
	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	
	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	Página 1 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	
	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



<b>Documento</b>	Manual de Usuario / Construcción de Sistemas de Información	<b>Versión</b>	03.00
<b>Sistema</b>	Hoj@	<b>Código</b>	RPCA
<b>Proyecto</b>	Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones	<b>Código</b>	RPCA
<b>Elaborado por</b>	Ayesa	<b>Fecha</b>	15/04/26
<b>Validado por</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Aprobado por</b>		<b>Fecha</b>	
<b>Fichero</b>	MUS_Hoj__v3.0.odt		
<b>Plantilla</b>	SAC_Manual de Usuario_PLT	<b>Versión</b>	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

	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	
	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 Usuaris 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 Usuaris de Empresa.....	36
6.3.1.Consulta el listado de reclamaciones**:	36

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

6.3.2.Detalle y tramitación de reclamación**:	38
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

 <small>Junta de Andalucía</small> <small>Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias</small>	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	 <small>Junta de Andalucía</small>
	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

	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	
	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.



 <small>Junta de Andalucía Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias</small>	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	 <small>Junta de Andalucía</small>
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

### 3. Perfiles de Persona Usuaría Aplicación

<b>Tipo de Usuario:</b> Persona Usuaría Ciudadanía	
<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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"> <li>• Consultar el menú de ayuda</li> <li>• Consultar empresas adheridas</li> <li>• Cumplimentar una hoja (pero no enviarla a la empresa)</li> </ul> </li> <li>➤ Si se registran en el sistema podrán acceder a todas las demás funcionalidades implementadas en el sistema.</li> <li>➤ El acceso puede ser a través de la página web o de la aplicación móvil si la tiene instalada en su dispositivo.</li> </ul>
<b>Tipo de Usuario:</b> Persona Usuaría Empresas	
<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las personas usuarias de empresas deben registrarse en el sistema y tener actualizada su información.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ También tienen acceso al listado de reclamaciones que les puedan interponer y su gestión para intentar mediar con la persona usuaria reclamante.</li> <li>➤ El acceso puede ser a través de la página web o de la aplicación móvil si la tiene instalada en su dispositivo.</li> </ul>
<b>Tipo de Usuario:</b> Persona Usuaría Gestora	
<b>Descripción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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 SISCOS para que quede registrada en la administración.</li> <li>➤ El acceso tiene que ser a través de la página web específica para gestores.</li> </ul>

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



MUS_Hoj__v3.0	Página 7 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

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

desarrollo:

- PU01 – Persona Usuaría/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 Usuaría 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 Usuaría 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 Usuaría 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@

MUS_Hoj__v3.0	Página 8 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

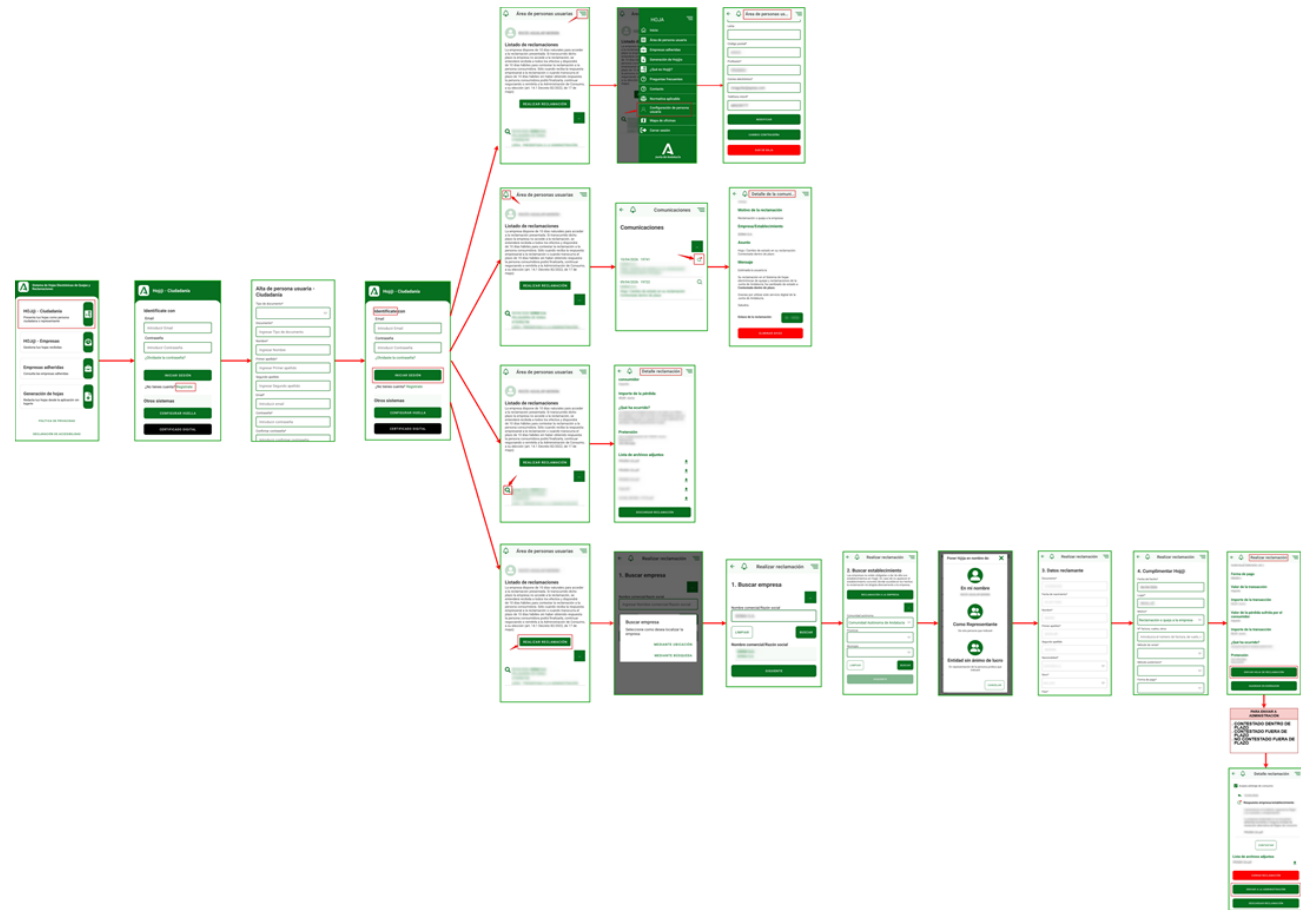
	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

## 4. Mapa del Sistema

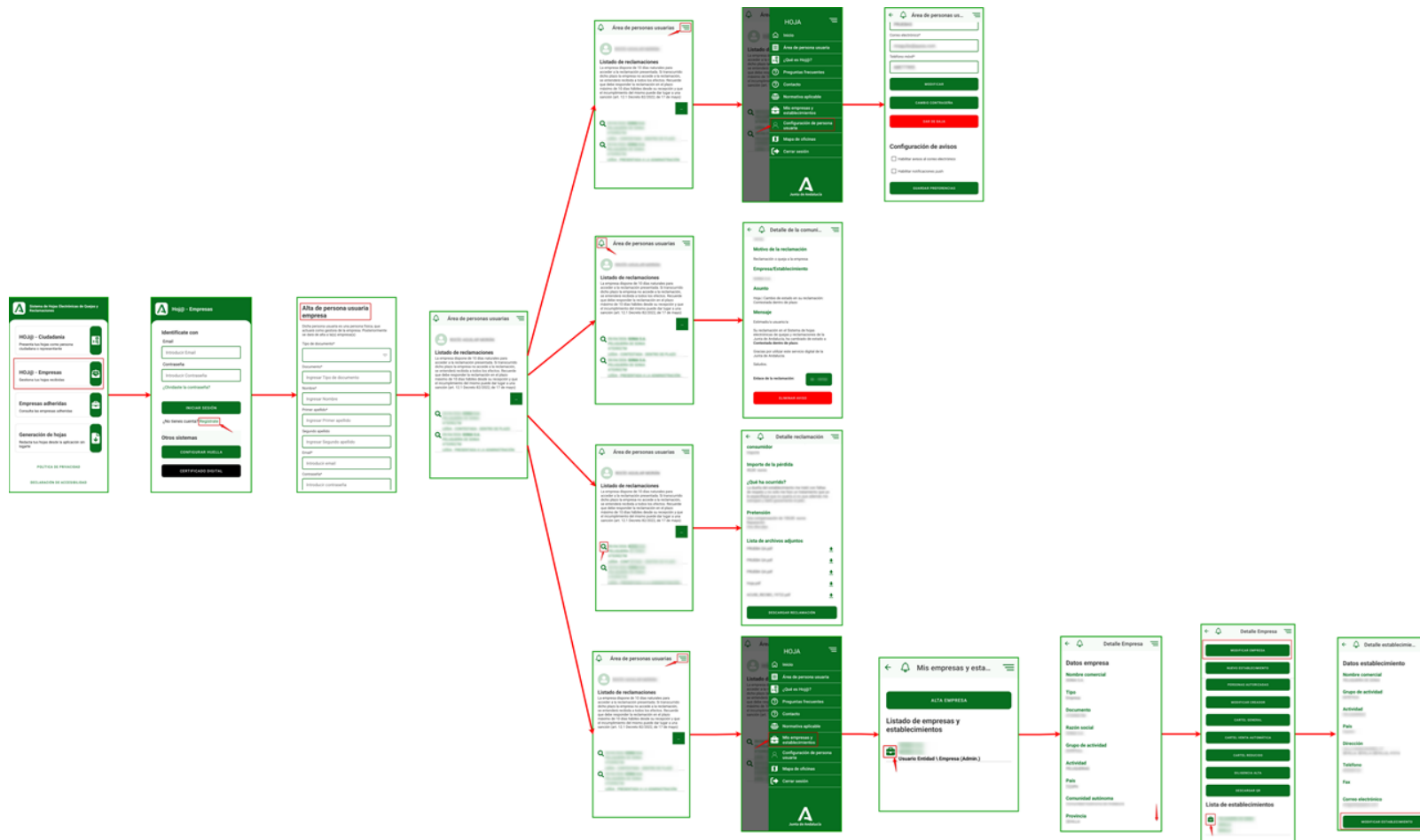
Para proporcionar una representación esquemática de la estructura de la aplicación y así orientar a la persona usuaria durante el recorrido y facilitarle un acceso directo al lugar que necesite acceder, definimos los siguientes mapas de navegación.

