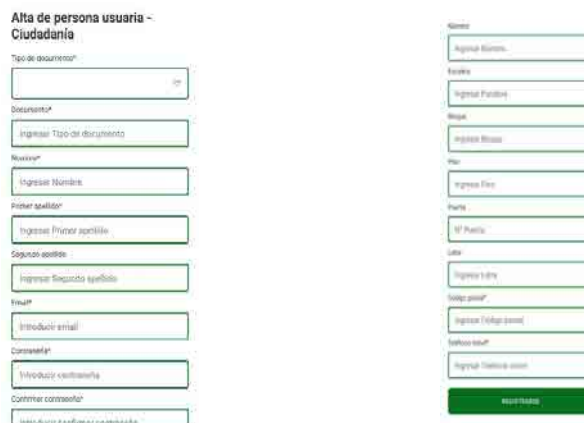
En el alta para **HOJ@ - Empresas**:

- El sistema permite dar de alta a una persona usuaria como Persona Autorizada, ya sea de empresa y/o de establecimiento, a personas físicas que posteriormente actuarán en representación de la empresa y/o establecimiento al que esté asociado.


Tanto en el acceso por Ciudadanía como por el de Empresas se verificará que:

- El correo aportado no esté previamente registrado en el sistema para una persona usuaria y perfil, ya que, en ese caso, no se podrá dar el alta en el sistema con dicho correo.

Se consignarán los datos solicitados en el formulario de alta, y se pulsará “Guardar persona usuaria” o “Registrarse” en la app. Si los datos consignados son correctos, se confirmará el alta de la persona usuaria.




App. Móvil. Registro de persona usuaria




Junta de Andalucía
Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias


**Sistemas de Hojas
electrónicas de
Quejas y Reclamaciones**




¿Qué es
Hoj@?




Preguntas
Frecuentes



Contacto



Normativa
Aplicable



Política de
Privacidad

Alta de persona usuaria - Ciudadanía

Tipo de Documento*

NIF*

Fecha Nacimiento*

Profesión*

Nombre*

Primer Apellido*

Segundo Apellido

Sexo*

Número móvil*

Correo electrónico*

Contraseña*

Repite contraseña*

Nacionalidad*

País*

Comunidad Autónoma*

Provincia*

Municipio*

Localidad

Tipo de vía*

Nombre de la vía*

Número*

Bloque

Escalera

Piso

Puerta

Letra

Código Postal*

GUARDAR PERSONA USUARIA

App. WEB. Registro de persona usuaria - Ciudadanía

El documento de identidad y el correo electrónico de la persona usuaria han de ser únicos en la aplicación para un mismo perfil (ciudadano y empresa).

4.3.2. Autenticación de acceso

La aplicación permite el acceso a las personas usuarias mediante distintas forma de autenticación:

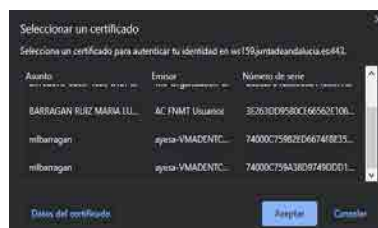
- Con Certificado Digital:
 - Pulsando el botón correspondiente desde la pantalla inicial de la aplicación.
 - El sistema muestra en una pantalla todos los certificados instalados en el dispositivo y le permite a la persona usuaria seleccionar uno para acceder a la aplicación.
 - El sistema obtendrá la información del certificado seleccionado y la empleará para autenticar a la persona usuaria.
 - Si existe una persona usuaria en el sistema que se corresponda con los datos del certificado, quedará logada en la aplicación HOJ@. En caso contrario, indicará con un mensaje que no está registrada y antes deberá registrarse



App móvil. Acceso Certificado Digital





App WEB. Acceso Certificado Digital



Asunto	Emisor	Número de serie
BARBAGAN RUIZ MARIA LU...	AC FNMT Usuarios	3E263ED9F580C166562C108...
mlbaragan	ayasa-VNADENTC...	74000C759B2D6674F8235...
mlbaragan	ayasa-VNADENTC...	74000C759A38D97490DD1...

Selección Certificado Digital

	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	<h4>Construcción de Sistemas de Información</h4>	



- Con Email y contraseña:
 - Se consignarán los datos Email (identificación de persona usuaria) y Contraseña en la pantalla de acceso a la aplicación.
 - El sistema validará los datos consignados y dará acceso a la aplicación.



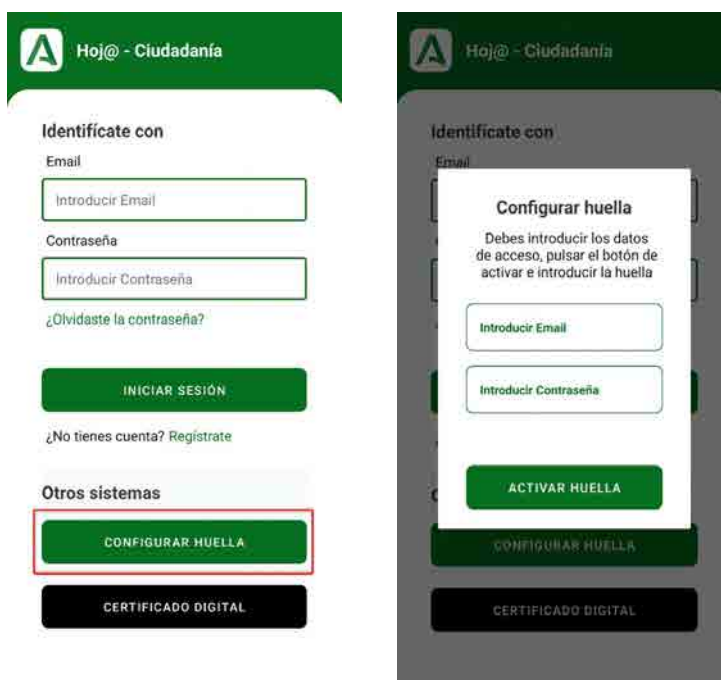
App móvil. Acceso clave concertada



App WEB. Acceso clave concertada

	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	 Junta de Andalucía
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	<h4>Construcción de Sistemas de Información</h4>	



- Con Huella Dactilar:
 - Esta opción sólo está disponible para la aplicación móvil.
 - Pulsando el botón correspondiente desde la pantalla inicial de la aplicación: La aplicación mostrará la pantalla que lee la huella dactilar de la persona usuaria.
 - La primera vez que se seleccione esta opción, será preciso vincular la huella con la persona usuaria al que corresponda la misma. Para ello, la persona usuaria deberá haberse registrado previamente en la aplicación y se le solicitará el código de persona usuaria (correo electrónico) y la clave de acceso de la persona usuaria.



App móvil. Acceso huella Vinculación de persona usuaria a huella

Nota: en el caso de app IOS, al no constar de acceso por huella digital, no aplicaría, en tal caso figura acceso biométrico.

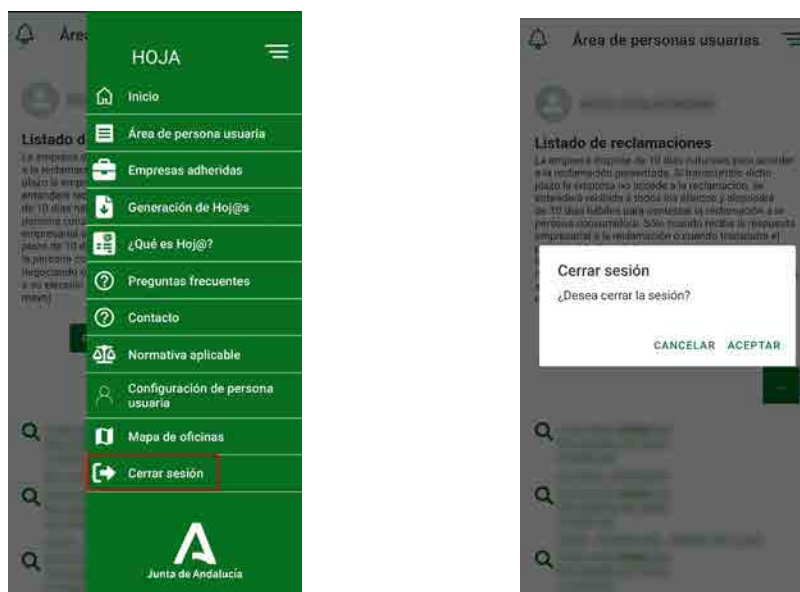


	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

App móvil. Acceso Biométrico

4.4. Salida

Para salir de la aplicación, una vez estemos autenticados, seleccionaremos la opción de “Cerrar sesión” que aparece en la esquina superior derecha en cada ventana de la aplicación y también en los datos del área de la persona usuaria en la web.



App. Móvil. Cerrar sesión



Junta de Andalucía
Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias

Sistemas de Hojas
electrónicas de
**Quejas y
Reclamaciones**



¿Qué es
Hoj@?



Preguntas
Frecuentes



Contacto



Normativa
Aplicable



Política de
Privacidad



Área usuario
[-> Cerrar sesión]



Home

Área de persona usuaria



[Redacted user information]

Editar

Cerrar sesión



Listado de reclamaciones

La empresa dispone de 10 días naturales para acceder a la reclamación presentada. Si transcurrido dicho plazo la empresa no accede a la reclamación, se entenderá recibida a todos los efectos y dispondrá de 10 días hábiles para contestar la reclamación a la persona consumidora. Sólo cuando reciba la respuesta empresarial a la reclamación o cuando transcurra el plazo de 10 días hábiles sin haber obtenido respuesta la persona consumidora podrá finalizarla, continuar negociando o remitirla a la Administración de Consumo, a su elección (art. 14.1 Decreto 62/2022, de 17 de mayo)

[NUEVA RECLAMACIÓN](#)

EMPRESA	ESTABLECIMIENTO	FECHA	RECLAMANTE	TIPO	ESTADO	LEÍDA	VER DETALLE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tipo <input type="text"/>	Estado <input type="text"/>		

App. WEB. Cerrar sesión

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

5. Funcionalidades de la Aplicación

A continuación, se describen el uso de las distintas funcionalidades de la aplicación.

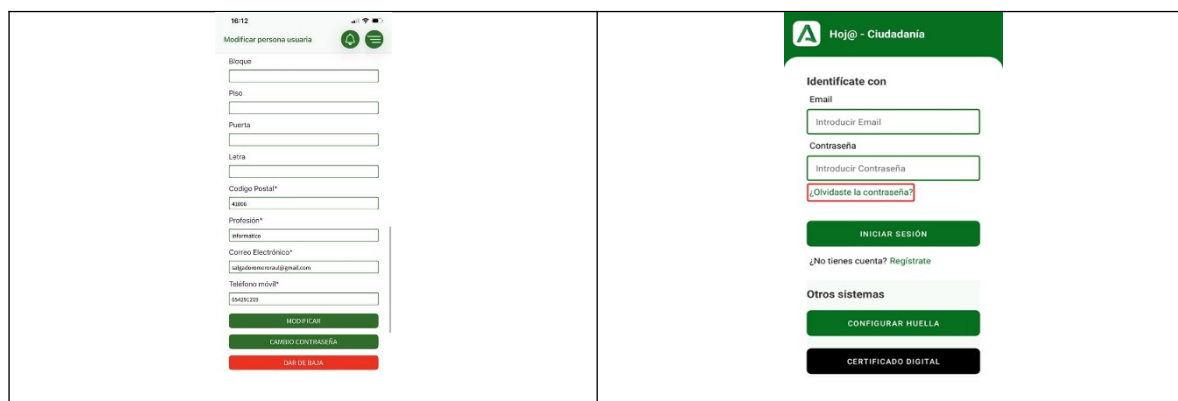
5.1. Gestión de cuentas

Cuando la persona usuaria accede a esta funcionalidad, el sistema le permite realizar las siguientes acciones:

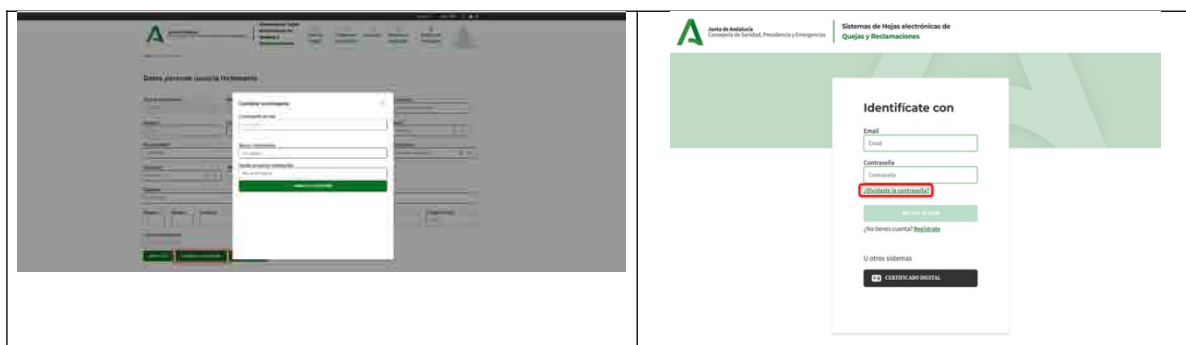
5.1.1. Gestionar contraseña

La gestión de contraseña ofrece las siguientes opciones:

- Puede cambiarla en cualquier momento desde la pantalla de edición/modificación de la persona usuaria.
- Puede recuperarla, en el caso de que se le haya olvidado, desde la pantalla de login, desde ¿Olvidaste la contraseña?





App. Móvil. Cambiar/Recuperar contraseña



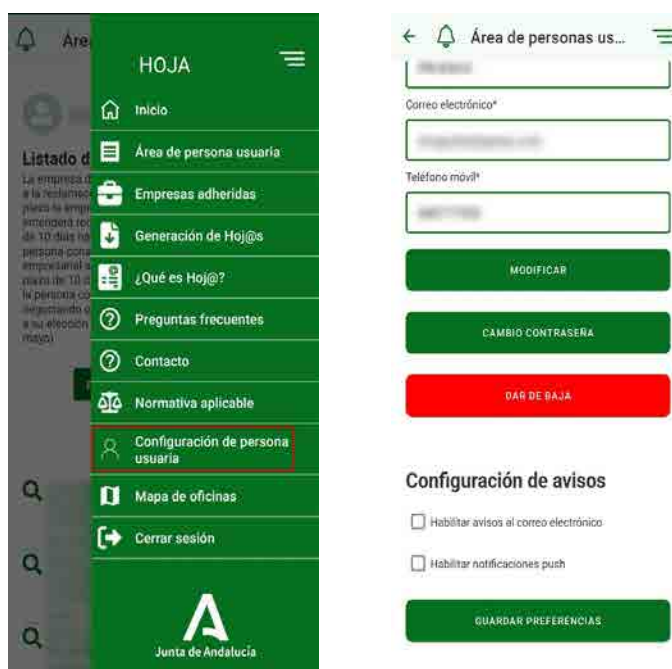
App. Web. Cambiar/Recuperar contraseña

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 17 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

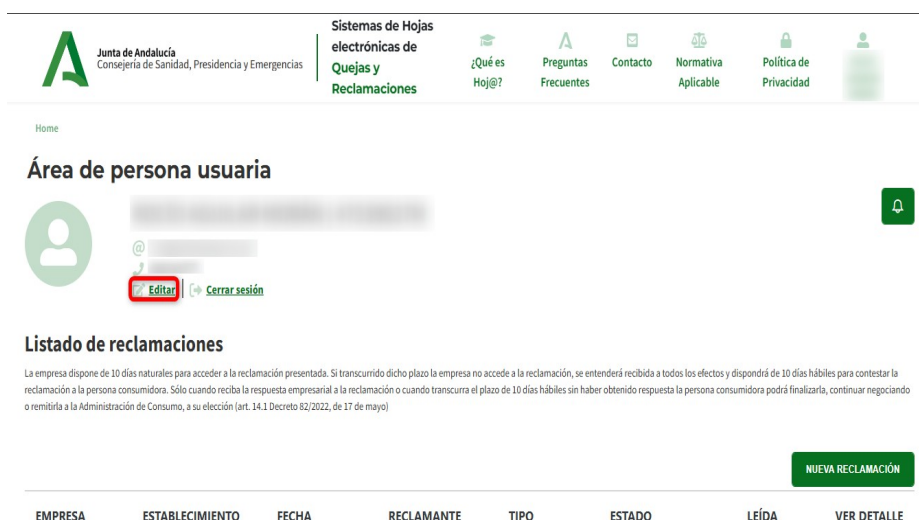
	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

5.1.2. Modificación de datos de la cuenta de persona usuaria

- Puede modificar todos los datos que informó en el momento de darse de alta, exceptuando su documento de identificación, ya que será lo que lo relacione directamente con las reclamaciones.
- La modificación del correo electrónico está permitida, pero es necesario tener en cuenta que quedará modificado en el perfil de la persona usuaria, pero no efectos sobre posible reclamaciones interpuestas por la persona usuaria con anterioridad a aplicar esta modificación.





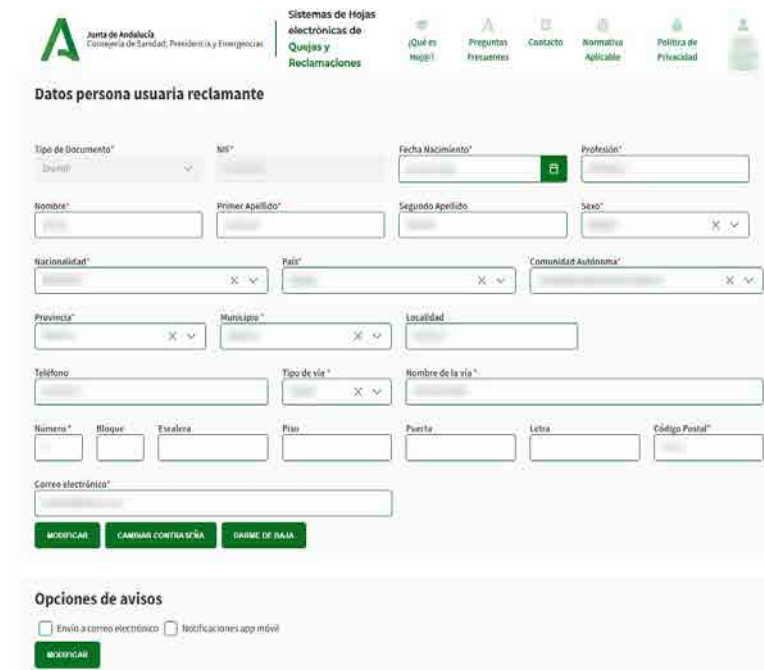
App. Móvil. Modificación de datos de la cuenta de persona usuaria



App. Web. Modificación de datos de la cuenta de persona usuaria

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 18 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

	<h1>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h1>	
	<h2>Manual de Usuario</h2>	
	<h3>Construcción de Sistemas de Información</h3>	



Datos persona usuaria reclamante

Tipo de Documento* NIE* Fecha Nacimiento* Profesión*

Nombre* Primer Apellido* Segundo Apellido Sexo*

Nacionalidad* País* Comunidad Autónoma*

Provincia* Municipio* Localidad

Teléfono Tipo de vía* Nombre de la vía*

Número* Bloque Esquina Piso Puerta Letra Código Postal*

Correo electrónico*



Opciones de avisos

Envío a correo electrónico Notificaciones app móvil

App. Web. Modificación de datos de la cuenta de persona usuaria

- **Avisos**

- Los avisos son los mensajes producidos de forma automática (por la aplicación) como consecuencia de la actividad en la gestión de las reclamaciones o enviados de forma expresa por los gestores/administradores a las personas usuarias de la aplicación.