### 4.1. *Esquemas de Navegación APP Móvil*

### 4.1.1. MN\_APP – Ciudadanía



## 4.1.2. MN\_APP – Empresa

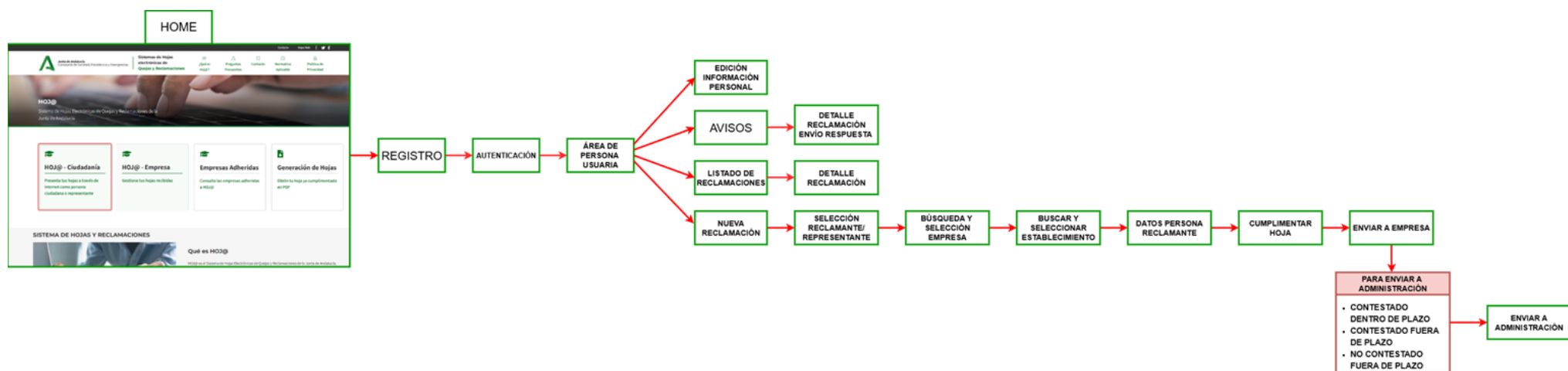


### 4.1.3. MN\_APP – Sin necesidad de Registro

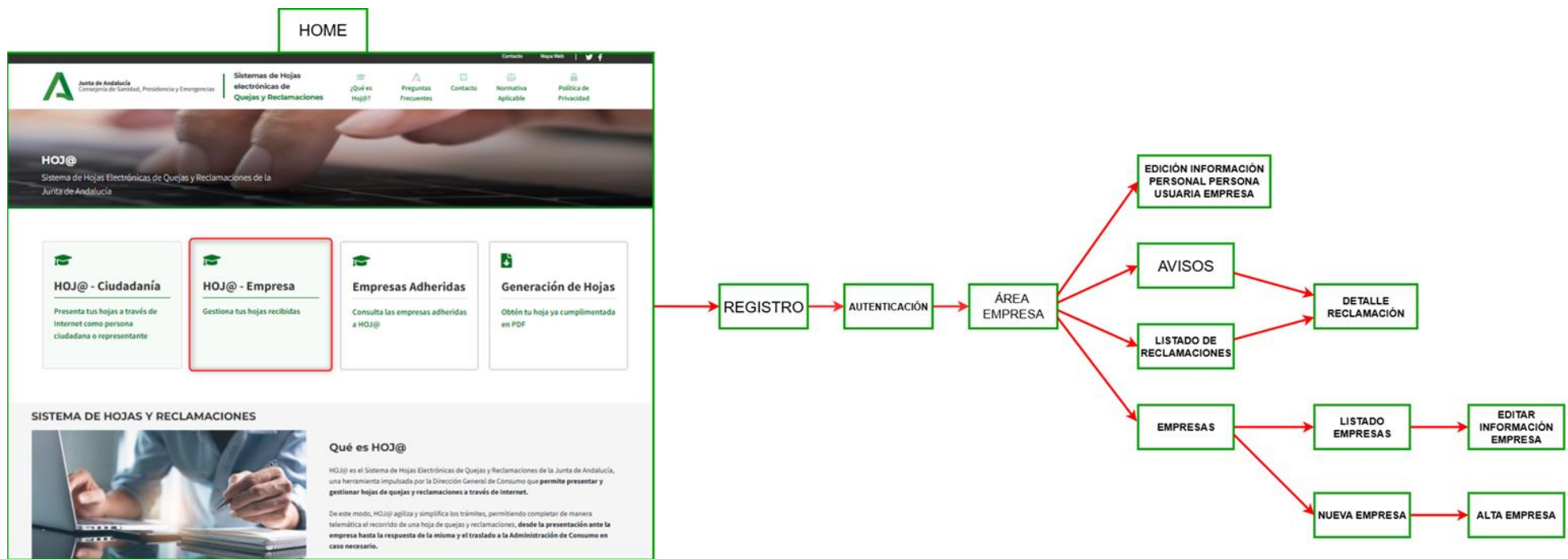




## 4.2. Esquemas de Navegación WEB

### 4.2.1. MN\_WEB – Ciudadanía

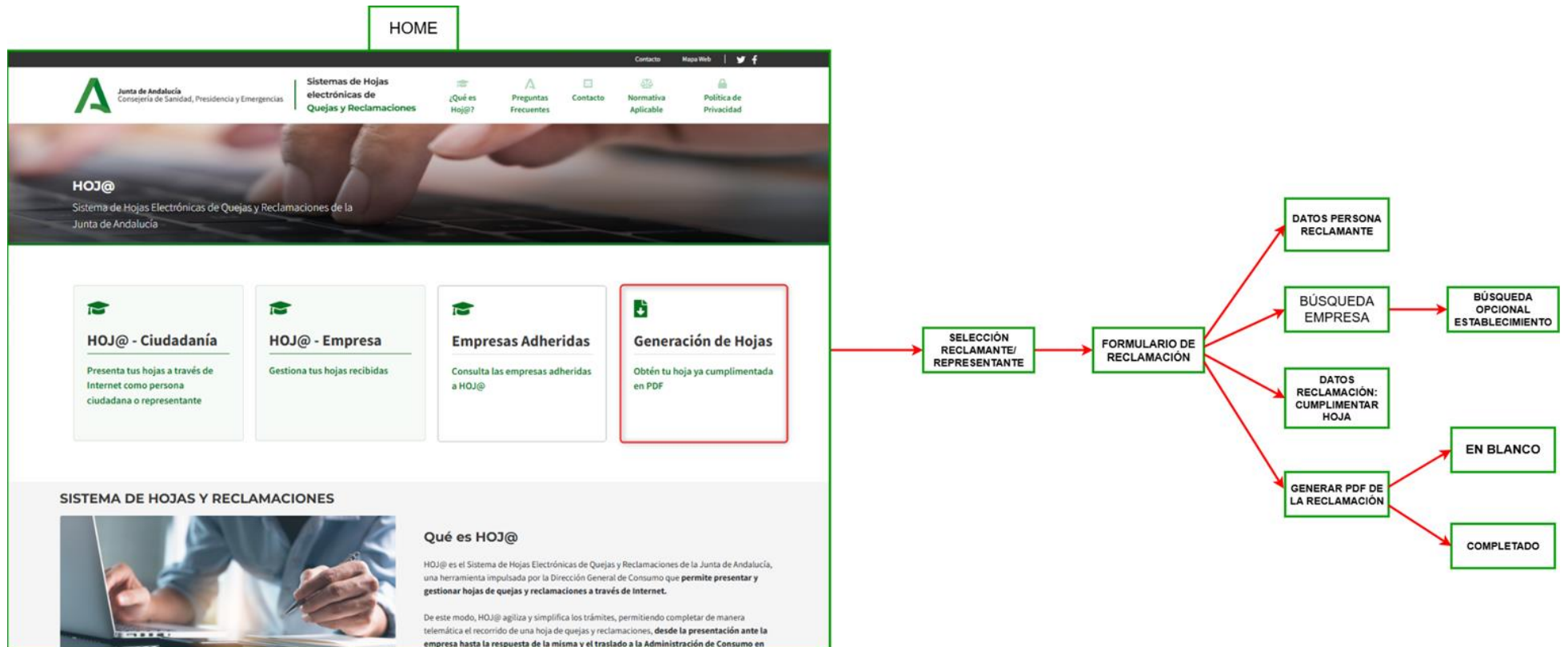




## 4.2.2. MN\_WEB – Empresa



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

➤ **MN WEB – Sin necesidad de Registro**



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



## 5. Acceso y salida de la aplicación

### 5.1. Acceso

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



MUS_Hoj__v3.0	Página 7 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

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

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



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@.