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

5.1.3. Baja de persona usuaria

En acceso a esta opción está disponible en:

WEB: HOME → Identificación → Área de persona usuaria → Editar → Dar de baja

APP: HOME → Identificación → Área de persona usuaria → Configuración de persona usuaria → Dar de baja


Puede darse de baja de la aplicación Hoj@, pero atendiendo a las siguientes consideraciones:

- Para las personas usuarias perfil ciudadanía:
 - En caso de tener alguna reclamación en curso, es decir, en estado previo al envío a la Administración, se le muestra un aviso indicándole tal circunstancia y solicitando confirmación de la baja.
 - Sus reclamaciones asociadas se quedarán registradas en el sistema, pero no podrá acceder a ellas y no recibirá más notificaciones sobre las mismas.
- Para las personas usuarias de empresa:
 - Aparece el listado de las empresas en las que tiene perfil PU03 (perfil persona usuaria creadora de empresas) o PU04 (persona autorizada de empresa), selecciona a las personas usuarias a los que les cede el perfil y se confirma la baja.



App Móvil. Baja de persona usuaria

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 20 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026



Junta de Andalucía
Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias

Sistemas de Hojas
electrónicas de
**Quejas y
Reclamaciones**

¿Qué es
Hoj@?

Preguntas
Frecuentes

Contacto

Normativa
Aplicable

Política de
Privacidad

Datos persona usuaria reclamante

Tipo de Documento*

NIF*

Fecha Nacimiento*

Profesión*

Nombre*

Primer Apellido*

Segundo Apellido

Sexo*

Nacionalidad*

País*

Comunidad Autónoma*

Provincia*

Municipio*

Localidad

Teléfono

Tipo de vía*

Nombre de la vía*

Número*

Bloque

Escalera

Piso

Puerta

Letra

Código Postal*

Correo electrónico*

MODIFICAR

CAMBIAR CONTRASEÑA

DARME DE BAJA

Opciones de avisos

Envío a correo electrónico
 Notificaciones app móvil

MODIFICAR

App WEB. Baja de persona usuaria

5.2. Gestión de reclamaciones para Personas Usuaris Ciudadanía

Desde esta opción se realizarán todas las acciones relacionadas con la gestión de las reclamaciones.

La aplicación permite realizar las siguientes acciones:



- **Consultar relación de reclamaciones****

Consultar de las reclamaciones relacionas con una persona usuaria. Dentro de esta opción, podrá:

- Aplicar criterios de búsqueda para la selección de reclamaciones.
- Acceso al detalle de una reclamación.
- Realizar una nueva reclamación.

- **Detalle de la reclamación**:**

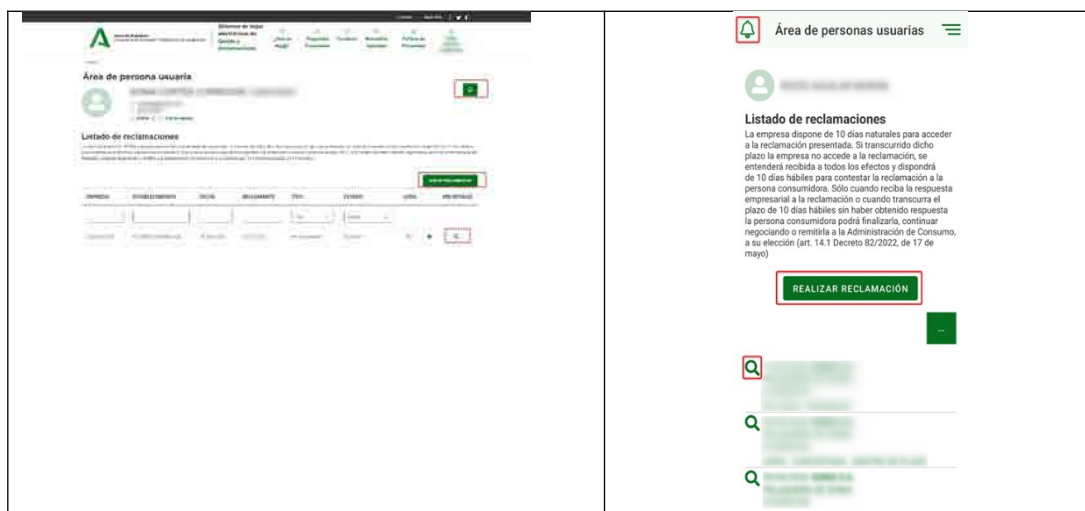
- Editar
- Contestar
- Descargar
- Cerrar
- Eliminar (solo borradores)
- Enviar reclamación a la administración

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

- **Confeción de una Reclamación**
 - Nueva reclamación
 - Modo borrador
 - Enviar reclamación a la empresa
 - Adjuntar ficheros a las reclamaciones (durante el envío de respuesta reclamante/reclamado)
 - Confeccionar una reclamación sin alta previa en Hoj@
 - Lector QR
- **Consultar la bandeja de avisos y comunicaciones**
 - (Lo trataremos en el apartado específico [Bandeja de Avisos y Comunicaciones](#))

App Web. Listado reclamaciones

App Móvil. Listado reclamaciones



A continuación, detallamos cada una de ellas:

5.2.1. Consulta el listado de reclamaciones ^{**}:

Desde esta opción puede visualizar todas sus reclamaciones. Tanto las creadas por la persona usuaria como las creadas por sus representantes.

- En este listado se muestran ordenadas por fecha de modificación y se muestran los datos más significativos, como:
 - EMPRESA
 - ESTABLECIMIENTO
 - FECHA
 - RECLAMANTE: NIF de la persona reclamante o del representante en el caso de que lo haga en nombre de otra persona.
 - TIPO
 - ESTADO
 - LEIDA
 - VER DETALLE: para informar si se ha modificado el estado de la reclamación o se ha recibido una respuesta de la empresa reclamada.

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 22 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

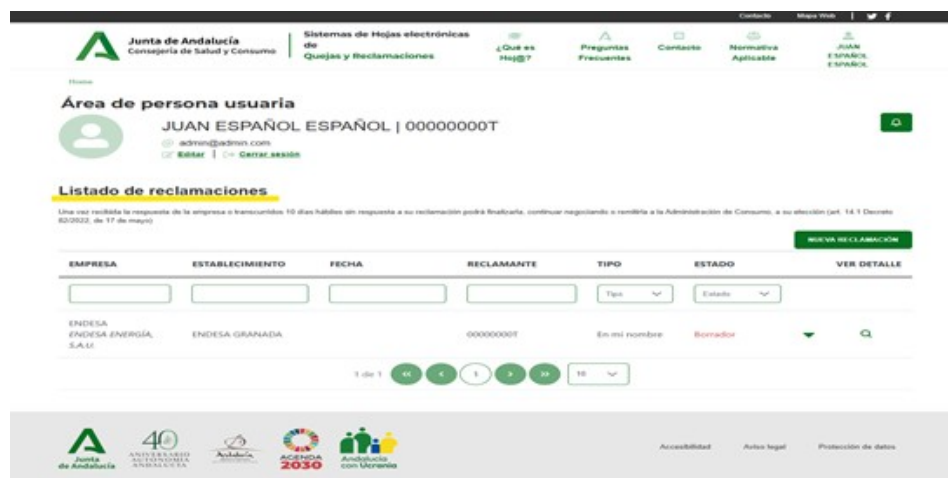
• Existe la posibilidad de utilizar un filtro que permite establecer un critero de búsqueda de reclamaciones por varios campos:

- EMPRESA
- ESTABLECIMIENTO
- FECHA
- RECLAMANTE
- TIPO
- ESTADO



• En caso de no existir reclamaciones relacionadas, se muestra la lista vacía.



App. Móvil. Listado de reclamaciones



App. web. Listado de reclamaciones

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

5.2.2. Confección de una Reclamación^{**}:

○ CREAR UNA NUEVA RECLAMACIÓN:

- *Selección de perfil que interpone la reclamación*

Tras pulsar el botón “Nueva Reclamación”, se mostrará un diálogo en el que se seleccionará si la reclamación se pone en nombre de la persona usuaria, como representante de otra persona o en nombre de una entidad sin ánimo de lucro.

- Si selecciona “**En mi nombre**”: se mostrará en el formulario de la reclamación los campos específicos de Reclamante, con los datos de la persona usuaria logado precargados.
- Si selecciona “**En nombre de otra persona**”: se mostrará en el formulario de la reclamación los campos específicos de Reclamante y de Representante, con los datos de la persona usuaria logado precargados en los correspondientes a Datos persona representante y los campos de Datos persona reclamante editables para que se puedan informar.
- Si selecciona “**En nombre de una entidad sin ánimo de lucro**”: se mostrará en el formulario de la reclamación los campos específicos de Reclamante, con los datos de la persona usuaria logado precargados en los correspondientes a Datos persona representante y un bloque para buscar y seleccionar la empresa reclamante sin ánimo de lucro.



- *Paso: Buscar y seleccionar empresa*

En la pantalla inicial de confección de la reclamación se accederá a la búsqueda de empresa, contiene un filtro de búsqueda:

- **NIF**
- **Razón Social**
- **Provincia**
- **Municipio**
- **Tipo de vía**
- **Nombre de la vía**
- **Código postal**
- **Búsqueda libre de actividad**
- **Grupo Actividad:** Dos opciones de búsqueda con menús desplegables:
 - ✓ Grupo de Actividad
 - ✓ Actividad

Para móvil, la pantalla principal contiene sólo el campo Razón Social, una vez completado se muestra el resto de campos de búsqueda.

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 24 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

- *Paso: Selección de Establecimiento*

Una vez seleccionada la Empresa, aparecerá un apartado con los checks:

- . Buscar establecimiento
- . No encuentro el establecimiento
- . No especificar establecimiento

Además, la opciones de búsqueda con los siguientes campos:

- Provincia
- Municipio

Se seleccionará uno de los establecimientos recuperados o se podrá continuar sin especificar el establecimiento ya que un establecimiento puede no encontrarse dado de alta en el sistema.

- *Paso: Datos persona reclamante*

Según la opción seleccionada al inicio de la reclamación —en nombre propio, en representación de otra persona o de una entidad sin ánimo de lucro—, se mostrarán los datos de la persona representante/reclamante. Estos aparecerán precargados y bloqueados con la información de la persona que ha iniciado sesión, en el caso de los demás se mostrarán en blanco para que puedan ser completados manualmente.

- *Paso: Cumplimentar hoja*

Se visualiza el formulario de la reclamación, en primer lugar, muestra el campo obligatorio, “**Fecha del hecho**”.

A continuación, figura los siguientes campos:

Campo “**Motivo**” que permite a la persona usuaria seleccionar la causa por la cual quiere interponer la reclamación. Su valor es:

- ✓ Reclamación o queja a la empresa



Se continúa con la confección de la reclamación completando al menos, el resto de los campos obligatorios del formulario.

Campo **¿Qué ha ocurrido?:** Para que se describa brevemente el motivo de su queja o reclamación.

- **Bloque Pretensión:** Selección de la pretensión al interponer la reclamación. Se debe seleccionar al menos una de las que se listan en el modelo.
- **Adjuntar documentación:** se ofrece una ventana para la gestión de los archivos donde se podrá:
 - ✓ Visualizar el listado de archivos relacionados con la reclamación (vacío en el caso de que no tenga ninguno).
 - ✓ Adjuntar o eliminar archivos
 - ✓ Descargar archivos para consultar
 - ✓ Exportar a Excel o PDF la lista de archivos

Existe un tamaño máximo para poder adjuntar los archivos que el sistema validará en el momento de que la persona usuaria intente adjuntar uno que lo supere.

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 25 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	<h4>Construcción de Sistemas de Información</h4>	

Cada documento llevará asociado un “tipo de documento” con los valores:

- ✓ Documento Adjunto de la reclamación, Sugerencia o denuncia

Cuando una reclamación ha sido enviada a la empresa, todos los datos de la reclamación quedan bloqueados, exceptuando los archivos adjuntos, en cuyo apartado se podrán:

- ✓ Consultar.
- ✓ Añadir nuevo: al realizar un ENVIAR RESPUESTA a la empresa reclamada o reclamante.

○ MODO BORRADOR

Una reclamación se encontrará en modo/estado BORRADOR, mientras se está confeccionando, siempre y cuando se guarde teniendo completados los datos mínimos obligatorios, que son:

- Selección de Empresa: debe tener seleccionada
- Reclamante o Representante: aparecerá informado por defecto la información de la persona usuaria logada.

En este estado BORRADOR, no se tendrá en cuenta qué datos son obligatorios para poder enviar la reclamación a la empresa, pero sí que estén informados los datos obligatorios de cada paso. Al estar en modo borrador, podrán ser modificados posteriormente.

Tendremos un botón “GUARDAR BORRADOR” que permite recoger los datos que se hayan informado en el formulario de la reclamación hasta el momento. Aparecerá a partir del paso Datos persona reclamante de la confección de la reclamación y validará que estén informados los campos obligatorios de la reclamación hasta el momento.

○ ENVIAR LA RECLAMACIÓN

También estará la opción de “ENVIAR HOJA DE RECLAMACIÓN” la reclamación a partir del paso Enviar, pero en este caso, si se validará que están informados todos los datos que son obligatorios para presentar la reclamación. Al realizar el envío de la reclamación a la empresa reclamada, se mostrará en el listado de las reclamaciones en estado “NO CONTESTADA – DENTRO DE PLAZO”.

○ CONFECCIONAR UNA RECLAMACIÓN SIN ESTAR DADO DE ALTA EN HOJ@

Existe otra opción de confeccionar una reclamación sin necesidad de estar dado de alta en la aplicación y es a través de esta opción a la cual se accede desde la pantalla principal sin necesidad de logarse pulsando “**Generación de Hojas**”.



El sistema llevará a la persona usuaria al mismo formulario de confección de la reclamación, pero sin tener cargado ningún dato, para que sean informados todos de forma manual por el reclamante o su representante.

Al no estar dado de alta en el sistema, la reclamación no puede ser enviada a la empresa, por lo que la opción que se permite es “GENERAR PDF”.

Se podrá Generar el pdf. en blanco para completarlo manualmente, o completado con los valores introducidos de forma manual en el aplicativo.

Con el documento descargado en el dispositivo, el reclamante lo tendrá disponible para lo que crea oportuno e incluso podrá presentarla a la empresa de forma presencial.

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 26 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

○ LECTOR QR

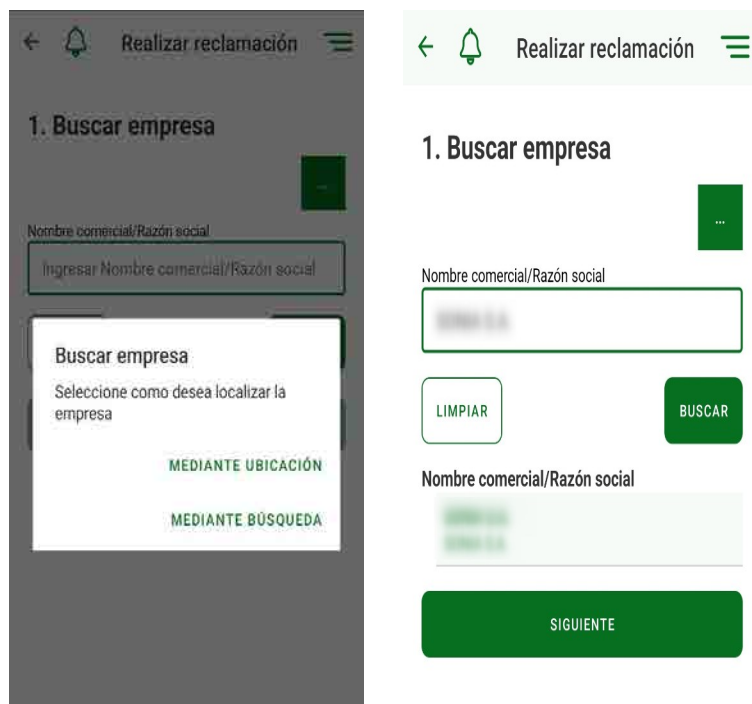
En los carteles informativos que todos los establecimientos deben tener expuestos al público aparece un código QR que puede leerse a través del móvil de la persona usuaria.