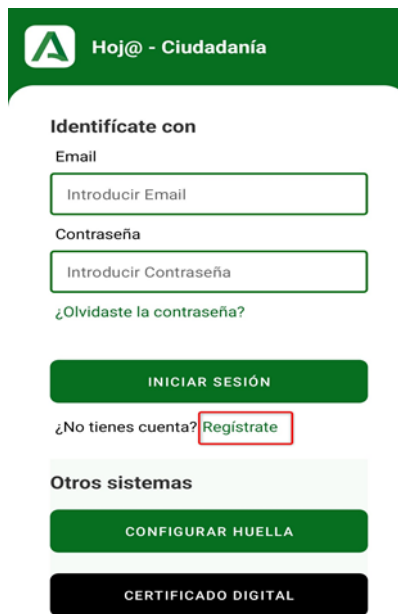
MUS_Hoj__v3.0	Página 8 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

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

### 5.1.1. Registro de persona usuaria

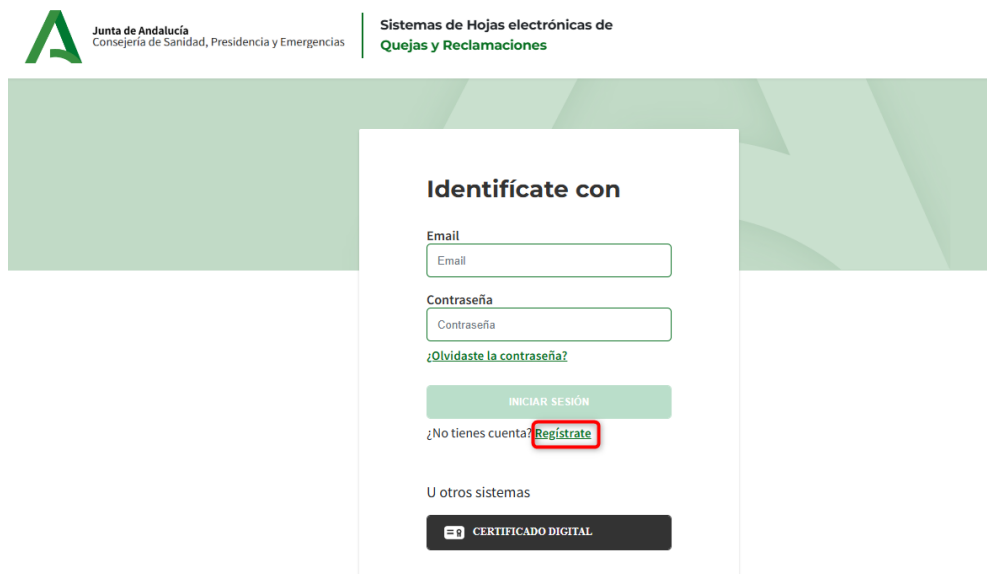
A partir de la opción “**Regístrate**” habilitada, la persona usuaria podrá darse de alta en la aplicación HOJ@.

#### App. Móvil. Regístrese





The screenshot shows the mobile app interface for 'Hoj@ - Ciudadanía'. It features a green header with the app logo and name. Below the header, the text 'Identifícate con' is followed by two input fields: 'Email' with the placeholder 'Introducir Email' and 'Contraseña' with the placeholder 'Introducir Contraseña'. A link '¿Olvidaste la contraseña?' is positioned below the password field. A green button labeled 'INICIAR SESIÓN' is centered below the fields. Underneath, the text '¿No tienes cuenta?' is followed by a red-bordered button labeled 'Regístrate'. At the bottom, there are two more buttons: a green one labeled 'CONFIGURAR HUELLA' and a black one labeled 'CERTIFICADO DIGITAL'.

#### App. WEB. Regístrese



The screenshot shows the web app interface for 'Sistemas de Hojas electrónicas de Quejas y Reclamaciones'. The header includes the Junta de Andalucía logo and name, and the system name. The main content area has a white background with a green border. It features the text 'Identifícate con' followed by two input fields: 'Email' with the placeholder 'Email' and 'Contraseña' with the placeholder 'Contraseña'. A link '¿Olvidaste la contraseña?' is positioned below the password field. A light green button labeled 'INICIAR SESIÓN' is centered below the fields. Underneath, the text '¿No tienes cuenta?' is followed by a red-bordered button labeled 'Regístrate'. At the bottom, there is a black button labeled 'CERTIFICADO DIGITAL' with a small icon.

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

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.

**Alta de persona usuaria - Ciudadanía**

Tipo de documento\*

Documento\*

Nombre\*

Primer apellido\*

Segundo apellido

Email\*

Contraseña\*

Confirmar contraseña\*

Nombre

Escalera

Bloque

Piso

Puerta


Letra

Código postal\*

Teléfono móvil\*


**REGISTRARSE**


**App. Móvil. Registro de persona usuaria**





Junta de Andalucía  
Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias


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











### Alta de persona usuaria - Ciudadanía

Tipo de Documento\*  
Seleccione

NIF\*

Fecha Nacimiento\*

Profesión\*

Nombre\*

Primer Apellido\*

Segundo Apellido

Sexo\*  
Seleccione

Número móvil\*

Correo electrónico\*

Contraseña\*

Repite contraseña\*

Nacionalidad\*  
Seleccione

País\*  
España

Comunidad Autónoma\*  
Seleccione

Provincia\*  
Seleccione

Municipio\*  
Seleccione

Localidad

Tipo de vía\*  
Seleccione

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).


## **5.1.2. Autenticación de acceso**

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

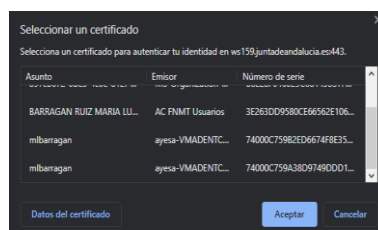
- Con Certificado Digital:
  - Pulsando el botón correspondiente desde la pantalla inicial de la aplicación.
  - El sistema muestra en una pantalla todos los certificados instalados en el dispositivo y le permite a la persona usuaria seleccionar uno para acceder a la aplicación.
  - El sistema obtendrá 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

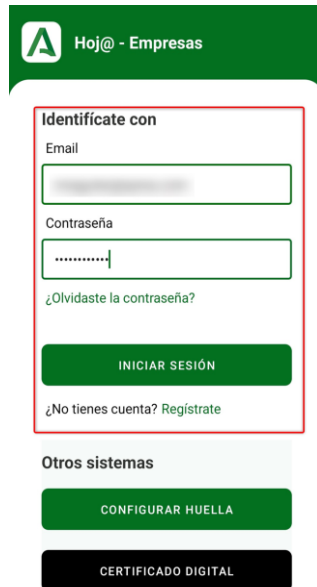


Asunto	Emisor	Número de serie
BARRAGAN RUIZ MARIA LU...	AC FNMT Usuarios	3E263D09580CE66562E106...
mbarragan	ayesa-VMADENTC...	74000C75982ED6674F8E35...
mbarragan	ayesa-VMADENTC...	74000C759A38D9749DD1...

### Selección Certificado Digital

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



- 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.



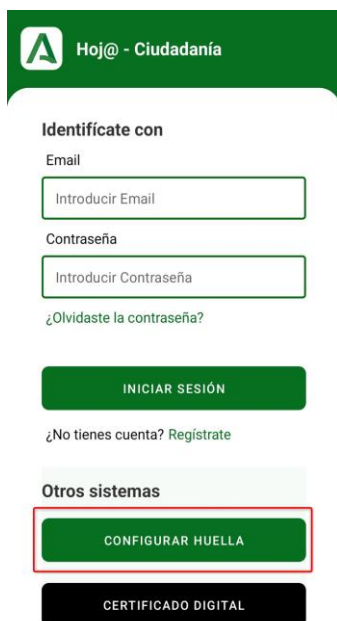
### **App móvil. Acceso clave concertada**



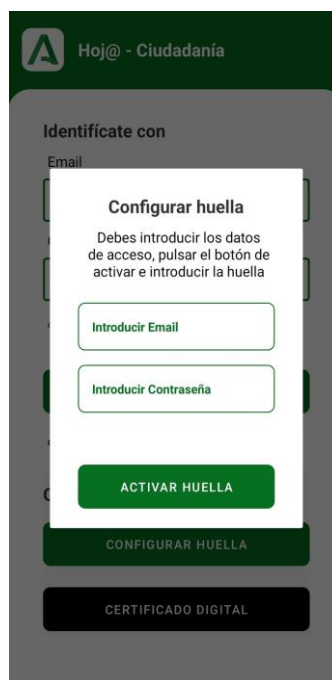
### **App WEB. Acceso clave concertada**

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

- 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.

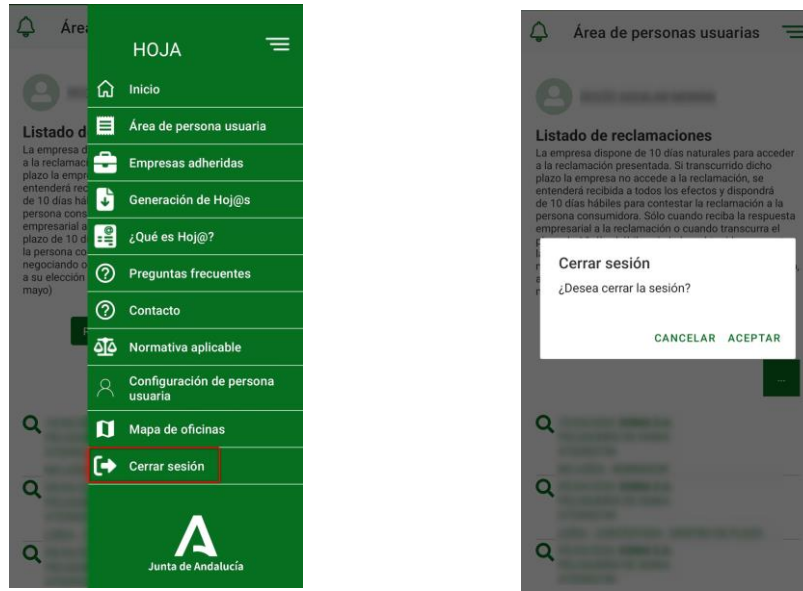


**App móvil. Acceso Biométrico**

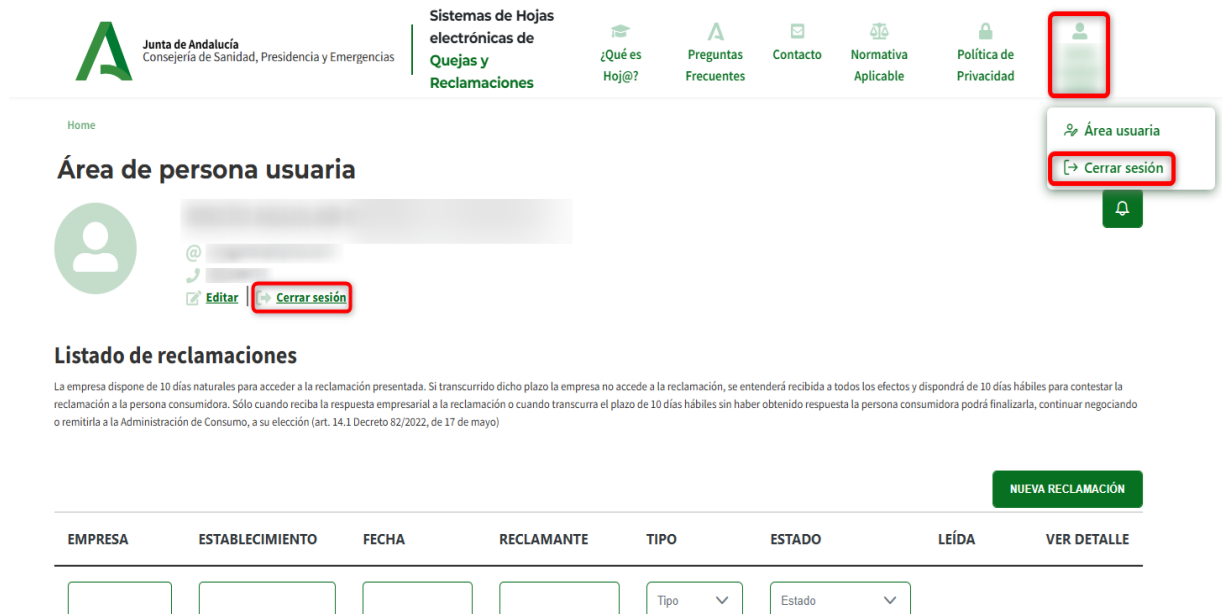
	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