Cuando la persona usuaria lee el código QR con el lector de su dispositivo, el sistema comprueba:

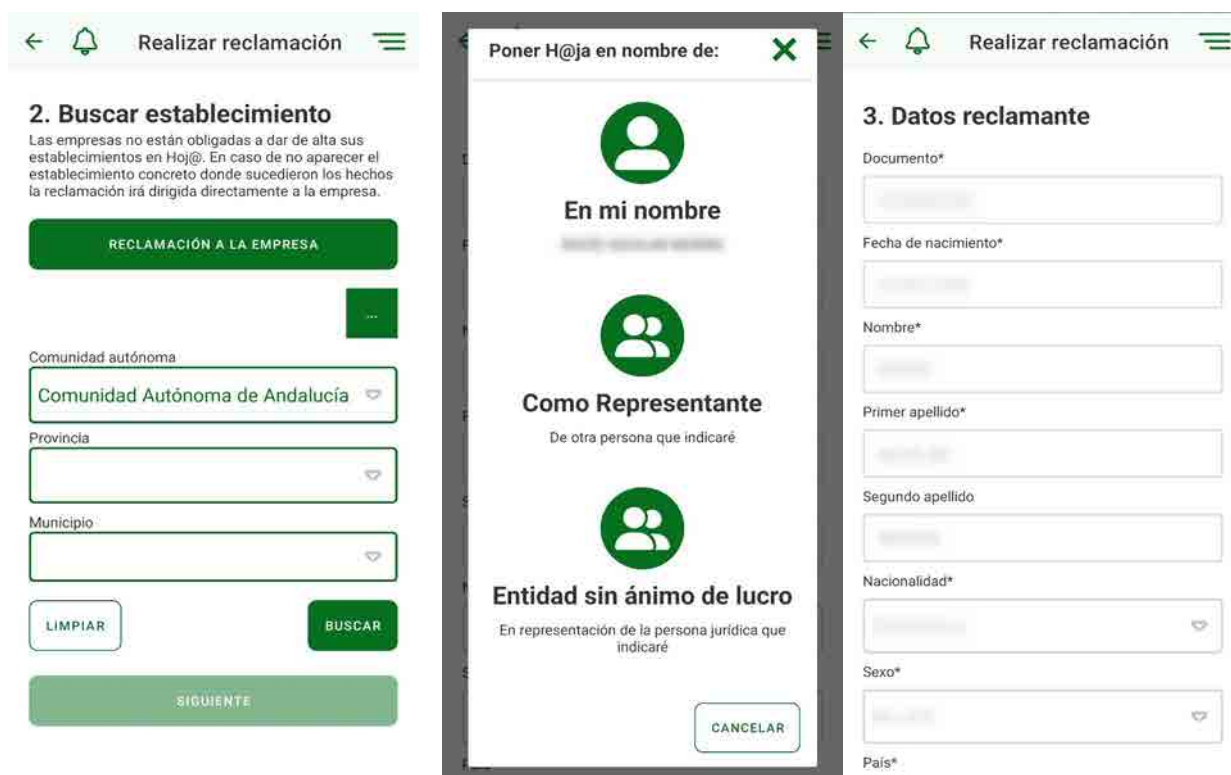
- Si la aplicación está instalada o no en el dispositivo:
 - ✓ Si está instalada, para abrirla y comenzar a interponer una hoja de reclamaciones, cargando los datos de la empresa o establecimiento en sus apartados correspondientes.
 - ✓ Si no está instalada, para redireccionar a la persona usuaria al Market para que se la descargue.
- Si la aplicación esta cerrada, al leer el QR, se abre la aplicación y te informa de que debes logarte para realizar la reclamación.



App. móvil. Confección de una reclamación



App. móvil. Confección de una reclamación



App. móvil. Confección de una reclamación



← 🔔 Realizar reclamación ☰

4. Complimentar Hoj@

Fecha del hecho*

Lugar*

Motivo*

Nº factura, vuelos, otros

Método de venta*

Método publicitario*

Forma de pago*

Valor de la transacción*

Importe de la transacción Moneda

 €

Valor de la pérdida sufrida por el consumidor*

Importe de la pérdida Moneda

 €

¿Qué ha ocurrido?*

Pretensión*

Una compensación de

Cantidad er

Nuevo producto o servicio

Reparación

Que no se repita

Una disculpa

Descuento

Multa

Otro

Lista de archivos adjuntos

ADJUNTAR DOCUMENTO

SIGUIENTE PASO

GUARDAR EN BORRADOR

← Realizar reclamación ☰

Datos empresa

Nombre comercial/Razón social
ENDESA S.A.

Dirección
CALLE DE LA ESTRELLA, 17
28014 MADRID, ESPAÑA

Establecimiento
ENDESA S.A. GRANADA

Datos reclamante

NIF
00000000T

Nombre
JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL

Dirección
CALLE DE LA ESTRELLA, 17
28014 MADRID, ESPAÑA

Profesión
Ingeniero

Correo electrónico*

← Realizar reclamación ☰

Correo electrónico

Forma de pago
Efectivo

Valor de la transacción
1000€

Importe de la transacción
1000€

Valor de la pérdida sufrida por el consumidor
Importe

Importe de la transacción
1000€

¿Qué ha ocurrido?
No funciona el servicio


Pretensión
Indemnización

ENVIAR HOJA DE RECLAMACIÓN

GUARDAR EN BORRADOR

App. móvil. Confección de una reclamación

Contacto Mapa Web



Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Consumo

Sistemas de Hojas electrónicas de Quejas y Reclamaciones

¿Qué es Hoj@?

Preguntas Frecuentes


Contacto

Normativa Aplicable

JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL

Hoyo

Área de persona usuaria



JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL | 00000000T



admin@admin.com

[Editar](#) | [Cerrar sesión](#)

Listado de reclamaciones

Una vez recibida la respuesta de la empresa o transcurridos 10 días hábiles sin respuesta a su reclamación podrá finalizarla, continuar negociando o remitirla a la Administración de Consumo, a su elección (art. 14.1 Decreto 82/2022, de 17 de mayo).

NUEVA RECLAMACIÓN

EMPRESA	ESTABLECIMIENTO	FECHA	RECLAMANTE	TIPO	ESTADO	VER DETALLE
ENDESA ENDESA ENERGÍA, S.A.U.	ENDESA GRANADA		00000000T	En mi nombre	Borrador	 

1 de 1

«
<
1
>
»

10

Selecione quién realizará la reclamación: ✕

En mi nombre
 En nombre de otra persona
 En nombre de una empresa sin ánimo de lucro

✓ CONFIRMAR

App. WEB. Confección de una reclamación

Contacto | Mapa Web | 


Sistemas de Hojas electrónicas de Quejas y Reclamaciones

Inicio > Crear reclamación

Hoja Electrónica de Quejas y Reclamaciones

Busca y selecciona la empresa a la que quieres presentar tu hoja de quejas y reclamaciones

Únicamente las empresas adheridas a HOJ@ permiten la presentación de quejas y reclamaciones directamente por vía electrónica. Si la empresa a la que quieres reclamar no aparece en el siguiente listado, puedes [solicitar su alta va cumplimentada en PSE](#), y presentarla directamente ante la empresa. Más información sobre cómo reclamar en [Consumo Responde](#).

Buscar empresa

NIF: Razón Social: Provincia:

Municipio: Tipo de vía: Nombre de la vía: Código postal:

Grupo de actividad: Actividad: Búsqueda libre de actividad:

Resultado de la búsqueda

NIF	RAZÓN SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	ACTIVIDAD	PROVINCIA
No se encuentran empresas.				

0 de 0

App. WEB. Confección de una reclamación

Contacto | Mapa Web | 


Sistemas de Hojas electrónicas de Quejas y Reclamaciones

Inicio > Crear reclamación

Hoja Electrónica de Quejas y Reclamaciones

Busca y selecciona el establecimiento al que quieres presentar tu hoja de quejas y reclamaciones

Buscar establecimiento No encuentro el establecimiento No especificar establecimiento

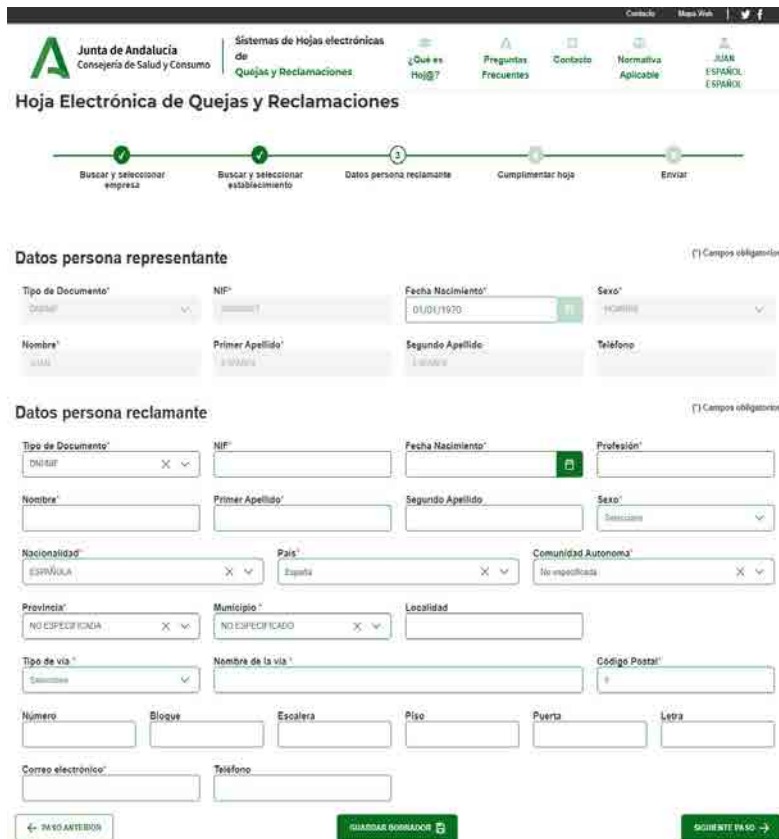
Provincia: Municipio:

NOMBRE	MUNICIPIO	DIRECCIÓN	CÓDIGO POSTAL	ACTIVIDAD

1 de 1


Acreditación | Aviso legal | Protección de datos

App. WEB. Confección de una reclamación



Hoja Electrónica de Quejas y Reclamaciones

Proceso: 1. Buscar y seleccionar empresa (completado), 2. Buscar y seleccionar establecimiento (completado), 3. Datos persona reclamante (actual), 4. Complimentar hoja, 5. Enviar.

Datos persona representante (*) Campos obligatorios

Tipo de Documento* NIF* Fecha Nacimiento* Sexo*

Nombre* Primer Apellido* Segundo Apellido* Teléfono*

Datos persona reclamante (*) Campos obligatorios

Tipo de Documento* NIF* Fecha Nacimiento* Profesion*

Nombre* Primer Apellido* Segundo Apellido* Sexo*

Nacionalidad* País* Comunidad Autónoma*

Provincia* Municipio* Localidad*

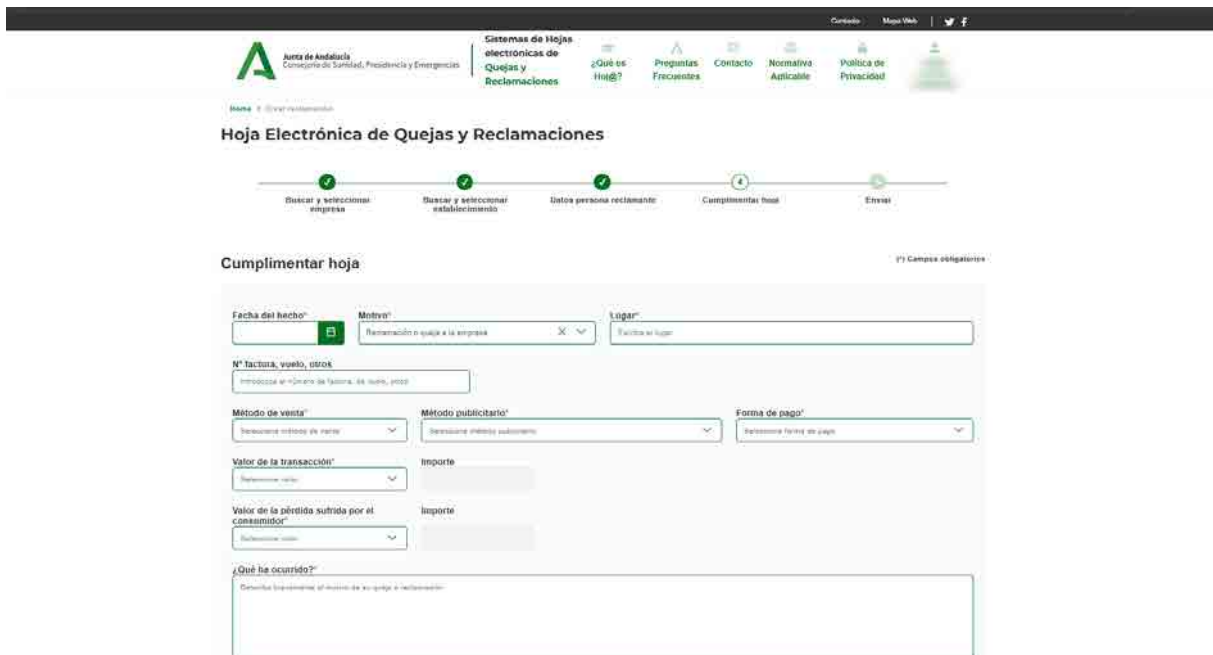
Tipo de vía* Nombre de la vía* Código Postal*

Número* Bloque* Escalera* Piso* Puerta* Letra*

Correo electrónico* Teléfono*

← PASO ANTERIOR

App. WEB. Confección de una reclamación



Hoja Electrónica de Quejas y Reclamaciones

Proceso: 1. Buscar y seleccionar empresa (completado), 2. Buscar y seleccionar establecimiento (completado), 3. Datos persona reclamante (completado), 4. Complimentar hoja (actual), 5. Enviar.

Cumplimentar hoja (*) Campos obligatorios

Fecha del hecho* Motivo* Lugar*

Nº factura, papel, otro*

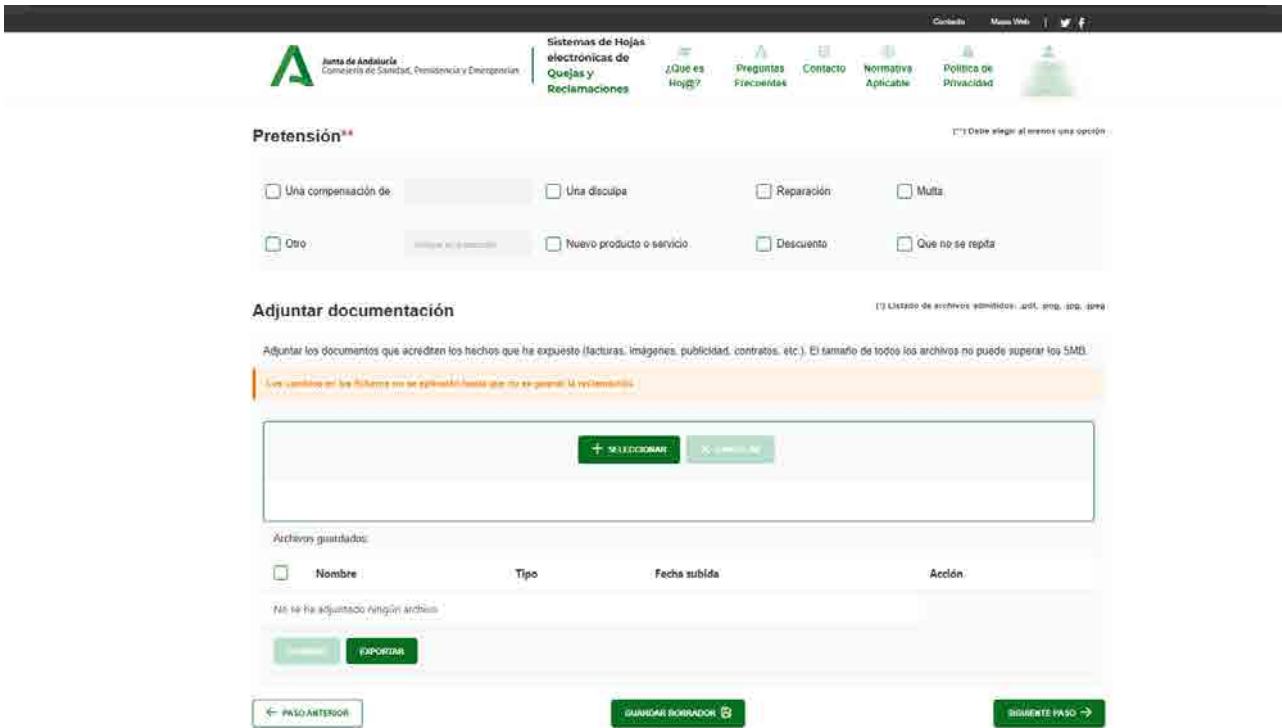
Método de venta* Método publicitario* Forma de pago*

Valor de la transacción* Importe*

Valor de la pérdida sufrida por el consumidor* Importe*

¿Qué ha ocurrido?*

App. WEB. Confección de una reclamación



Pretensión** (*) Debe elegir al menos una opción.

Una compensación de: Una disculpa Reparación Multa
 Otro Nuevo producto o servicio Descuento Que no se repita

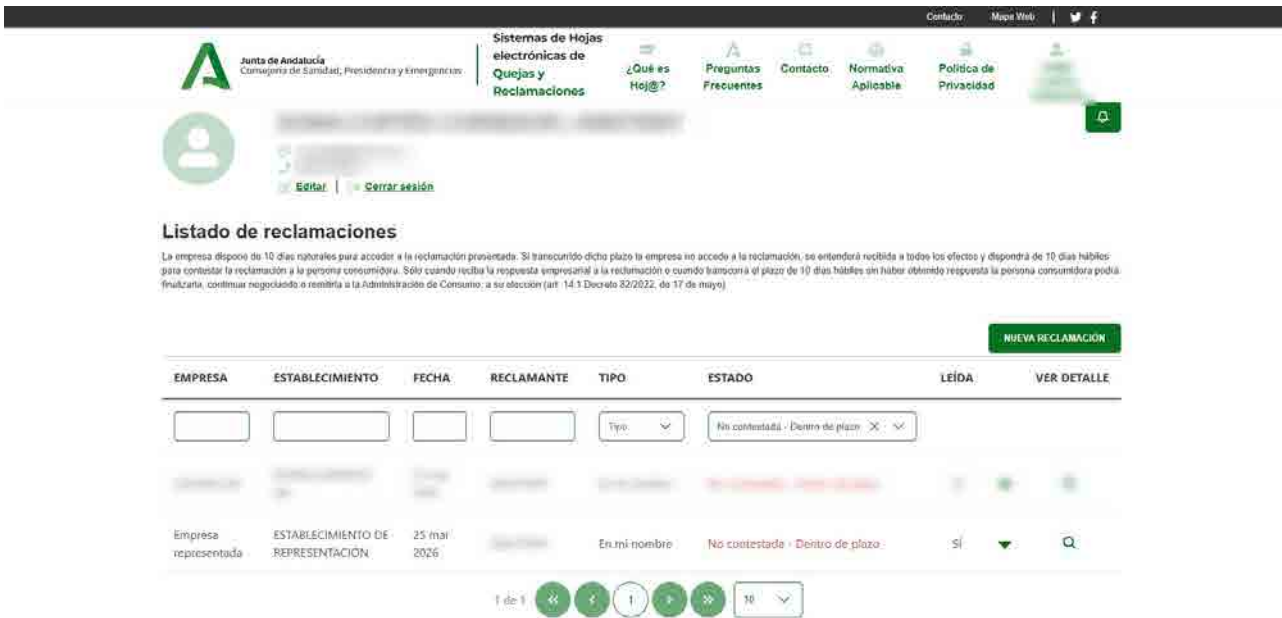
Adjuntar documentación (*) Listado de archivos admitidos: pdf, png, jpg, zip

Adjuntar los documentos que acrediten los hechos que ha expuesto (facturas, imágenes, publicidad, contratos, etc.). El tamaño de todos los archivos no puede superar los 5MB.