## 5.2. 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**



**App. WEB. Cerrar sesión**

MUS_Hoj__v3.0	Página 15 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

## 6. Funcionalidades de la Aplicación

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

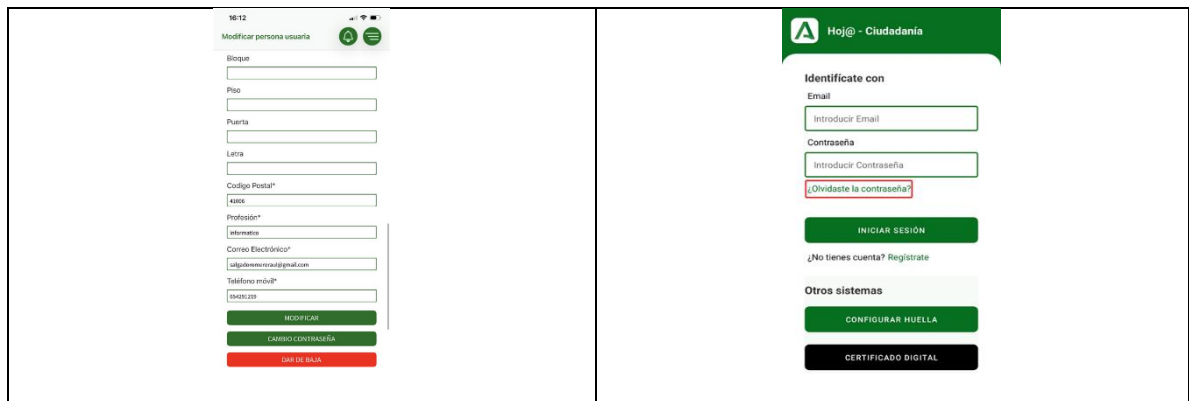
### 6.1. Gestión de cuentas

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

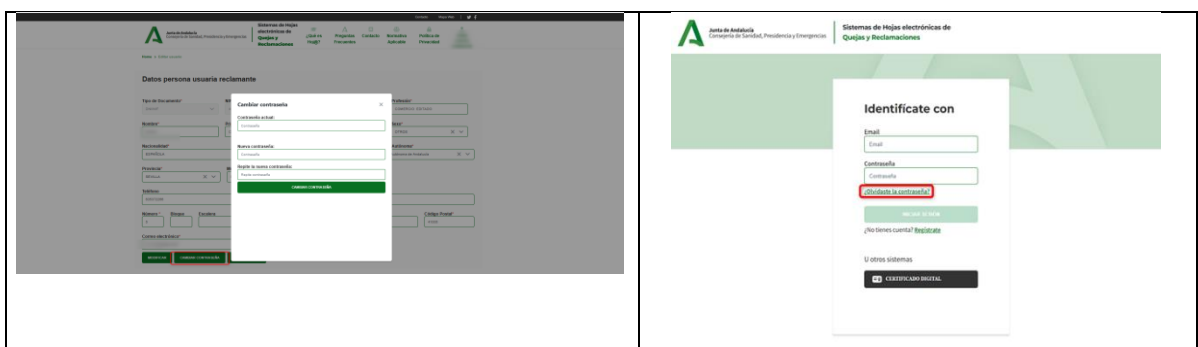
#### 6.1.1. Gestionar contraseña

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

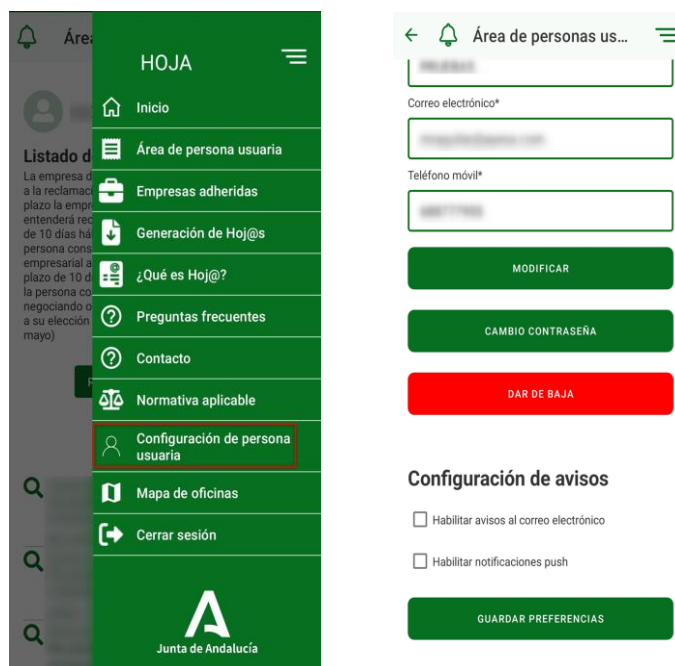


#### App. Web. Cambiar/Recuperar contraseña

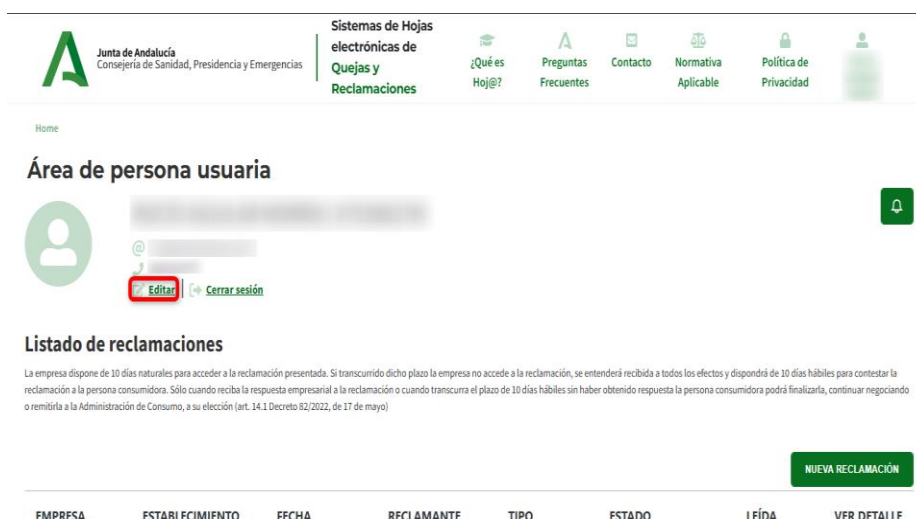
	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

## 6.1.2. 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	Página 17 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026



Junta de Andalucía  
 Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias

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

**Datos persona usuaria reclamante**

Tipo de Documento\*  
DNI/NIF

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. 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.

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

### 6.1.3. Baja de persona usuaria

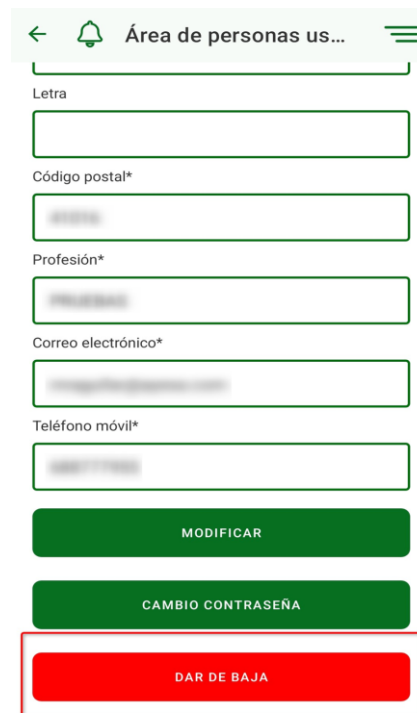
En acceso a esta opción está disponible en:

**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	Página 19 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026



**Junta de Andalucía**  
Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias

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

**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**

## 6.2. Gestión de reclamaciones para Personas Usuarias 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\*\*:**

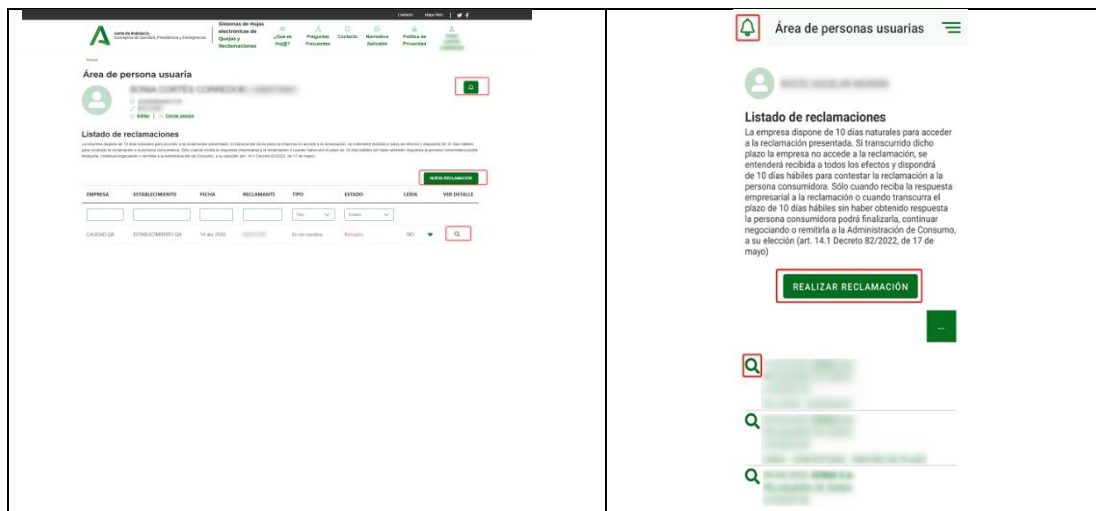
- Editar
- Contestar
- Descargar
- Cerrar
- Eliminar (solo borradores)
- Enviar reclamación a la administración

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

- **Confección 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:

#### 6.2.1. 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.

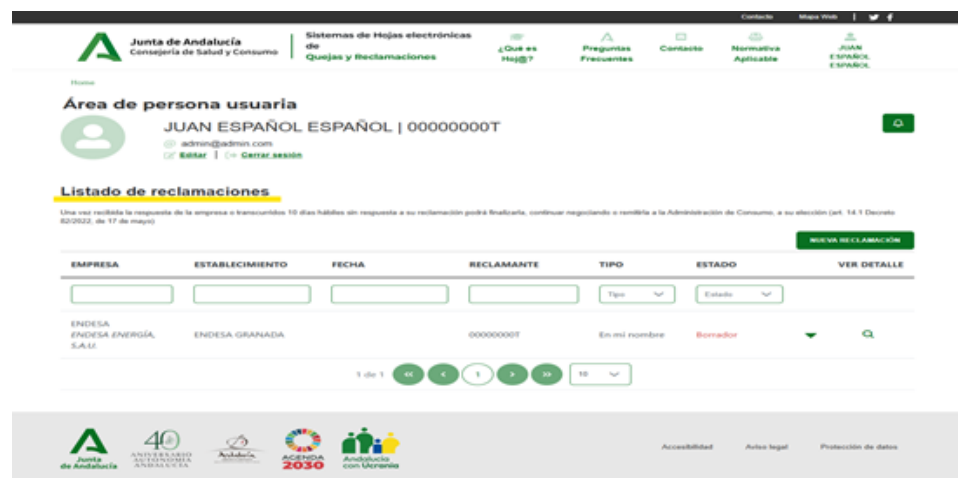
- En este listado se muestran ordenadas por fecha de modificación y se muestran los datos más significativos, como:
  - EMPRESA
  - ESTABLECIMIENTO
  - FECHA
  - RECLAMANTE: NIF de la persona reclamante o del representante en el caso de que lo haga en nombre de otra persona.
  - TIPO
  - ESTADO
  - LEÍDA
  - 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	Página 21 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026



- Existe la posibilidad de utilizar un filtro que permite establecer un criterio 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**

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

## 6.2.2. 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	Página 23 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	 Junta de Andalucía
	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.

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

MUS_Hoj__v3.0	Página 24 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

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

- ✓ 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.

#### ○ LECTOR QR

MUS_Hoj__v3.0	Página 25 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

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

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.