Los cambios en los ficheros no se guardan hasta que no se genera la reclamación.

Archivos guardados:

<input type="checkbox"/>	Nombre	Tipo	Fecha subida	Acción
No se ha adjuntado ningún archivo.				





Listado de reclamaciones

La empresa dispone de 10 días naturales para acceder a la reclamación presentada. Si transcurrido dicho plazo la empresa no accede a la reclamación, se entenderá recibida a todos los efectos y dispondrá de 10 días hábiles para contestar la reclamación a la persona consumidora. Sólo cuando reciba la respuesta empresarial a la reclamación o cuando transcurra el plazo de 10 días hábiles sin haber obtenido respuesta la persona consumidora podrá finalizar, continuar negociando o remitirla a la Administración de Consumo a su elección (art. 14.1 Decreto 82/2022, de 17 de mayo).

EMPRESA	ESTABLECIMIENTO	FECHA	RECLAMANTE	TIPO	ESTADO	LEÍDA	VER DETALLE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tipo: <input type="text"/>	No contestada - Dentro de plazo <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value=""/>
Empresa representada	ESTABLECIMIENTO DE REPRESENTACION	25 mar 2026	Reclamante	En mi nombre	No contestada - Dentro de plazo	SI	<input type="button" value=""/>

1 de 1

App. WEB. Confección de una reclamación

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

5.2.3. Detalle y tramitación de la reclamación**

Desde el listado de reclamaciones, pulsando en el icono de la lupa asociado a cada una de ellas, se accede al detalle.

Desde el detalle de una reclamación podemos tener una visión de toda su información y de su bandeja de mensajes, que contiene los mensajes que han sido intercambiados entre el reclamante y la empresa reclamada.

Desde el detalle de una reclamación también tenemos la posibilidad de:

EDITAR las reclamaciones:

Esta opción aparecerá en las reclamaciones que **se encuentran en modo borrador** para continuar con su elaboración.

Al pulsar esta opción, la aplicación lleva a la persona usuaria al primer paso de la confección de una reclamación para permitirle modificar cualquiera de los datos que había introducido con anterioridad. Se encontrarán completados y en modo editable los campos que ya habían sido informados por la persona usuaria antes de ser guardada la reclamación en modo borrador.

CONTESTAR una reclamación:

Consiste en contestar a un mensaje que la persona usuaria ha recibido como respuesta de la empresa a la que ha reclamado, Siempre existirá esta opción cuando la reclamación NO esté en estado Presentada a la Administración o posteriores.

Para contestar, tras pulsar el botón ENVIAR RESPUESTA, aparece una ventana con:

Un cuadro de texto para que la persona usuaria escriba la respuesta a la reclamación planteada.

Un apartado para ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN, por si necesita incluir algún archivo en su respuesta.

el botón de ENVIAR.

DESCARGAR:

Es la opción que permite descargar y posteriormente imprimir una reclamación; puede hacerse con cualquier reclamación, aunque no se encuentre finalizada.

CERRAR una reclamación:



Cuando una reclamación está en estado CONTESTADA (dentro o fuera de plazo) y el reclamante o representante ha llegado a un acuerdo con la empresa, se dará la opción de dar por cerrada la reclamación.

También se puede cerrar la reclamación en estado NO CONTESTADA, si el usuario reclamante lo considera.

La reclamación pasa al estado "CERRADA" y el sistema le envía una notificación a la empresa informándole de que la reclamación ha sido cerrada por el reclamante.

ELIMINAR una reclamación:

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 34 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	 Junta de Andalucía
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	<h4>Construcción de Sistemas de Información</h4>	

Una reclamación puede ser eliminada si se encuentra en estado **BORRADOR**, en cualquier momento pulsando el botón eliminar que aparece en la pantalla de detalle de la reclamación.

ESTADO	RESPUESTA DEL SISTEMA
BORRADOR	solicita confirmación a la persona usuaria y la elimina del sistema

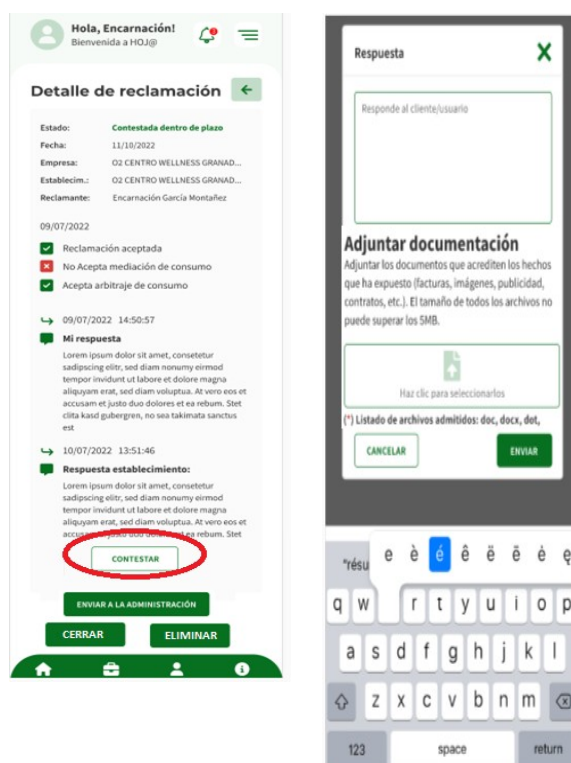
ENVIAR A LA ADMINISTRACIÓN una reclamación:

Una reclamación puede ser enviada a la administración cuando:

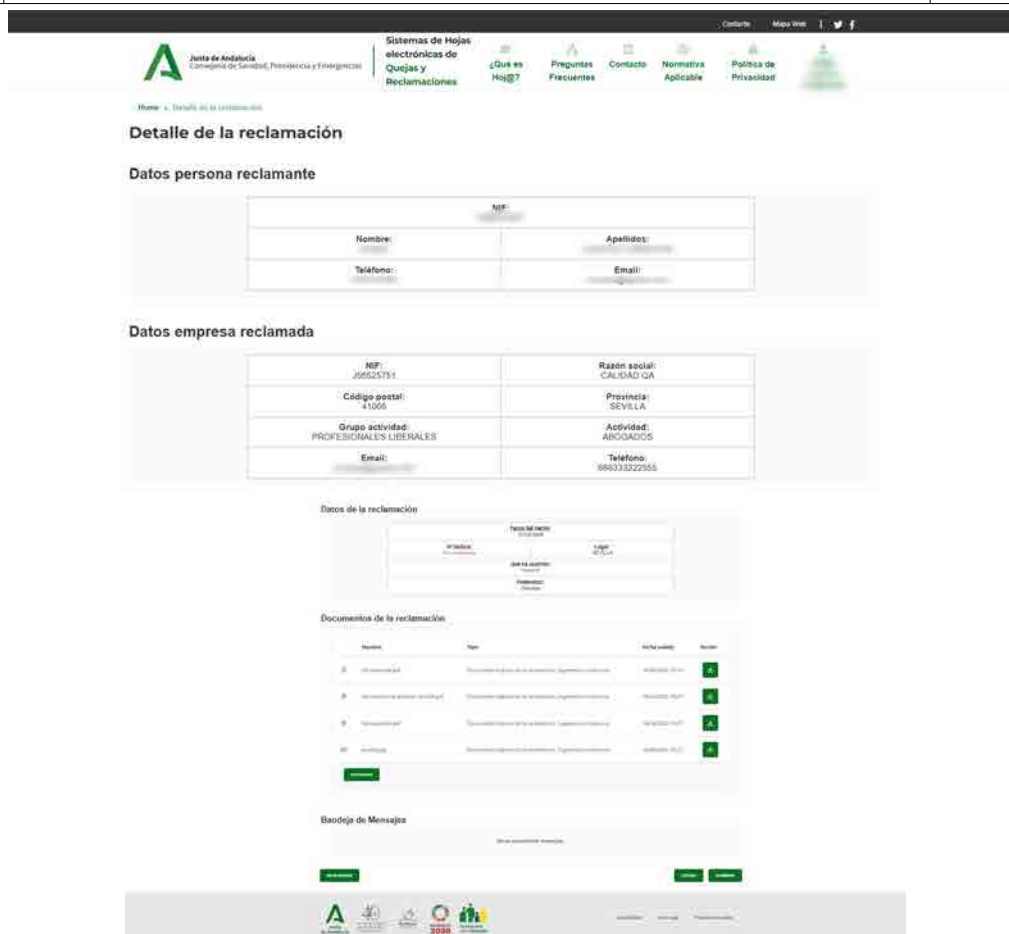
Se ha tenido contestación de la empresa reclamada y no se haya llegado a un acuerdo con ella. En este caso la reclamación se encontrará en estado “**CONTESTADA - DENTRO DE PLAZO**”.

Cuando haya transcurrido un plazo de 10 hábiles días desde que se envió a la empresa y no se tenga respuesta por parte de ésta. En este caso la reclamación se encontrará en estado “**NO CONTESTADA FUERA DE PLAZO**”.

Ambos casos están controlados por la aplicación, por lo que el estado de reclamación se cambiará de forma automática al estado correspondiente y será visible desde el listado de reclamaciones del reclamante o representante, dependiendo del caso.



App. móvil. Detalle de reclamación



App. WEB. Detalle de reclamación

5.2.4. Acceso a funcionalidades

Una persona usuaria podrá acceder a estas funcionalidades desde la siguiente opción cuya pantalla principal es el listado de reclamaciones:



HOME → Identificación → Área de Persona usuaria (**listado de reclamaciones**)

Una vez dentro del Área de persona usuaria, se puede acceder a las distintas pantallas del resto de funcionalidades:

HOME → Identificación → Área de Persona usuaria → **Detalle de Reclamación**

HOME → Identificación → Área de Persona usuaria → **Confección de Reclamación**

HOME → Identificación → Área de Persona usuaria → **Bandeja de Avisos y comunicaciones**

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

5.3. *Gestión de reclamaciones para Personas Usuarias de Empresa*

Cuando la Persona Usuaria de Empresa accede a esta funcionalidad el sistema le permite realizar las siguientes acciones:

- **Consulta el listado de reclamaciones**:**
 - Criterio de búsqueda
 - Acceso al detalle
- **Detalle de la reclamación**:**
 - Consulta Reclamación.
 - Bandeja de mensajes
 - Enviar una respuesta
 - Descargar Reclamación.
- **Consultar la bandeja de avisos y comunicaciones**:**
 - (Lo trataremos en el apartado específico [Bandeja de Avisos y Comunicaciones](#) *Bandeja de Avisos y Comunicaciones*)

A continuación, detallamos cada una de ellas:

5.3.1. Consulta el listado de reclamaciones**:

- Se relacionan todas las reclamaciones que hayan sido interpuestas a las empresas y establecimientos de los cuales es persona autorizada.
- En este [listado](#) se encontrarán las reclamaciones ordenadas por fecha de modificación y se mostrarán los datos más significativos, como:

RECLAMANTE: DNI de la persona reclamante
EMPRESA
ESTABLECIMIENTO
FECHA: de la creación sin hora
ESTADO
LEÍDA
VER DETALLE: icono lupa para acceder al detalle de la reclamación y visualizar si tiene respuesta recibida por el reclamante.

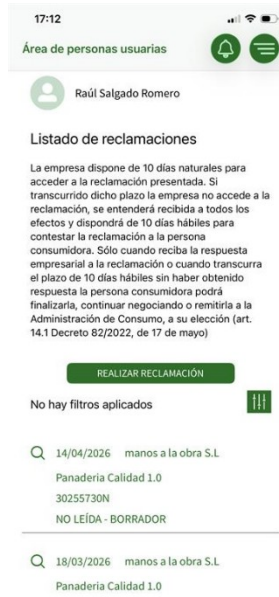
- Existe la posibilidad de utilizar un filtro que permite establecer un [criterio de búsqueda](#) de reclamaciones por varios campos:

RECLAMANTE
EMPRESA
ESTABLECIMIENTO
FECHA
ESTADO

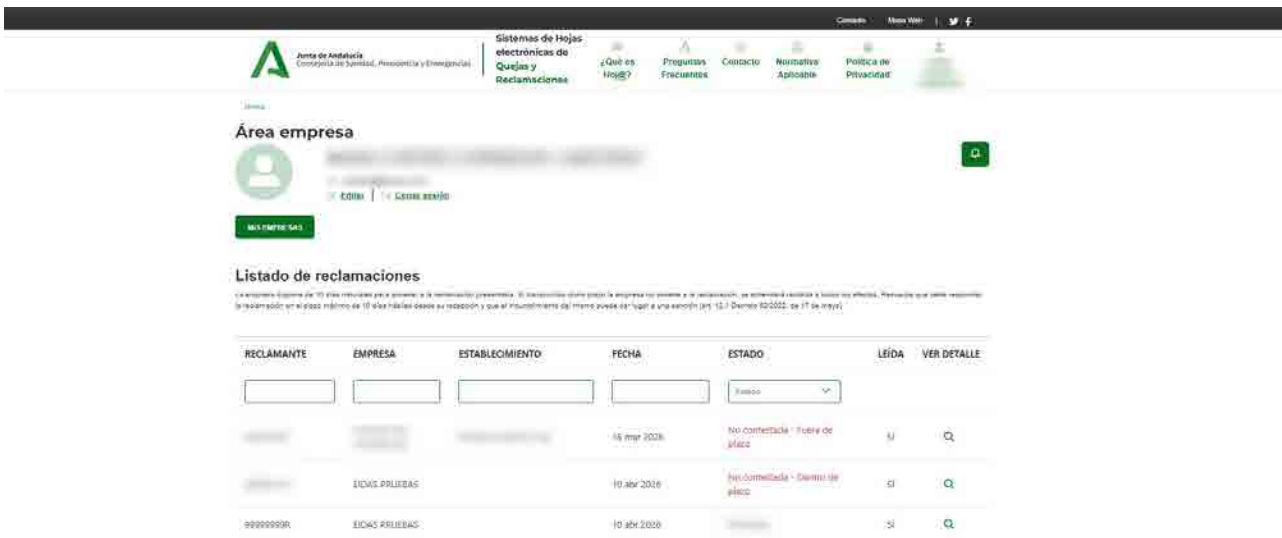
En caso de no tener ninguna reclamación al acceder al Área de Persona Usuaria Empresa, el listado aparecerá vacío.

- Desde el listado de reclamaciones, pulsando en el icono de la lupa asociado a cada una de ellas, se accede al detalle.



MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 37 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026



App. móvil. Listado de reclamaciones



App. web. Listado de reclamaciones

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

5.3.2. Detalle y tramitación de reclamación^{**}:

Desde el detalle de una reclamación podemos consultar toda su información

También se puede acceder a su bandeja de mensajes, que son los que se producen conscientemente entre reclamante o representante y empresa, como resultado de un intento de negociación sobre un acuerdo en una reclamación o bien para aclarar ciertos aspectos sobre la misma:

Contiene los mensajes que han sido intercambiados entre el reclamante y la empresa reclamada.

También se muestra una cabecera con 3 checks informativos que deberán ser informados a partir de la primera respuesta que se envíe desde la empresa o establecimiento:

Check: ¿Acepta la reclamación?

Check: ¿Acepta mediación de consumo?



Check: ¿Acepta arbitraje de consumo?

Desde el detalle de una reclamación tenemos la posibilidad de:

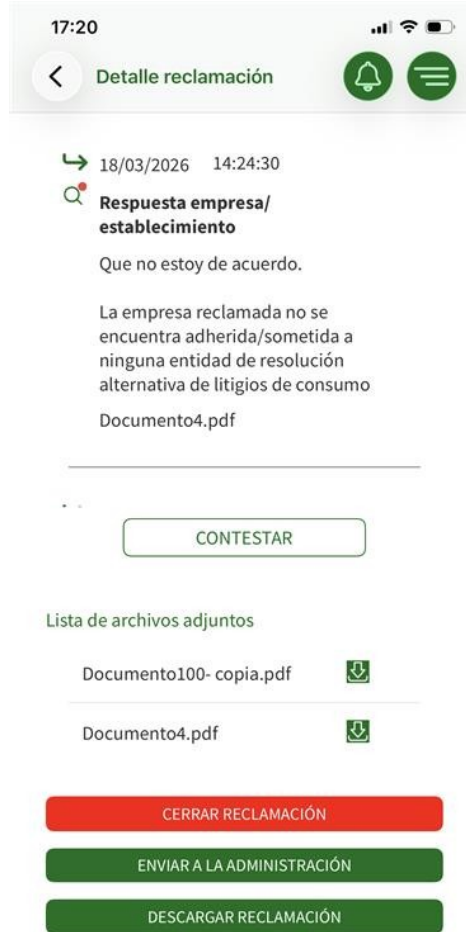
- Enviar una respuesta en una reclamación:
 - Consiste en contestar a una reclamación o un mensaje que la persona usuaria ha enviado a la empresa.
 - Siempre existirá esta opción cuando la reclamación NO esté en estado "PRESENTADA A LA ADMINISTRACIÓN y posteriores o "CERRADA".
 - Al ser pulsado este botón aparece una ventana con:
 - Un cuadro de texto para que la persona usuaria escriba su respuesta.
 - Un apartado para ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN, por si necesita incluir algún archivo en su respuesta.
 - El botón de ENVIAR.

La reclamación aparecerá en el listado con el estado "**CONTESTADA**"

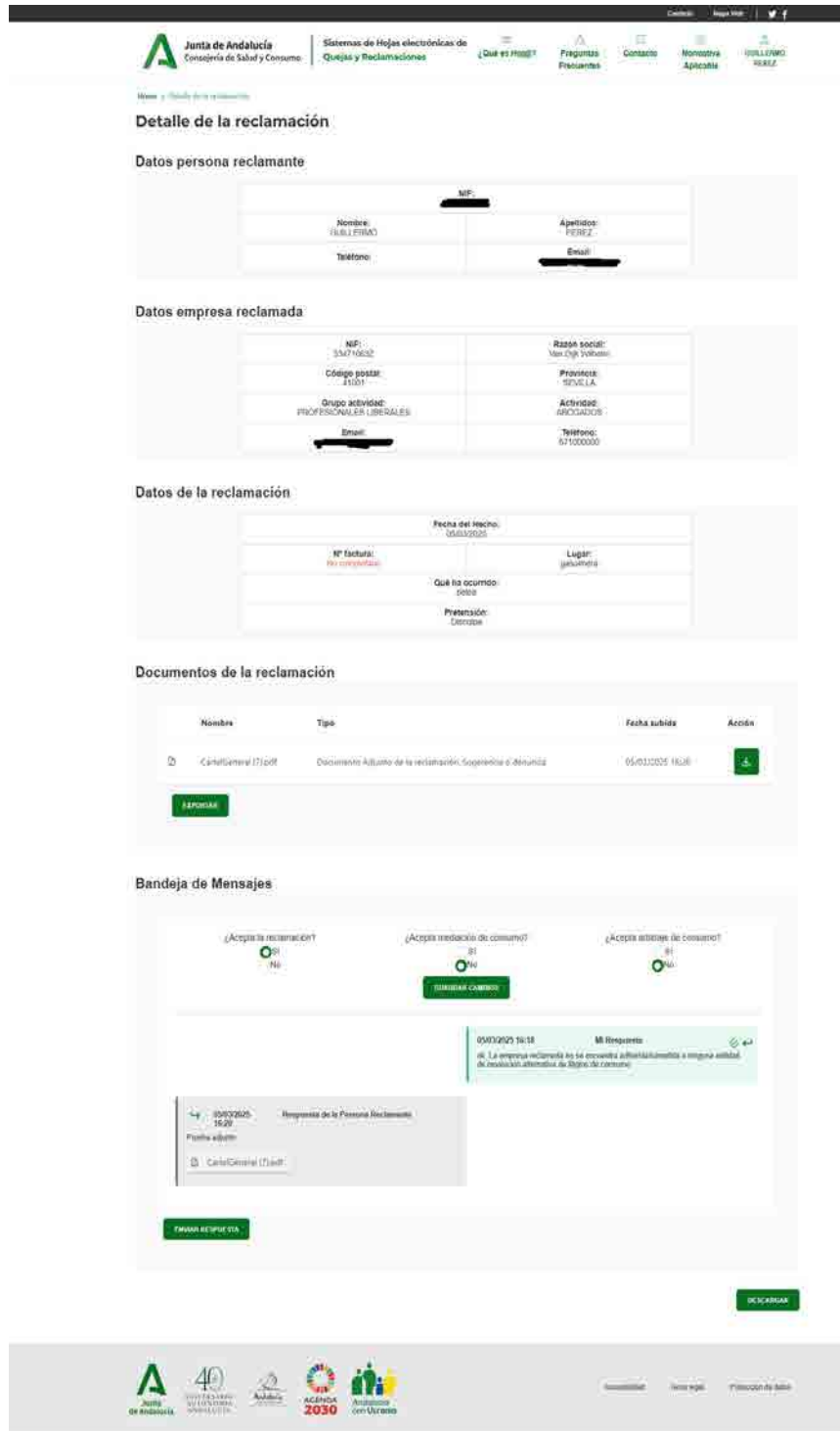
MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 39 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

- **Descargar:**
 - ✓ es la opción que permite descargar y posteriormente imprimir una reclamación; puede hacerse con cualquier reclamación.



App. móvil. Detalle de una reclamación



Detalle de la reclamación

Datos persona reclamante

NIF:	
Nombre: BULLERNA	APELLIDOS: PEREZ
Teléfono:	Email:

Datos empresa reclamada

NIF: 334710632	Razón social: Van Ogh Volbasi
Código postal: 41001	Provincia: SEVILLA
Grupo actividad: PROFESIONALES LIBERALES	Actividad: ABOGADOS
Email:	Teléfono: 671500030

Datos de la reclamación

Fecha del hecho: 04/03/2025	
Nº factura: Por concepto	Lugar: JABUQUERA
¿Qué ha ocurrido?: Solo	
Presunción: Denegada	

Documentos de la reclamación

Nombre	Tipo	Fecha subida	Acción
CañalGeneral (1).pdf	Documento Adjunto de la reclamación, Solicitud o denuncia	05/03/2025 16:28	

Bandeja de Mensajes

Sí No ¿Acepta reclamación?
 Sí No ¿Acepta mediación de consumo?
 Sí No ¿Acepta arbitraje de consumo?

05/03/2025 16:18 **Mi mensaje**

Hi, La empresa reclamada no se encuentra adhiriéndose a ninguna entidad de mediación alternativa de disputa de consumo.

05/03/2025 16:29 **Respuesta de la Persona Reclamante**

Pincha adjunto



CañalGeneral (1).pdf

TRAMITA RESPUESTA

DESCARGAR

App. Web. Listado de reclamaciones

5.4. Bandeja de Avisos y Comunicaciones

	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	<h4>Construcción de Sistemas de Información</h4>	

Cuando la Persona Usaria de Ciudadanía accede a esta funcionalidad el sistema le permite realizar las siguientes acciones:

- **Consultar la bandeja de avisos**:**

Desde el listado de reclamaciones, pulsando en el icono de la campana se puede acceder a la bandeja de avisos y comunicaciones.

- AVISOS

Los avisos son las notificaciones que se envía a la persona usuaria por parte de la persona gestora de forma manual o del sistema de forma automática:

- vía email

Con los avisos del sistema se le notifica que tiene un cambio en una reclamación que haya sido interpuesta como reclamante o como representante, por ejemplo:

- Al reclamante o representante:
 - ✓ la reclamación ha modificado su estado, por ejemplo, contestada por la empresa
- A la empresa:
 - ✓ La reclamación ha modificado su estado

Con los avisos por parte del gestor se le puede informar:

- que necesite más información antes de tramitar la reclamación a la administración
- alguna indisponibilidad del sistema
- alguna noticia generalizada para todos los ciudadanos y empresas que envía la administración

Los avisos relacionados con una reclamación contendrán el número de ésta para que se pueda acceder directamente a ella, es decir, desde la bandeja de avisos, pulsando en el número de la reclamación contenida en el propio aviso, se accede al detalle de la reclamación donde se puede visualizar los mensajes relacionados con esta.

Desde la bandeja de avisos y comunicaciones, al pulsar sobre uno de ellos, se accede a una pantalla con la información del aviso o comunicación. Cuando se trata de un aviso, en la vista aparece:

Reclamación ID
 Motivo de la Reclamación
 Empresa/Establecimiento
 Asunto
 Mensaje
 Enlace de la reclamación

- BANDEJA DE AVISOS Y COMUNICACIONES

Desde la pantalla “Área de Persona Usaria” y pulsando en el icono de campana, se accede a un listado de avisos. En este listado se encuentran:

- los avisos que ha recibido

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 42 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

- las comunicaciones que ha enviado en el caso de ser persona usuaria reclamante o representante

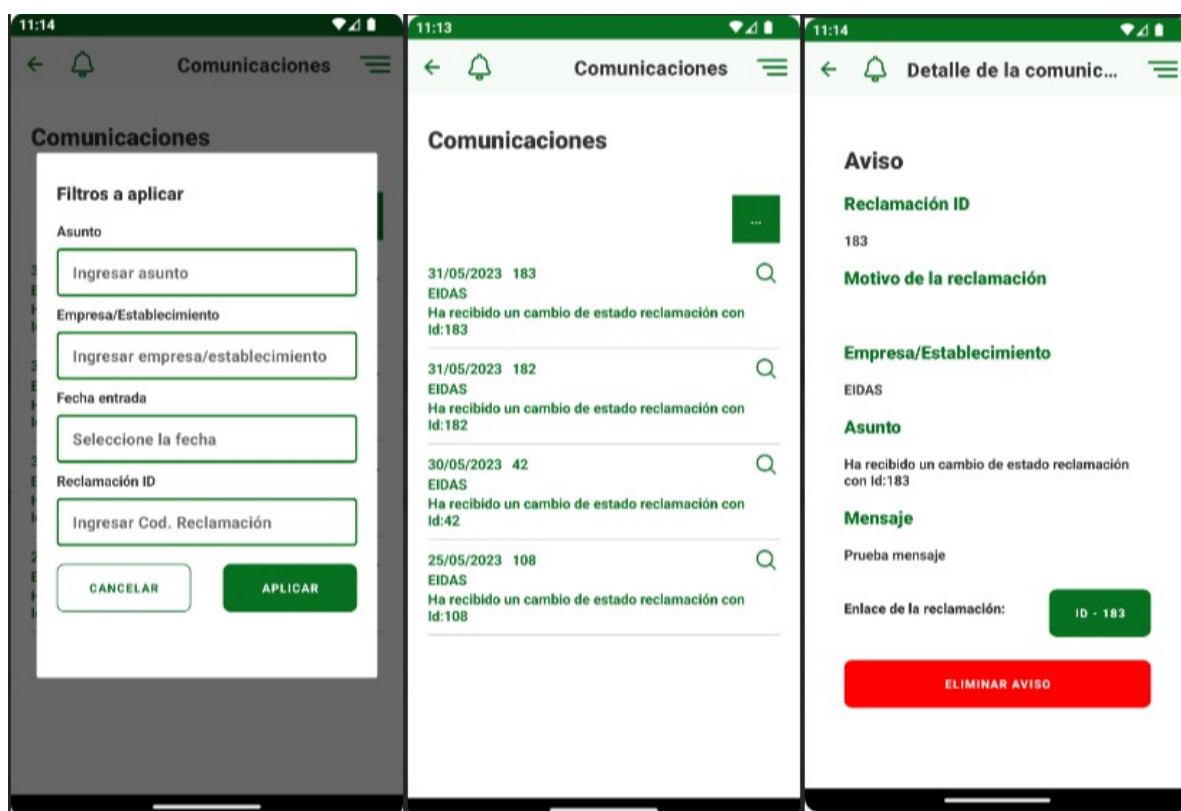
Esta bandeja de avisos y comunicaciones contiene un filtro con los campos:

Asunto
 Empresa/Establecimiento
 Fecha Entrada
 Reclamación

Acciones: se presenta las opciones de ver detalle o eliminar el aviso.
















Los avisos y comunicaciones estarán ordenados en el listado por orden de modificación, siendo los primero los más recientes.

- La forma de poder CONSULTAR UNA RECLAMACIÓN DESDE UN AVISO es desde la bandeja de avisos y comunicaciones, al pulsar sobre un aviso recibido por el sistema, en el cuerpo de mismo se tiene el código de la reclamación a la que hace referencia, o desde el listado pulsando el ID de la reclamación.



App. móvil. Avisos y comunicaciones

Bandeja de Avisos

Asunto	Empresa/Establecimiento	Fecha Entrada	Reclamación	Acciones
pruebas		13/04/2026		 
pruebas		13/04/2026		 
Pruebas		13/04/2026		 
Asunto de prueba		13/04/2026		 
Hoja Cambio de estado en su reclamación: No contestada dentro de plazo	TESTING	10/04/2026	ID - 19803	 
Hoja Cambio de estado en su reclamación: No contestada dentro de plazo	TESTING	10/04/2026	ID - 19803	 
Hoja Cambio de estado en su reclamación: Contestada dentro de plazo	TESTING	10/04/2026	ID - 19761	 
Hoja Cambio de estado en su reclamación: Contestada dentro de plazo	TESTING	09/04/2026	ID - 19761	 

Aviso ✕

Reclamación ID: 19803
 Motivo de la Reclamación: Reclamación o queja a la empresa
 Empresa/Establecimiento: TESTING
 Asunto: Hoja | Cambio de estado en su reclamación: No contestada dentro de plazo
 Mensaje:
 Estimado/a usuario/a:

Su reclamación en el Sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía, ha cambiado de estado a **No contestada dentro de plazo**.

Gracias por utilizar este servicio digital de la Junta de Andalucía.



Saludos
 Enlace de la reclamación: [ID - 19803](#)

App. Web. Avisos y comunicaciones

5.5. Gestión de Empresas y Establecimientos

Cuando la persona Usuaría de Empresa accede a esta funcionalidad el sistema le permite realizar las siguientes acciones, dependiendo de si es para las empresas o para los establecimientos:

- **Empresas**
 - Alta de empresa y diligencia de alta
 - Modificación datos de empresa
 - Cartelería y QR para empresa
 - Gestionar Personas Autorizadas de empresas
- **Establecimientos:**
 - Alta de establecimiento y diligencia de alta

	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	 Junta de Andalucía
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	<h4>Construcción de Sistemas de Información</h4>	

- Modificación datos de establecimiento
- Eliminación de establecimientos
- Cartelería y QR para establecimiento
- Gestionar Personas Autorizadas de establecimiento

A continuación, detallamos cada una de ellas:

5.5.1. Empresas

En este apartado se le permite a la persona usuaria visualizar todas las empresas de las cuales es creadora o autorizada.

5.5.1.1. Alta de empresas

El alta de una empresa se realizará pulsado “NUEVA EMPRESA”. Los pasos para seguir son los siguientes:

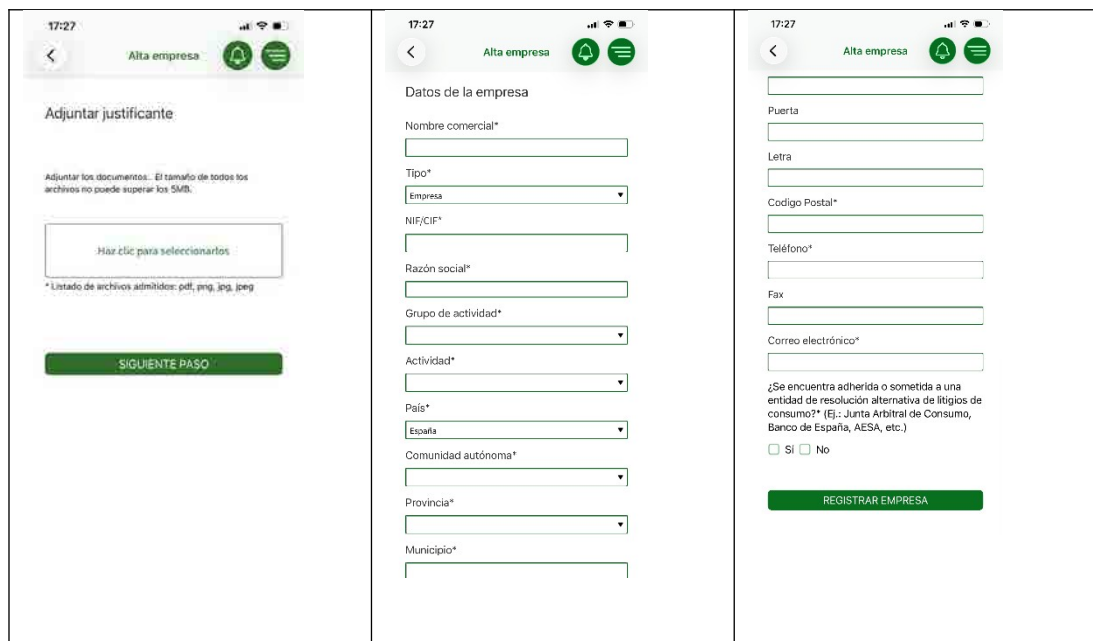
PASO 1:

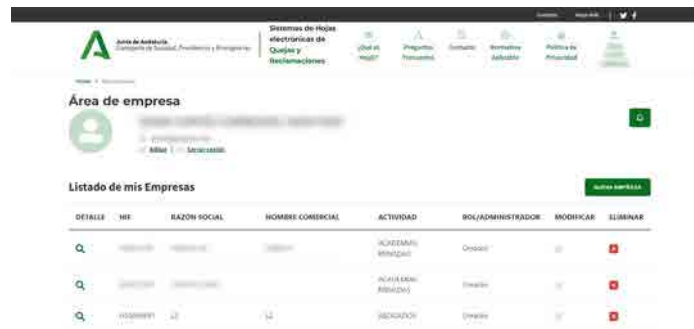
- ✓ Se informarán todos los campos obligatorios del formulario con los datos de la Empresa.
- ✓ La persona usuaria logada quedará asociado a la Empresa como persona usuaria creadora.
- ✓ La empresa tendrá una única persona usuaria asociada con este perfil
- ✓ No podrán registrarse en el sistema dos entidades con el mismo documento identificativo.

PASO 2:

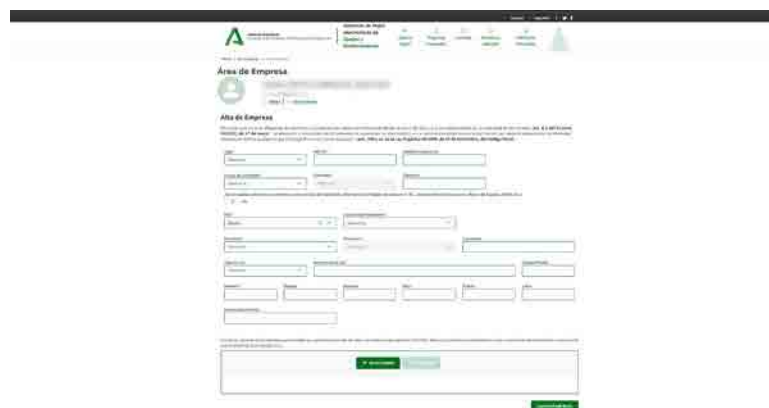
- ✓ Adjuntar justificante firmado: Declaración responsable del representante o persona responsable de la empresa.

Tras pulsar el botón **GUARDAR EMPRESA**, el aplicativo genera un mensaje informativo indicando que la empresa se ha creado correctamente y se redirige al listado de mis Empresas apareciendo la empresa creada.





App. web. Alta de empresas



App. Web. Alta de empresas

- Una vez dada de alta la empresa en Hoj@, la persona usuaria empresa creadora o autorizada con permisos administrador, podrá descargar la DILIGENCIA DE ALTA (documento que sirve de justificante de que se la Empresa se ha dado de alta en la aplicación).