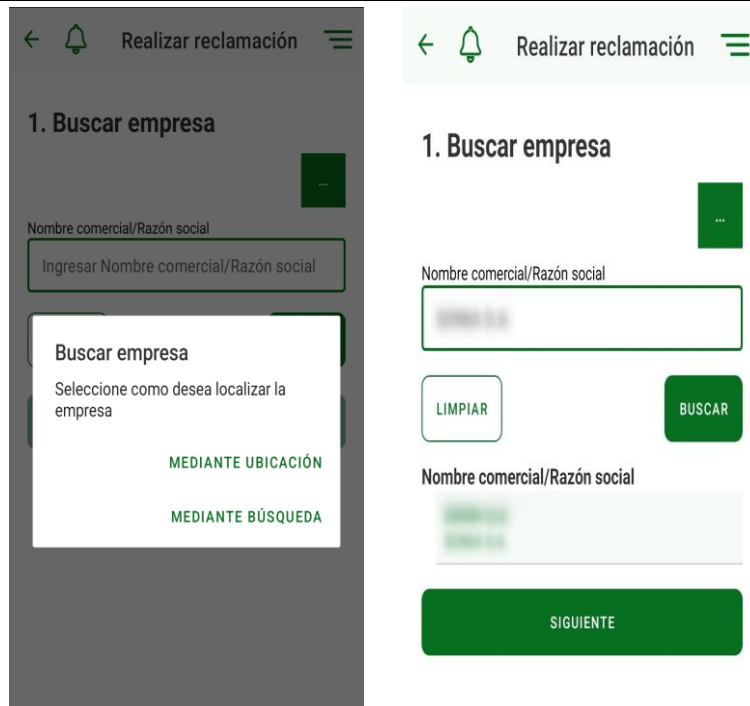
Cuando la persona usuaria lee el código QR con el lector de su dispositivo, el sistema comprueba:

- 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.

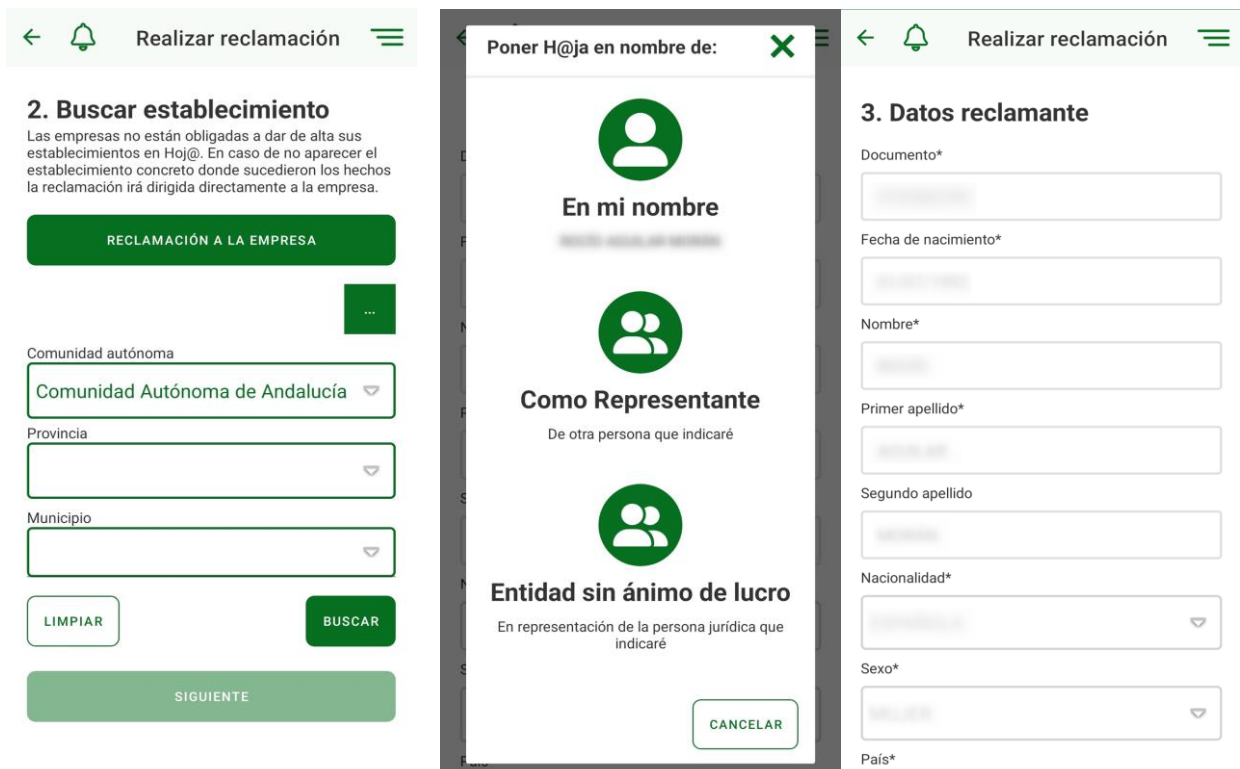


**App. móvil. Confección de una reclamación**

MUS_Hoj__v3.0	Página 26 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026



**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 Nuevo producto o servicio Reparación Que no se repita Una disculpa Descuento Multa Otro

### Lista de archivos adjuntos

← Realizar reclamación ☰

**Datos empresa**

**Nombre comercial/Razón social**  
ENDESA S.A.

**Dirección**  
CALLE DE LOS REYES 27  
36101 GRANADA, GRANADA

**Establecimiento**  
ENDESA S.A.

**Datos reclamante**

**NIF**  
00000000T

**Nombre**  
JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL

**Dirección**  
CALLE DE LOS REYES 27  
36101 GRANADA, GRANADA

**Profesión**  
PROFESOR

**Correo electrónico\***

← Realizar reclamación ☰

Correo electrónico

**Forma de pago**  
Efectivo

**Valor de la transacción**  
10000

**Importe de la transacción**  
10000

**Valor de la pérdida sufrida por el consumidor**  
Importe

**Importe de la transacción**  
10000

**¿Qué ha ocurrido?**  
El producto no funciona.


**Pretensión**  
Reembolso

**ENVIAR HOJA DE RECLAMACIÓN**

**GUARDAR EN BORRADOR**

**App. móvil. Confección de una reclamación**

Inicio
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

JUAN ESPAÑOL ESPAÑOL

Home


**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	Tipo ▼	Estado ▼	
						<span style="font-size: small;">En mi nombre</span> <span style="color: red;">Borrador</span> ▼ <span style="font-size: small;">Q</span>

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

¿Qué es Hoj@? Preguntas Frecuentes Contacto Normativa Aplicable Política de Privacidad

Home > Crear reclamación

#### Hoja Electrónica de Quejas y Reclamaciones

1 Buscar y seleccionar empresa    2 Buscar y seleccionar establecimiento    3 Datos persona reclamante    4 Cumplimentar hoja    5 Enviar

**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 [obtener tu hoja ya cumplimentada en PDF](#) 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

LIMPIAR


**Resultado de la búsqueda**

NIF	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	ACTIVIDAD	PROVINCIA
No se encontraron empresas.				

0 de 0     10

### App. WEB. Confección de una reclamación

Contacto Mapa Web



Sistemas de Hojas electrónicas de Quejas y Reclamaciones

¿Qué es Hoj@? Preguntas Frecuentes Contacto Normativa Aplicable Política de Privacidad

Home > Crear reclamación

#### Hoja Electrónica de Quejas y Reclamaciones

1  Buscar y seleccionar empresa    2  Buscar y seleccionar establecimiento    3  Datos persona reclamante    4  Cumplimentar hoja    5  Enviar

**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      10



SIGUIENTE PASO →







Accesibilidad    Aviso legal    Protección de datos

### App. WEB. 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

#### Hoja Electrónica de Quejas y Reclamaciones



**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

### App. WEB. Confección de una reclamación

Contacto Mapa Web |  




**Junta de Andalucía**  
Consejería de Salud, Presidencia y Emergencias

Sistemas de Hojas electrónicas de Quejas y Reclamaciones

¿Qué es Hoj@? Preguntas Frecuentes Contacto Normativa Aplicable Política de Privacidad

Home > Crear reclamación

#### Hoja Electrónica de Quejas y Reclamaciones



**Cumplimentar hoja**

(\*) Campos obligatorios

Fecha del hecho\*  Motivo\*  Lugar\*

Nº factura, vuelo, otros

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

Contacto Mapa Web



**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](#)

**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, .jpeg

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 aplicarán hasta que no se guarde la reclamación.

+ SELECCIONAR
X CANCELAR


Archivos guardados:

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

ELIMINAR
EXPORTAR

← PASO ANTERIOR
GUARDAR BORRADOR 
SIGUIENTE PASO →


Contacto Mapa Web



**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](#)



[Nombre de usuario]

@ [Email]

✎ 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 82/2022, 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"/>	No contestada - Dentro de plazo <input type="text"/>		
Empresa representada	ESTABLECIMIENTO DE REPRESENTACIÓN	25 mar 2026		En mi nombre	No contestada - Dentro de plazo	Sí	

1 de 1
<<
<
1
>
>>
10

### App. WEB. Confección de una reclamación

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

### 6.2.3. 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	Página 33 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

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

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

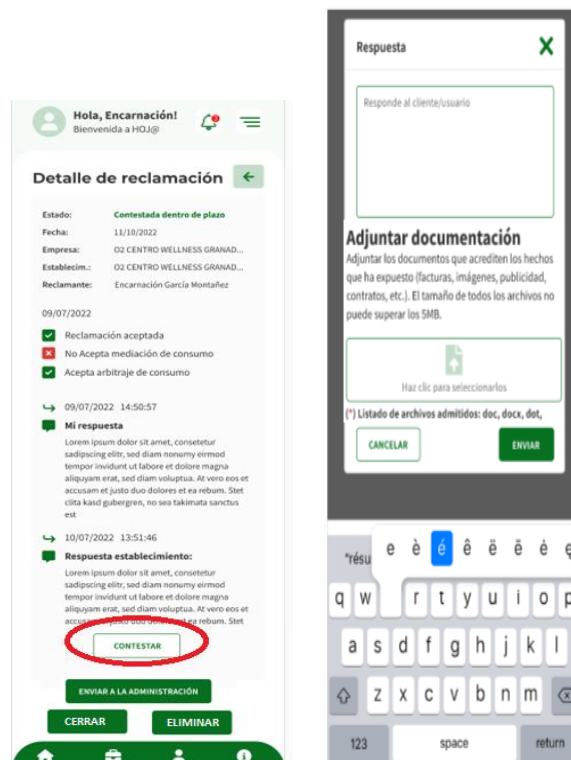
### **ENVIAR A LA ADMINISTRACIÓN** una reclamación:

Una reclamación puede ser enviada a la administración cuando:

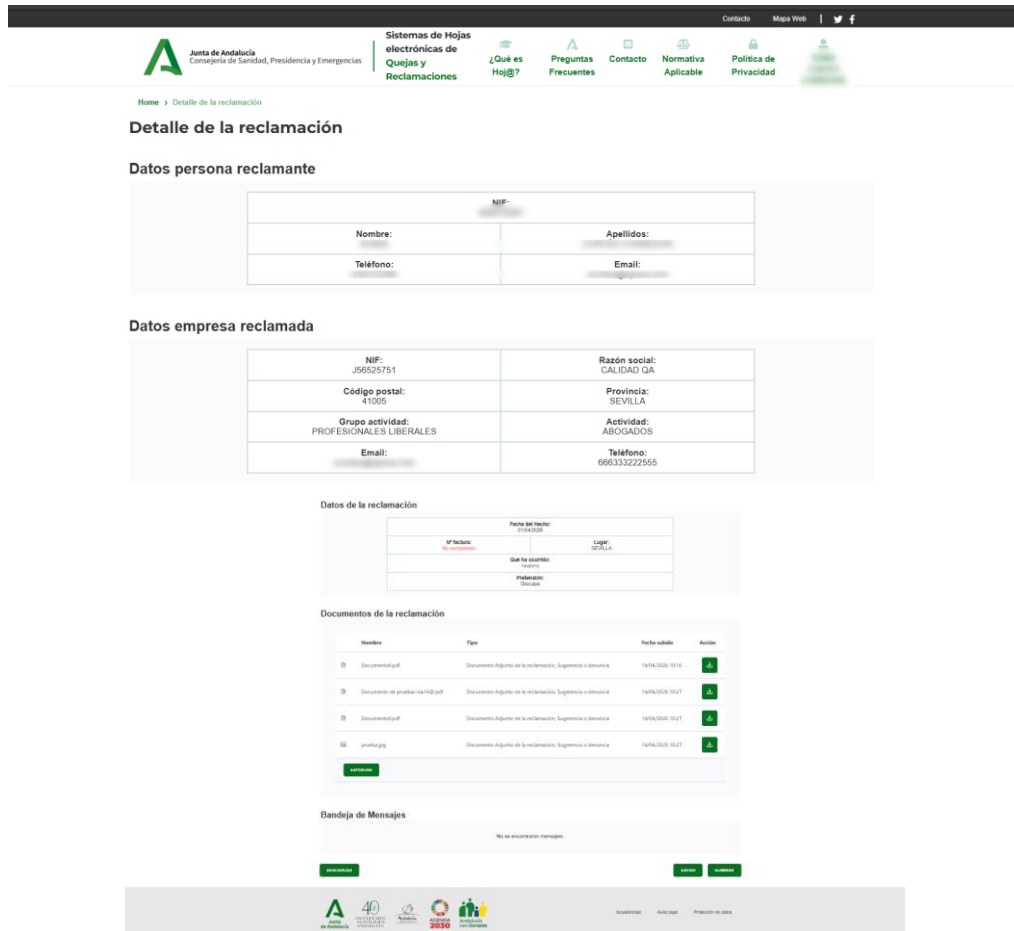
Se ha tenido contestación de la empresa reclamada y no se haya llegado a un acuerdo con ella. En este caso la reclamación se encontrará en estado “**CONTESTADA - DENTRO DE PLAZO**”.

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**

## **6.2.4. 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**

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

## 6.3. 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:

### 6.3.1. 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

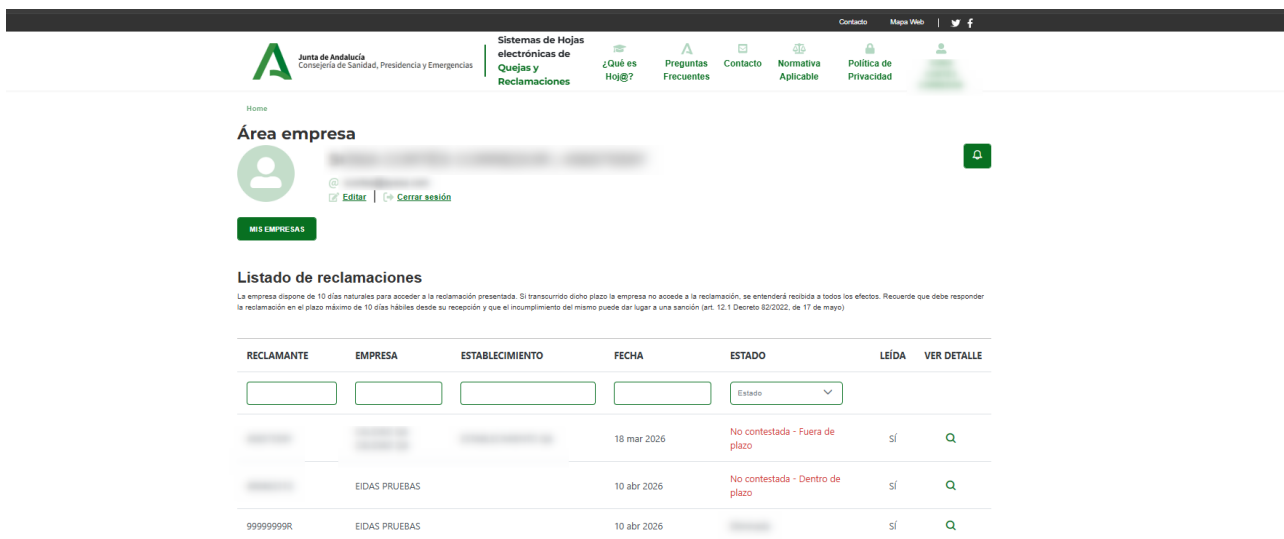
En caso de no tener ninguna reclamación al acceder al Área de Persona Usuaria Empresa, el listado aparecerá vacío.

MUS_Hoj__v3.0	Página 36 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026



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



### App. móvil. Listado de reclamaciones



### App. web. Listado de reclamaciones

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

### 6.3.2. 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	Página 38 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	
	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**

MUS_Hoj__v3.0	Página 39 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

[Home](#) > [Detalle de la reclamación](#)

### Detalle de la reclamación

#### Datos persona reclamante

NIF:	
Nombre: GUILLELMO	Apellidos: PEREZ
Teléfono:	Email:

#### Datos empresa reclamada

NIF: 33471063Z	Razón social: Van Dijk Wilhelm
Código postal: 41001	Provincia: SEVILLA
Grupo actividad: PROFESIONALES LIBERALES	Actividad: ABOGADOS
Email:	Teléfono: 671000000

#### Datos de la reclamación

Fecha del Hecho: 05/03/2025	
Nº factura: No completado	Lugar: girocama
Qué ha ocurrido: pelea	
Pretensión: Disculpa	

#### Documentos de la reclamación

Nombre	Tipo	Fecha subida	Acción
 CartelGeneral (7).pdf	Documento Adjunto de la reclamación, Sugerencia o denuncia	05/03/2025 16:20	

[EXPORTAR](#)

#### Bandeja de Mensajes

¿Acepta la reclamación?

Sí  
 No

¿Acepta mediación de consumo?

Sí  
 No

¿Acepta arbitraje de consumo?