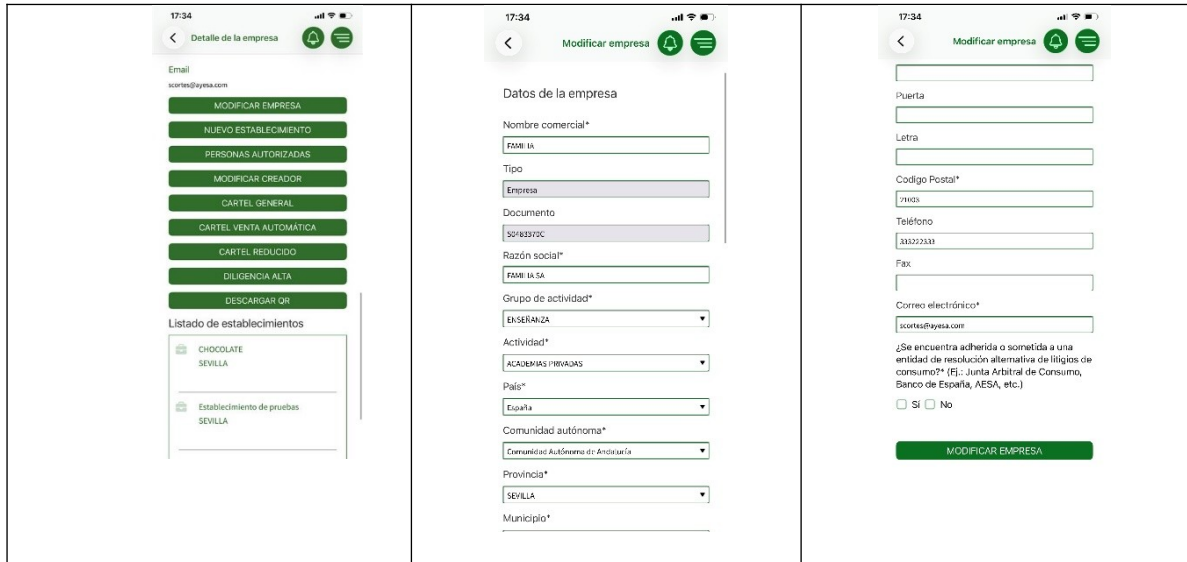


Diligencia de Alta de empresa

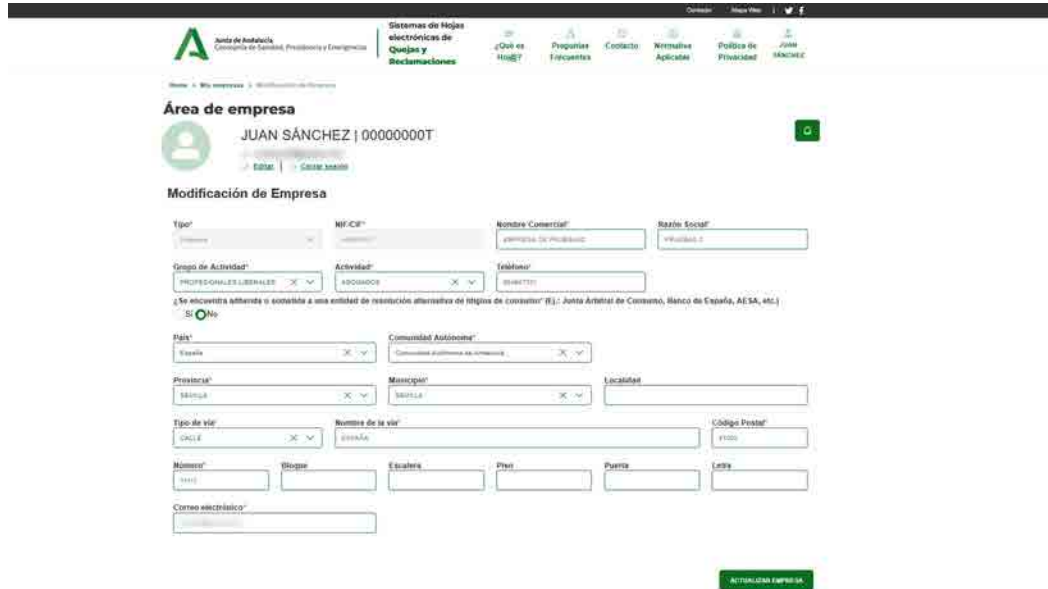
5.5.1.2. Modificación de empresa

Para modificar los datos de una empresa, desde el listado de mis Empresas, se muestra la opción MODIFICAR en el registro de la empresa, en el caso de que la persona usuaria de empresa sea la creadora o autorizada con perfil administrador.



Tras pulsar en **MODIFICAR** se redirige al detalle de la empresa con los campos del formulario completados y editables, a excepción de los campos Tipo y NIF/CIF que se muestran bloqueados.



App. móvil. Modificación de empresas





App. web. Modificación de empresa

	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	<h4>Construcción de Sistemas de Información</h4>	

- Una vez dada de alta, la persona usuaria autorizada con permiso de administración ya puede gestionar su código QR y la cartelería asociada desde el detalle de la empresa y de la siguiente forma:
 - ✓ aparecerá habilitada una opción para generar y descargar el código QR identificativo de la empresa en el formato necesario para poder incrustarlo como banner en el sitio web de la empresa.
 - ✓ el código QR identificará de forma unívoca a la empresa y debe mostrarse su versión junto con la razón social, dirección y CIF de la empresa.
 - ✓ aparecerá habilitada una opción para generar y descargar los distintos carteles identificativos a nivel de empresa. Esta acción implica la generación del código QR en paralelo.
 - ✓ Existen diferentes tipos de carteles identificativos:
 - General: con un tamaño mayor para que sea visible.
 - Venta automática: Diseño para los dispositivos de venta automática (máquinas expendedoras)
 - Cartel Reducido: Con un tamaño más reducido para colocarlo en sitio visible.



	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

General



Venta Automática



Reducido





Cartelería de empresas

- De la misma forma, una vez dada de alta la empresa, la persona usuaria autorizada con permiso de administración ya puede gestionar las personas autorizadas para la empresa accediendo al listado de personas autorizadas de la empresa:

5.5.1.3. Gestionar personas autorizadas

- Desde el detalle de una empresa, se pulsa en GESTIONAR PERSONAS AUTORIZADAS. El aplicativo se redirige a la pantalla de Gestionar Persona Autorizadas Empresa.
 - Se muestra un buscador con el campo Documento, en el que introduciendo un NIF realiza la búsqueda de un usuario que esté dado de alta previamente en el sistema Hoj@.
 - Una vez recuperado un NIF, se autocompletará los valores de los campos Correo, Nombre y Apellidos.
 - También figura un check para indicar a la persona autorizada como Administrador.

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 49 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

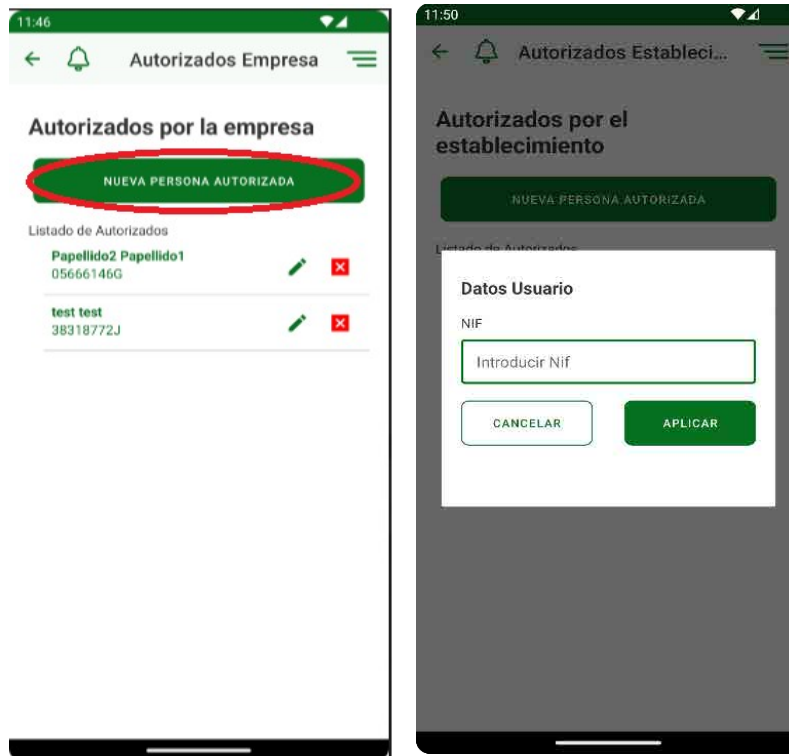
	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

- Una vez seleccionada el NIF, quedará asociado a la empresa como persona autorizada de la empresa.
- En el caso de haber marcado el check de Administrador, la persona autorizada tendrá permisos de administrador para la empresa.
- Al pulsar el botón GUARDAR PERSONA AUTORIZADA, aparecerá en la lista de personas autorizadas de la empresa.
- Una empresa puede tener una o varias Personas Autorizadas de Empresa con o sin permisos de administrador.
 - Desde el listado de Gestionar Personas Autorizadas Empresa se muestran las personas creadora y autorizadas de la empresa con los siguientes datos:
 - CORREO
 - NOMBRE
 - PRIMER APELLIDO: se muestra ofuscado el final del apellido.
 - SEGUNDO APELLIDO: se muestra ofuscado el final del apellido.
 - ADMINISTRADOR
 - EDITAR
 - ELIMINAR

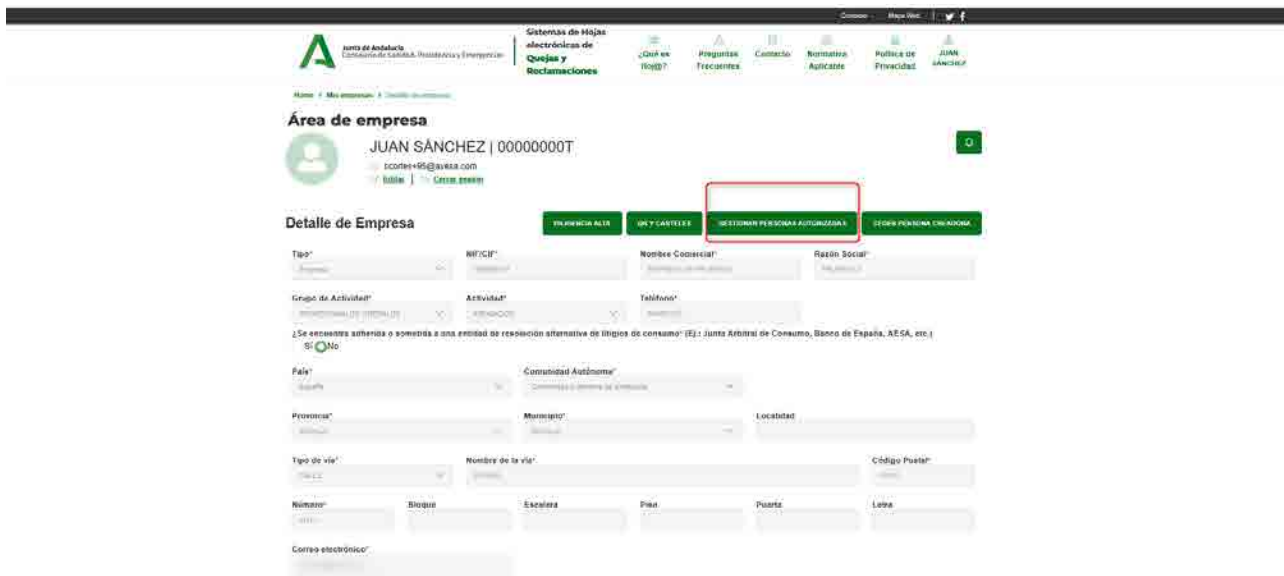
5.5.1.4. *Modificación y eliminación de personas autorizadas*

- Desde el listado de Gestionar Personas Autorizadas Empresa, se observan las acciones de Editar y Eliminar.
- EDITAR: se utiliza para editar el usuario autorizado para modificar el estado de administrador tanto para SI como para NO.
 - Tras pulsar el botón para editar, se muestra en el valor ADMINISTRADOR un desplegable para seleccionar los valores Si/No.
 - Figura un icono para guardar el valor seleccionado de administrador, tras pulsar el botón guardar, la persona autorizada de empresa se mostrará con la edición de administrador realizada.
- ELIMINAR: se utiliza para eliminar a una persona autorizada de empresa que no sea creadora de esta.
 - Tras pulsar el botón Eliminar, se muestra un mensaje donde pregunta ¿Estás seguro de que quieres eliminar los permisos de esta persona usuaria autorizada? Con las opciones NO/SI
 - En el caso de pulsar SI, el sistema indica con un mensaje informativo que la persona autorizada ha sido eliminada ya no figura en el listado.

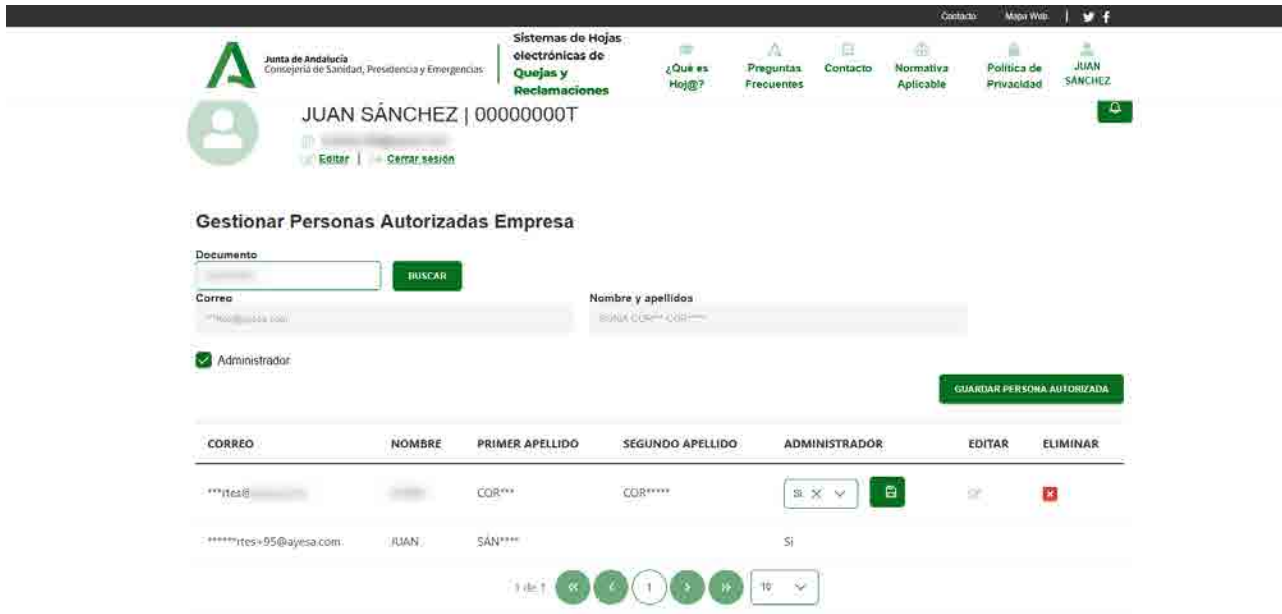
MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 50 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026



App. móvil. Personas Autorizadas de empresa



App. web. Gestionar Personas Autorizadas de empresa



App. web. Personas Autorizadas de empresa

5.5.2. Establecimientos

En este apartado se le permite a la persona usuaria visualizar todos los establecimientos de los cuales es persona autorizada

Una empresa podrá tener desde cero a varios establecimientos asociados

5.5.2.1. Alta de establecimiento

Para el alta de una nueva persona usuaria de establecimiento pulsaremos “Nuevo establecimiento”. Los pasos para seguir son los siguientes:

- Completar todos los campos obligatorios del formulario para el nuevo establecimiento.
- Pulsar en el botón GUARDAR ESTABLECIMIENTO, una vez guardado el establecimiento se muestra en el listado de establecimientos de la empresa.

8:39

< Back Alta establecimiento

Datos empresa

NIF
67906451P

Razón social
EMPRESA TEST 5 4 7

Alta establecimiento

Nombre comercial (*)

Grupo de actividad (*)

Actividad (*)

País (*)
España

CC.AA. (*)

Provincia (*)

Municipio (*)

Localidad (*)

Tipo de vía (*)

Nombre de vía (*)

Número

Escalera

Piso

Puerta

Letra

Codigo Postal (*)

Teléfono (*)

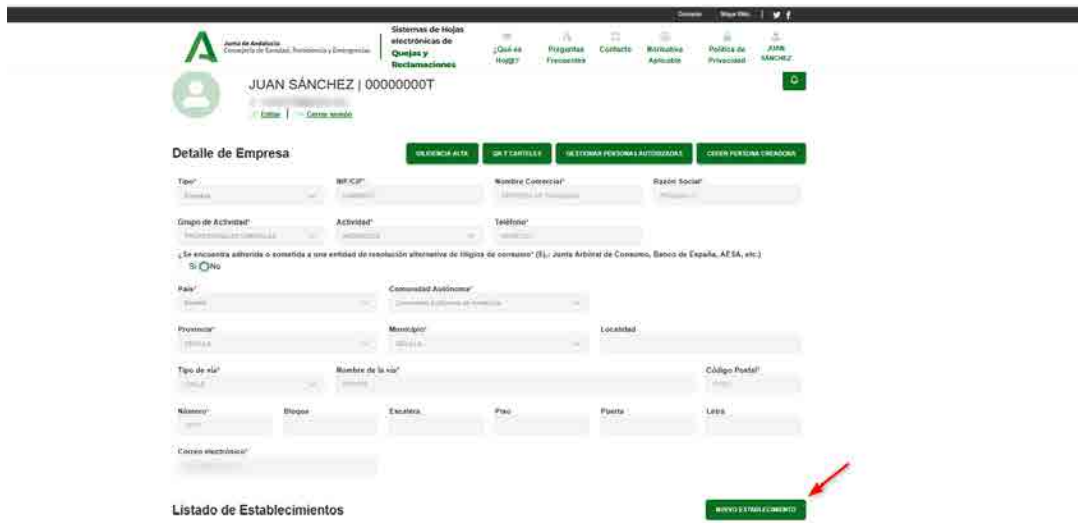
Fax

Correo electrónico (*)

REGISTRAR ESTABLECIMIENTO

App. móvil. Establecimientos de empresa

Para web:



Detalle de Empresa

Tipo:
 NIF/CIF:
 Nombre Comercial:
 Razón Social:

Grupo de Actividad:
 Actividad:
 Teléfono:

Se encuentra autorizada o sometida a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo (EJ: Junta Arbitral de Consumo, Banco de España, ATSA, etc.)

País:
 Comunidad Autónoma:

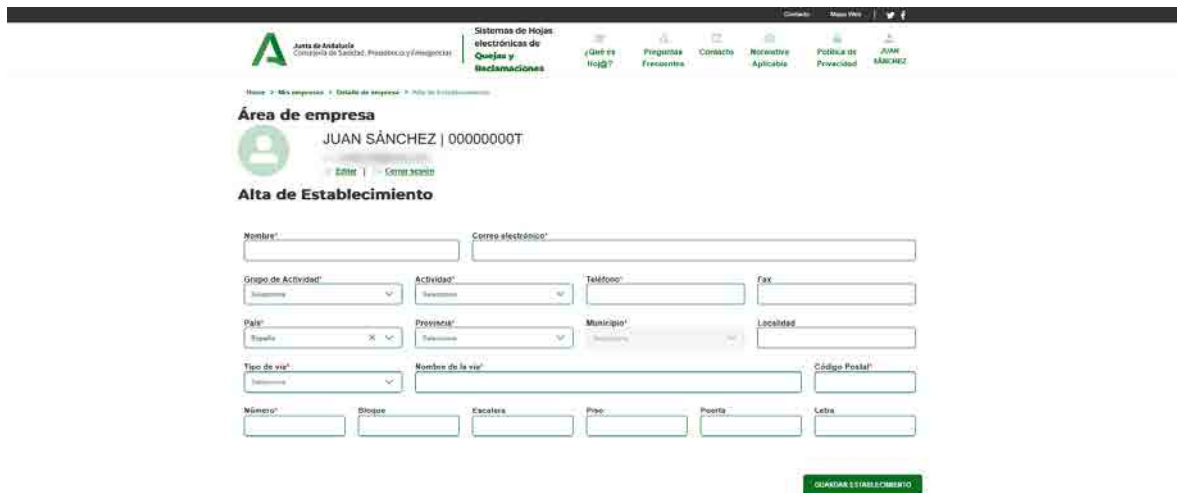
Provincia:
 Municipio:
 Localidad:

Tipo de vía:
 Nombre de la vía:
 Código Postal:

Número:
 Bloque:
 Escalera:
 Piso:
 Puerta:
 Letra:

Listado de Establecimientos

App. web. Establecimientos de empresa



Área de empresa

JUAN SÁNCHEZ | 00000000T

Alta de Establecimiento

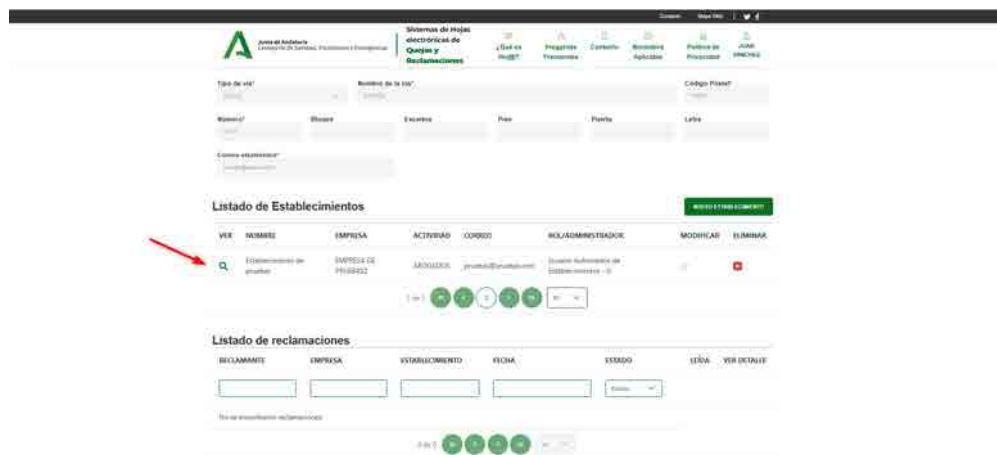
Nombre:
 Correo electrónico:

Grupo de Actividad:
 Actividad:
 Teléfono:
 Fax:




País:
 Provincia:
 Municipio:
 Localidad:

Tipo de vía:
 Nombre de la vía:
 Código Postal:

Número:
 Bloque:
 Escalera:
 Piso:
 Puerta:
 Letra:



Listado de Establecimientos

VER	NOMBRE	EMPRESA	ACTIVIDAD	CÓDIGO	ROL/ADMINISTRADOR	MODIFICAR	ELIMINAR
	Establecimiento de prueba	EMPRESA DE PRUEBA	ACTIVIDAD	000000	Usuario Administrador de Establecimiento - 0		



1 de 1

Listado de reclamaciones

RECLAMANTE	EMPRESA	ESTABLECIMIENTO	FECHA	URGENTE	SEVA	VER DETALLE
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

0 de 0 reclamaciones

App. web. Establecimientos de empresa

	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	<h4>Construcción de Sistemas de Información</h4>	

- Una vez dado de alta el Establecimiento en Hoj@, si la persona usuaria es persona creadora o autorizada del mismo y con permisos de administración, se habilitará una opción para generar y descargar la DILIGENCIA DE ALTA (documento que sirve de justificante de que el Establecimiento se ha dado de alta en la aplicación).



Diligencia de alta de establecimiento

5.5.2.2. *Modificación de establecimiento de empresa*



Para modificar los datos de un establecimiento, desde el detalle de la empresa, en el listado de Establecimientos, se muestra la opción MODIFICAR en el registro del establecimiento, en el caso de que la persona usuaria de empresa sea la creadora o autorizada con perfil administrador.

Tras pulsar en MODIFICAR se redirige al detalle del establecimiento con los campos del formulario completados y editables.

Por último, también figura el botón **ACTUALIZAR ESTABLECIMIENTO**.



17:41

< Modificar establecimien...  

Datos del establecimiento

Nombre*

Grupo de actividad*

Actividad*

País*

Comunidad autónoma*

Provincia*



Municipio*

Localidad

Tipo de vía*

Nombre de vía*

17:41

< Modificar establecimien...  

Escalera

Piso

Puerta

Letra

Código Postal*

Teléfono*

Fax

Correo electrónico*

MODIFICAR ESTABLECIMIENTO

App. móvil. Modificación establecimiento



The screenshot shows the web application interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: "¿Qué es Hoj@?", "Preguntas Frecuentes", "Contacto", "Normativa Aplicable", "Política de Privacidad", and "JUAN SANCHEZ". Below the menu, there is a search bar for "Correo electrónico*" and a "Listado de Establecimientos" table. The table has columns for "VER", "NOMBRE", "EMPRESA", "ACTIVIDAD", "CORREO", "ROL/ADMINISTRADOR", "MODIFICAR", and "ELIMINAR". One row is visible with the following data: "Establecimiento de pruebas", "EMPRESA DE PRUEBAS", "ABOGADOS", "pruebas@jueba.com", "Usuario Autorizado de Establecimientos", and "SI".

App. web. Modificación establecimiento



App. web. Modificación establecimiento

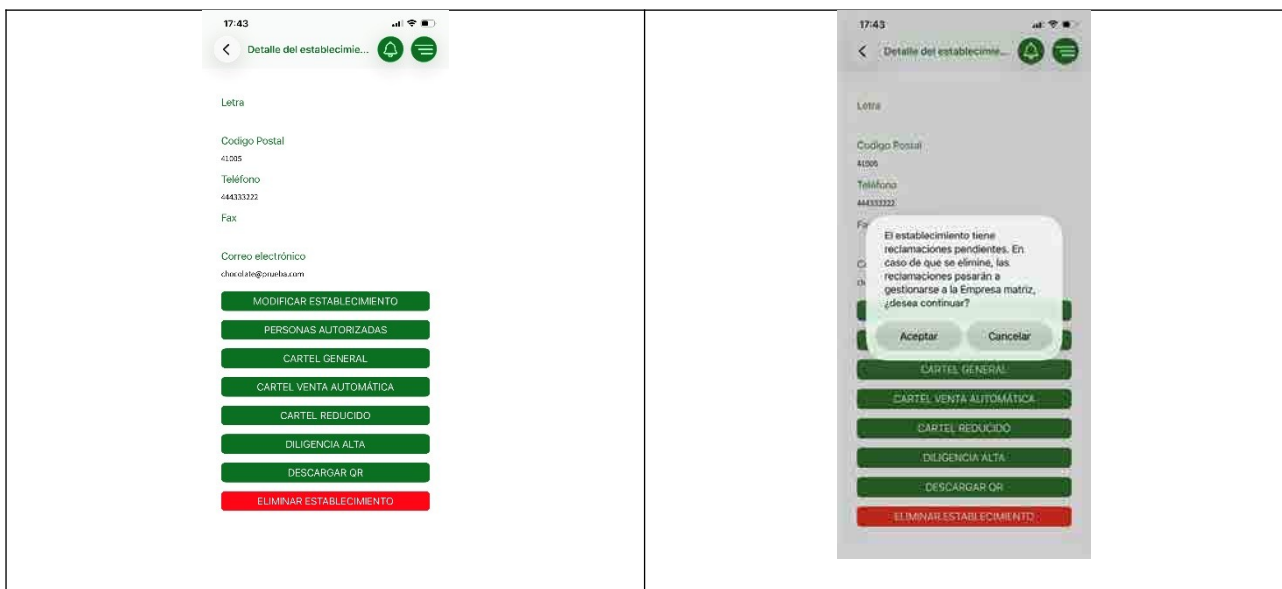
5.5.2.3. Eliminación de establecimiento de empresa

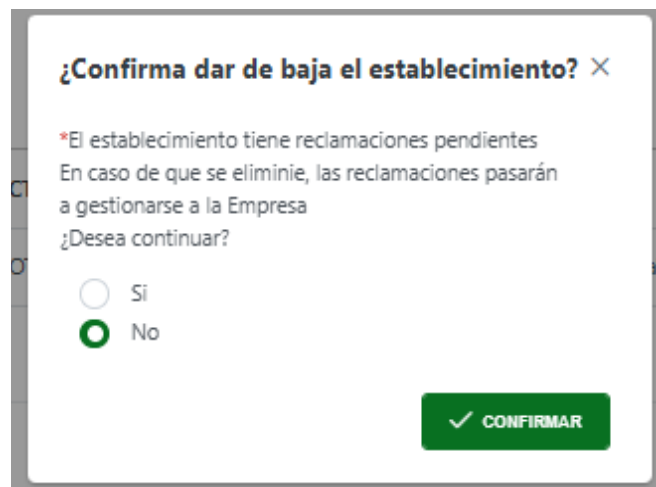
De la misma forma, si la persona usuaria es creadora o autorizada y con permisos de administración, le aparecerá el botón de “ELIMINAR” para poder **ELIMINAR AL ESTABLECIMIENTO** seleccionado. Al pulsarlo, se muestra un mensaje **indicando ¿Confirma dar de baja el establecimiento?**, con las opciones Si/NO.

En el caso de seleccionar Si y pulsar en CONFIRMAR, puede suceder lo siguiente:

- Si el establecimiento no tiene reclamaciones interpuestas, este se elimina del sistema indicando el aplicativo un mensaje informativo de que se ha eliminado el establecimiento. Ya no figura en el listado de establecimientos de la empresa.
- Si el establecimiento tiene reclamaciones interpuestas, el sistema mostrará un mensaje indicando que **“El establecimiento tiene reclamaciones pendientes En caso de que se elimine, las reclamaciones pasarán a gestionarse a la Empresa”. ¿Desea continuar?**

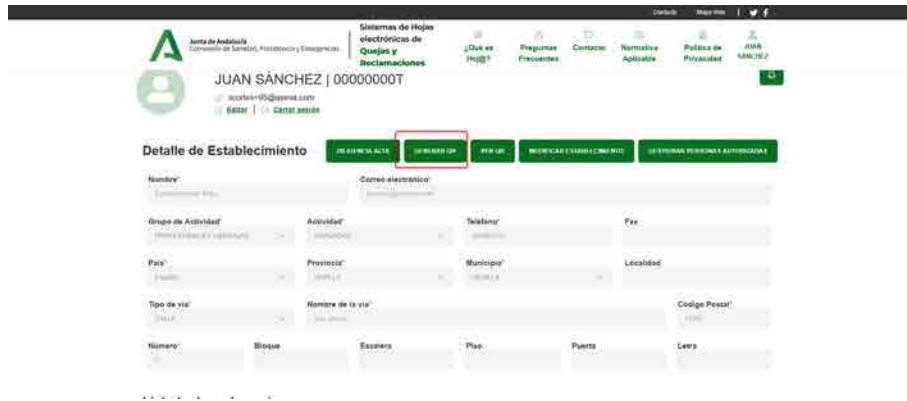
App. móvil. Eliminar establecimiento





App. web. Eliminar establecimiento



- Una vez dada de alta, la persona usuaria autorizada con permiso de administración ya puede gestionar su código QR y la cartelería asociada desde el detalle de la empresa y de la siguiente forma:
 - ✓ aparecerá habilitada una opción para generar y descargar el código QR identificativo de la empresa en el formato necesario para poder incrustarlo como banner en el sitio web de la empresa.
 - ✓ el código QR identificará de forma unívoca a la empresa y debe mostrarse su versión junto con la razón social, dirección y CIF de la empresa.
 - ✓ aparecerá habilitada una opción para generar y descargar los distintos carteles identificativos a nivel de empresa. Esta acción implica la generación del código QR en paralelo.
 - ✓ Existen diferentes tipos de carteles identificativos:
 - General: con un tamaño mayor para que sea visible.
 - Venta automática: Diseño para los dispositivos de venta automática (máquinas expendedoras)
 - Cartel Reducido: Con un tamaño más reducido para colocarlo en sitio visible.



Cartelería Establecimiento

- De la misma forma, una vez dado de alta el establecimiento, la persona usuaria autorizada con permiso de administración ya puede gestionar las personas autorizadas para el establecimiento accediendo a su listado de personas autorizadas:

5.5.2.4. Alta de personas autorizadas



	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	 Junta de Andalucía
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	<h4>Construcción de Sistemas de Información</h4>	

- Desde el detalle de un establecimiento, se pulsa en GESTIONAR PERSONAS AUTORIZADAS. El aplicativo se redirige a la pantalla de Gestionar Persona Autorizadas Establecimiento.
 - Se muestra un buscador con el campo Documento, en el que introduciendo un NIF realiza la búsqueda de un usuario que esté dado de alta previamente en el sistema Hoj@.
 - Una vez recuperado un NIF, se autocompletará los valores de los campos Correo, Nombre y Apellidos.
 - También figura un check para indicar a la persona autorizada como Administrador.
- Una vez seleccionada el NIF, quedará asociado al establecimiento como persona autorizada de este.
- En el caso de haber marcado el check de Administrador, la persona autorizada tendrá permisos de administrador para el establecimiento.
- Al pulsar el botón GUARDAR PERSONA AUTORIZADA, aparecerá en la lista de personas autorizadas del establecimiento.
- Un establecimiento puede tener una o varias Personas Autorizadas de Establecimiento con o sin permisos de administrador.
 - Desde el listado de Gestionar Personas Autorizadas Establecimiento se muestran las personas creadora y autorizadas de la empresa con los siguientes datos:
 - CORREO
 - NOMBRE
 - PRIMER APELLIDO: se muestra ofuscado el final del apellido.
 - SEGUNDO APELLIDO: se muestra ofuscado el final del apellido.
 - ADMINISTRADOR
 - EDITAR
 - ELIMINAR

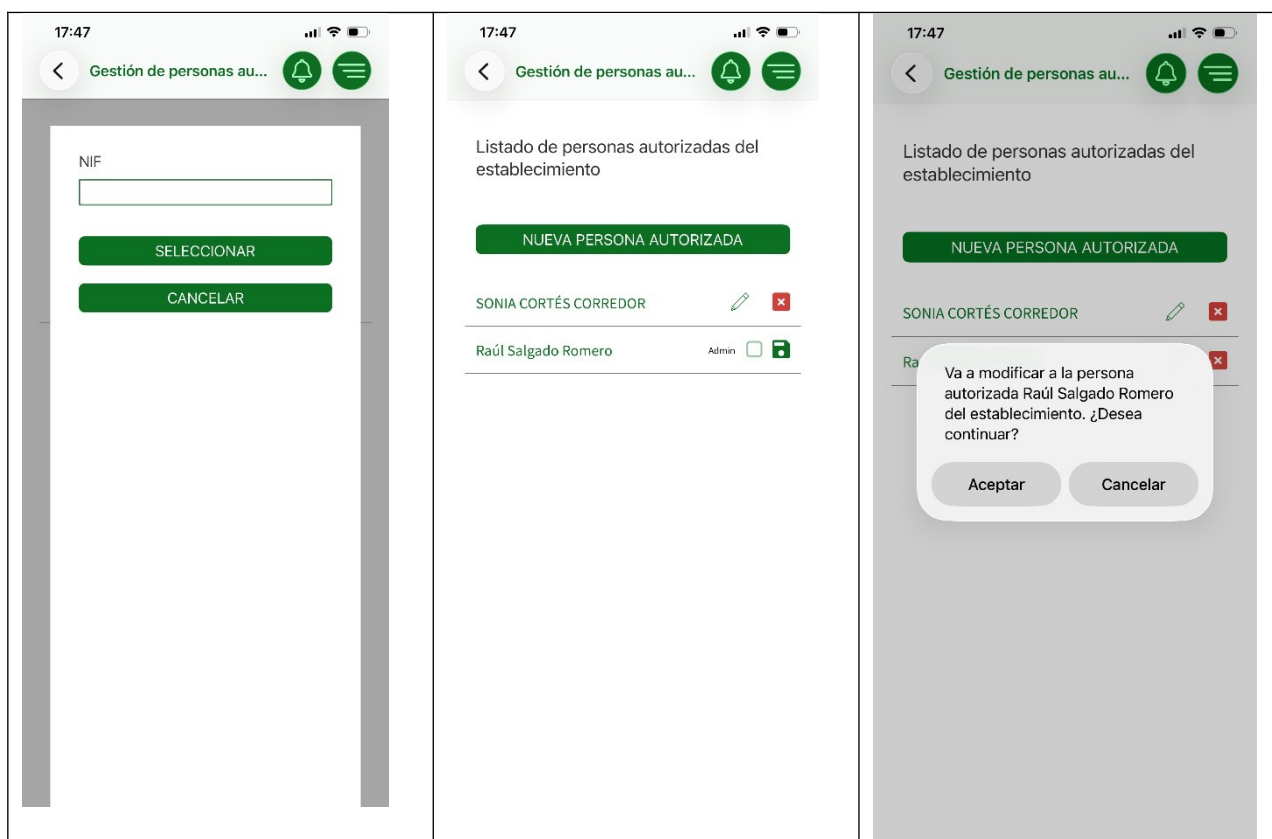
5.5.2.5. *Modificación y eliminación de personas autorizadas de establecimientos*

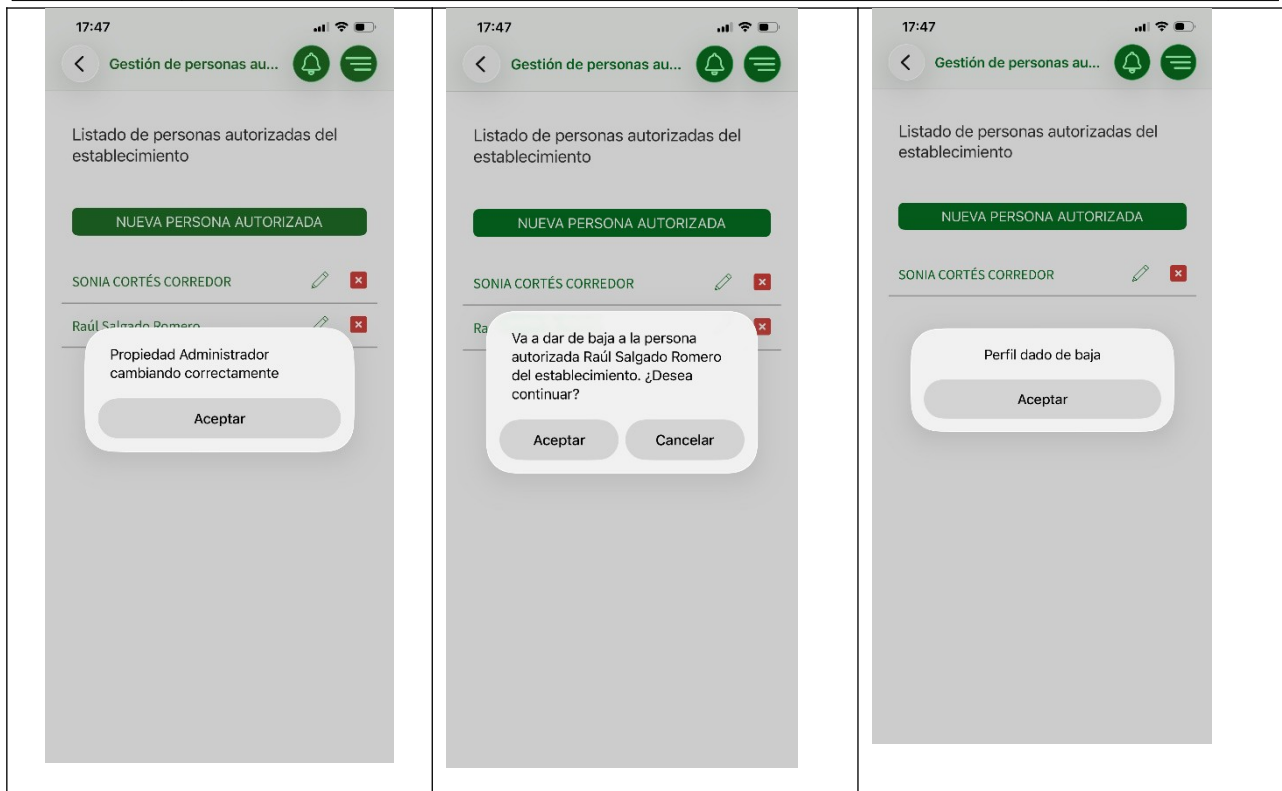
- Desde el listado de Gestionar Personas Autorizadas Establecimiento, se observan las acciones de Editar y Eliminar.
- **EDITAR:** se utiliza para editar el usuario autorizado para modificar el estado de administrador tanto para SI como para NO.
 - Tras pulsar el botón para editar, se muestra en el valor ADMINISTRADOR un desplegable para seleccionar los valores Si/No.
 - Figura un icono para guardar el valor seleccionado de administrador, tras pulsar el botón guardar, la persona autorizada de establecimiento se mostrará con la edición de administrador realizada.
- **ELIMINAR:** se utiliza para eliminar a una persona autorizada de establecimiento que no sea creadora de esta.

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 60 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026

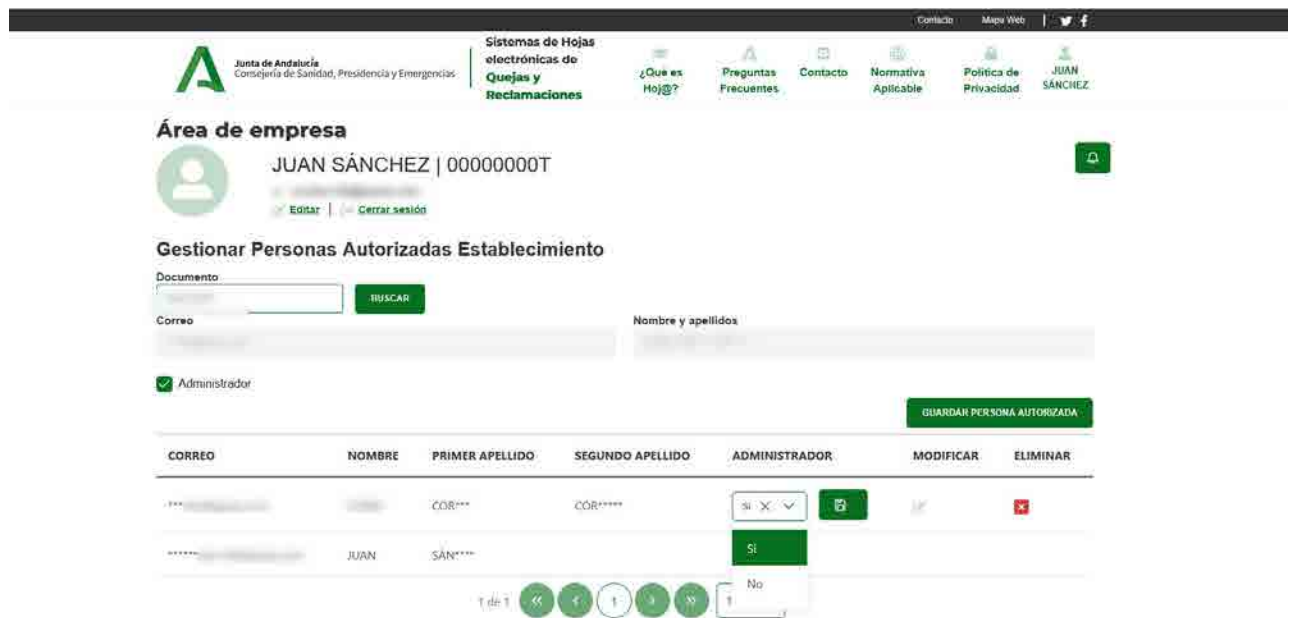
	<h2>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h2>	 Junta de Andalucía
	<h3>Manual de Usuario</h3>	
	Construcción de Sistemas de Información	

- Tras pulsar el botón Eliminar, se muestra un mensaje donde pregunta ¿Estás seguro de que quieres eliminar los permisos de esta persona usuaria autorizada? Con las opciones NO/SI
- En el caso de pulsar SI, el sistema indica con un mensaje informativo que la persona autorizada ha sido eliminada ya no figura en el listado.







App. móvil. Modificación y eliminación de personas autorizadas



App. web. Modificación y eliminación de personas autorizadas

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

5.6. Módulo Ayuda

El módulo de asistencia a la persona usuaria es un apartado de ayuda que facilita a la persona usuaria el acceso a cierta información y funcionalidades importantes y resuelve las dudas más frecuentes que se pueden dar en Hoj@.

Desde la pantalla principal de la aplicación se puede acceder un menú donde se encuentran los enlaces de ayuda, por ejemplo:

- Inicio: para llevar a la pantalla inicial de la aplicación desde cualquier vista
- Área de Persona usuaria: es el acceso a los datos personales de la persona usuaria
- Generación de Hojas: acceso a la confección de las hojas de reclamaciones
- ¿qué es hoj@?: explicación de en qué consiste la aplicación
- Preguntas frecuentes: con las respuestas a las preguntas más comunes de las personas usuarias
- Contacto: información de Contacto con Consumo Responde
- Normativa aplicable: lista de normativas vigentes con enlace al boletín Oficial en la que se encuentren publicados.
- Geolocalización de oficinas de Consumidores: mapa de geolocalización donde se muestra la dirección exacta de las oficinas de consumo (para app móviles).
- Empresas adheridas: contiene el listado de empresas adheridas a hoja.

También se incluyen en este apartado las opciones que tiene la persona usuaria para descargarse la aplicación móvil.

Cuando la persona usuaria accede a esta funcionalidad pulsando el enlace correspondiente en cada caso, el sistema le permite realizar consultas que le ayuden con sus dudas o a una correcta utilización de la aplicación, por ejemplo:

- **¿Qué es hoja?:** es la información de ayuda que la persona usuaria puede consultar en qué consiste la aplicación Hoj@ de quejas y reclamaciones
- **Preguntas Frecuentes:** listado de preguntas y respuestas que normalmente podrían tener las personas usuarias
- **Contacto:** es la información de contacto de Consumo responde. Cuando la persona usuaria pulsa este enlace, la aplicación muestra una pantalla donde se puede ver una lista donde aparece el teléfono, email y web a donde la persona usuaria se puede dirigir para realizar sus consultas
- **Normativa aplicable:** es una lista con la normativa reguladora en materia de consumo; cada línea contiene una norma a la que se accederá mediante un enlace al Boletín Oficial en la que se encuentre publicada
- **Geolocalización de oficinas de consumidores:** es un mapa con la localización geográfica exacta de las oficinas de consumo de Andalucía que, al ser pulsadas, se muestra su dirección.
- **Listado de Empresas adheridas:** todas las empresas y los establecimientos que estén dados de alta en Hoj@ aparecen en este listado de empresas adheridas. Esta vista contiene un filtro que permite a la persona usuaria una búsqueda de empresas y establecimientos más sencilla.

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 63 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026



Contacto


HOJ@ es una aplicación promovida por la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía. Se trata de una herramienta viva, y trabajamos continuamente en su evolución y mejora. Por lo tanto, si tienes cualquier consulta o sugerencia no dudes en ponerte en contacto con nosotros a través de alguna de las siguientes vías:

 <https://www.consumoresponde.es/>

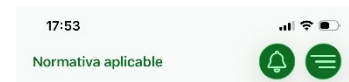
 consumoresponde@juntadeandalucia.es

 900 215 080

Para obtener información o trasladar sugerencias relacionadas con el Sistema HOJ@, comunicar posibles incidencias o problemas técnicos con la aplicación, o realizar consultas sobre consumo a nivel general. Para trasladar posibles incidencias o problemas técnicos con la Presentación Electrónica General de la Junta de Andalucía:



 ceis.chie@juntadeandalucia.es

(El campo "Asunto" del mensaje debe comenzar con el acrónimo PEG y a continuación nombre y apellidos).



Normativa aplicable

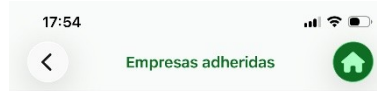
- ◻ Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía. <https://www.boe.es/boj/asp-ant/?p=3312117753001>
- ◻ Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía. <https://juntadeandalucia.es/boja/2022/9542>
- ◻ Orden de ... de ... de 2025, por la que se regula el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía, y se modifican los modelos del formulario y de los carteles informativos contenidos en los anexos I, II, III y IV del Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía. **[Pendiente de publicación]**
- ◻ Orden de 9 de febrero de 2015, por la que se regula la edición, distribución, comercialización e impresión de las Hojas de Quejas y Reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía. <https://juntadeandalucia.es/boja/2015/935/1>

	<h1>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</h1>	 Junta de Andalucía
	<h2>Manual de Usuario</h2>	
	<h3>Construcción de Sistemas de Información</h3>	



App. móvil. Consulta de empresas adheridas

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 65 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026



Empresas adheridas

Únicamente las empresas adheridas a HOJ@ permiten la presentación de quejas y reclamaciones directamente por vía electrónica.

Si la empresa a la que quieres reclamar no aparece en el siguiente listado, puedes obtener tu hoja ya cumplimentada en PDF y presentarla directamente ante la empresa. Más información sobre cómo reclamar en Consumo Responde.

BUSCADOR DE EMPRESAS

DATOS EMPRESA

NIF

Razón social

DIRECCIÓN

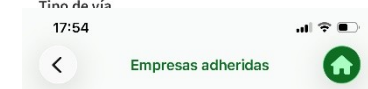
Comunidad Autónoma

Provincia

Municipio

Tipo de vía

17:54



Provincia

Municipio

Tipo de vía

Nombre de la vía

Código postal

ACTIVIDAD

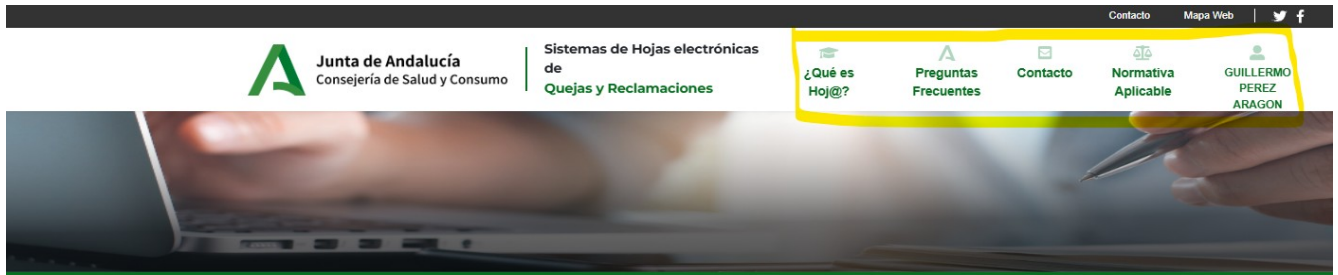
Grupo de actividad

Actividad

Búsqueda libre de Actividad

LIMPIAR

BUSCAR



¿Qué es HOJ@?

HOJ@ es el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, una herramienta impulsada por la Dirección General de Consumo que **permite presentar y gestionar hojas de quejas y reclamaciones a través de Internet**. De este modo, HOJ@ agiliza y simplifica los trámites, **permitiendo completar de manera telemática el recorrido de una hoja de quejas y reclamaciones, desde la presentación ante la empresa hasta la respuesta de la misma y el traslado a la Administración de Consumo en caso necesario**.

A través de HOJ@ se pueden realizar diferentes trámites en función del perfil de la persona usuaria y de si dispone o no de certificado digital:

- La **CIUDADANÍA** podrá presentar y gestionar directamente sus reclamaciones de consumo ante las empresas adheridas a HOJ@, cómodamente y desde cualquier lugar con acceso a Internet, sin necesidad de desplazarse. Si la empresa a la que se quiere reclamar no está adherida al sistema, a través de HOJ@ se podrá rellenar la hoja de quejas y reclamaciones para su descarga y posterior presentación ante la empresa y la Administración por la vía tradicional.
- Las **EMPRESAS** podrán adherirse al sistema para responder y gestionar las hojas de quejas y reclamaciones que pudieran recibir de forma centralizada, ágil y eficiente a través de la herramienta.

HOJ@ emplea el Sistema de Notificaciones Telemáticas de la Junta de Andalucía (Notific@) para enviar avisos importantes tanto a empresas (por ejemplo, para notificarle que ha recibido una nueva reclamación) como a personas ciudadanas (por ejemplo, para notificarle que la empresa ha leído o contestado a una reclamación). Si la persona usuaria no está ya dada de alta en este sistema, HOJ@ le pedirá el consentimiento oportuno para darle de alta.

Índice

1. ¿Qué es Hoja
2. Preguntas frecuentes
3. Contacto
4. Normativa aplicable



Empresas Adheridas



Busca y selecciona la empresa a la que quieres presentar tu hoja de quejas y reclamaciones

NIF	Razón Social	Provincia
<input type="text"/>	<input type="text"/>	Selección: <input type="text"/>
Municipio	Tipo de vía	Nombre de la vía
Selección: <input type="text"/>	Selección: <input type="text"/>	<input type="text"/>
Código postal	Grupo de actividad	Actividad
<input type="text"/>	Selección: <input type="text"/>	Selección: <input type="text"/>
Búsqueda libre de actividad	<input type="text"/>	
<input type="button" value="LIMPIAR"/> <input type="button" value="BUSCAR"/>		

Resultado de la búsqueda

NIF	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	ACTIVIDAD	PROVINCIA
No se encontraron empresas.				
0 de 0 <input type="button" value="«"/> <input type="button" value="◀"/> <input type="button" value="▶"/> <input type="button" value="»"/> 10				

App. web. Consulta de empresas adheridas

	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

Se puede acceder a las distintas pantallas de esta funcionalidad sin necesidad de estar logado en la aplicación por cualquiera de los siguientes enlaces, según corresponda:

HOME → ***(módulo ayuda)***

HOME → **¿Qué es hoja?**

HOME → **Preguntas Frecuentes**

HOME → **Contacto**

HOME → **Normativa aplicable**

HOME → **Empresas Adheridas**

Para la instalación del aplicativo en un dispositivo móvil, será necesario acceder a:

- Portal corporativo de la Junta de Andalucía
- Portal corporativo de Consumo Responde
- Al Market de PlayStore o AppStore correspondiente (según el sistema operativo del dispositivo)
- Leyendo el código QR disponible en los carteles identificativos de empresas y/o establecimientos: si la aplicación no está instalada, se abrirá el navegador web de disco dispositivo y se visualizará una página con los enlaces al market correspondiente

MUS_Hoj__v3.0 manual.odt	Página 68 de 78
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 14/04/2026