Sí  
 No


[GUARDAR CAMBIOS](#)

05/03/2025 16:18 **MI Respuesta**

ok. La empresa reclamada no se encuentra adherida/afiliada a ninguna entidad de resolución alternativa de litigio de consumo

05/03/2025 16:20 **Respuesta de la Persona Reclamante**



Prueba adjunto

 CartelGeneral (7).pdf

[ENVIAR RESPUESTA](#)

[DESCARGAR](#)

### App. Web. Listado de reclamaciones

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

## 6.4. ***Bandeja de Avisos y Comunicaciones***

Cuando la Persona Usuaria 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 Usuaria" y pulsando en el icono de campana, se accede a un listado de avisos.

MUS_Hoj_v3.0	Página 41 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

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

En este listado se encuentran:

- los avisos que ha recibido
- 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

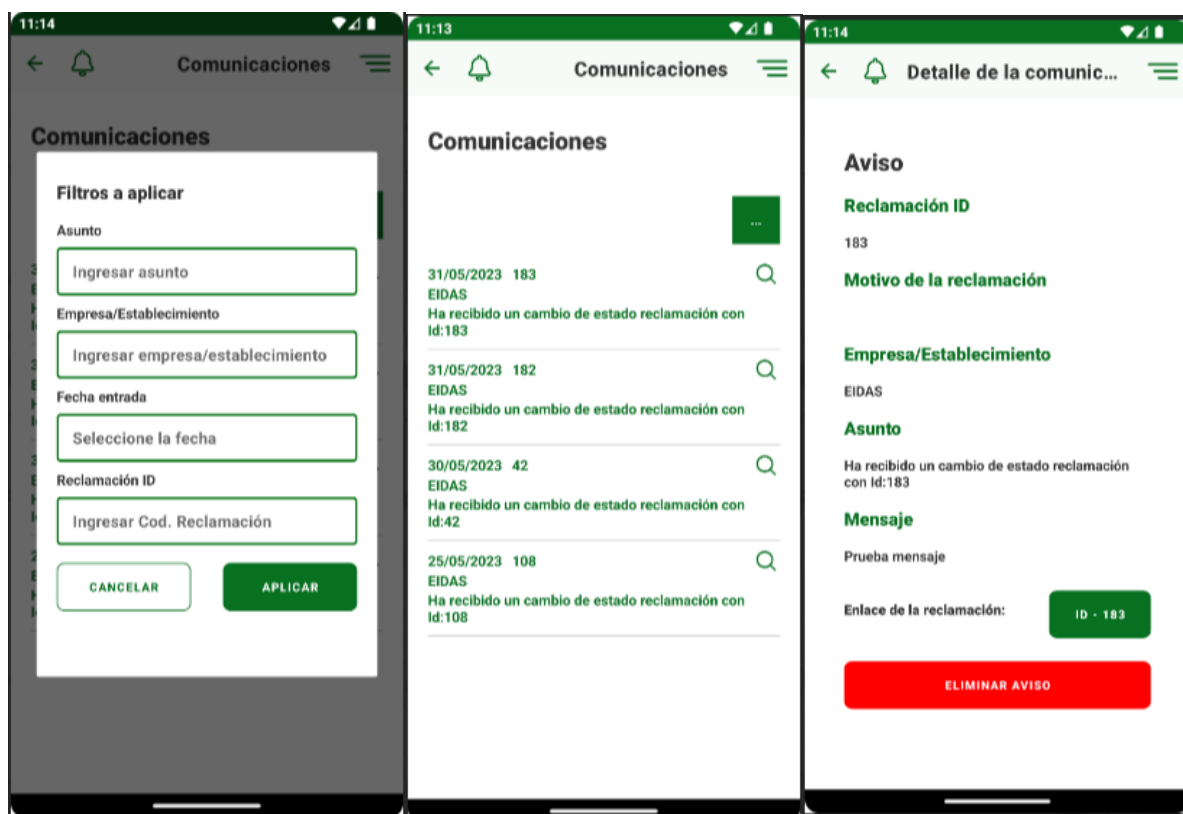
Fecha Entrada

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**

MUS_Hoj_v3.0	Página 42 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

Home > Comunicaciones

### Bandeja de Avisos

Asunto	Empresa/Establecimiento	Fecha Entrada	Reclamación	Acciones
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
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		10/04/2026	ID - 19803	 
Hoja   Cambio de estado en su reclamación: No contestada dentro de plazo		10/04/2026	ID - 19803	 
Hoja   Cambio de estado en su reclamación: Contestada dentro de plazo		10/04/2026	ID - 19781	 
Hoja   Cambio de estado en su reclamación: Contestada dentro de plazo		09/04/2026	ID - 19781	 

**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

## 6.5. 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

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

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

A continuación, detallamos cada una de ellas:

## 6.5.1. Empresas

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

### 6.5.1.1. Alta de empresas

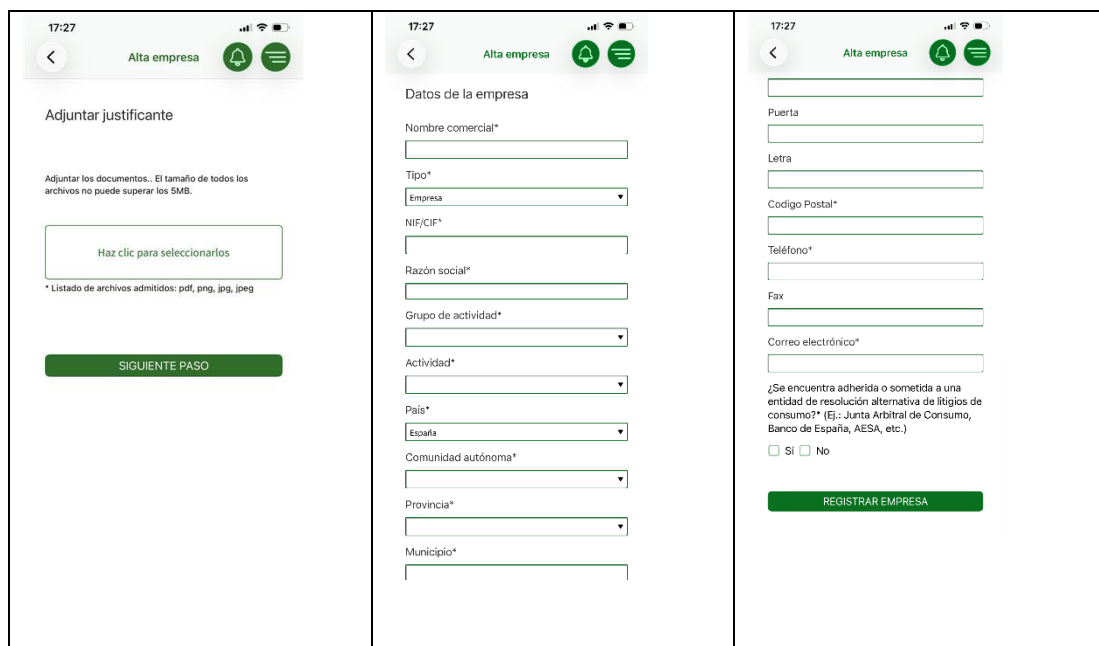
El alta de una empresa se realizará pulsado “NUEVA EMPRESA”. Los pasos para seguir son los siguientes:

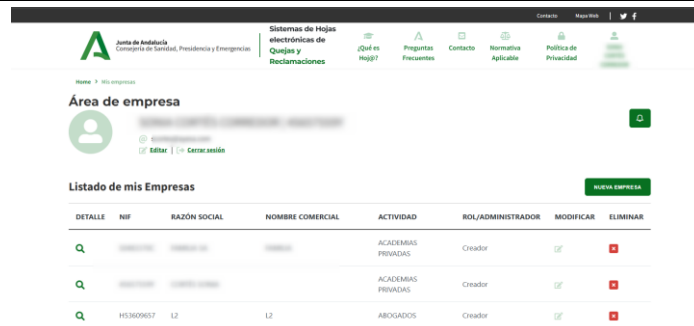
#### PASO 1:

- ✓ 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.

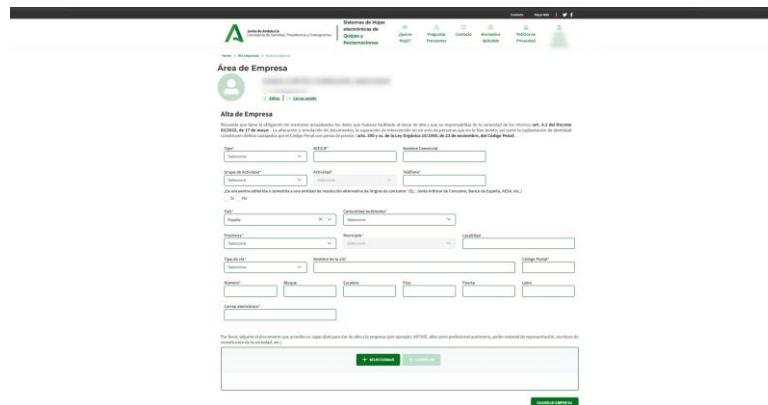
#### PASO 2:

- ✓ 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**

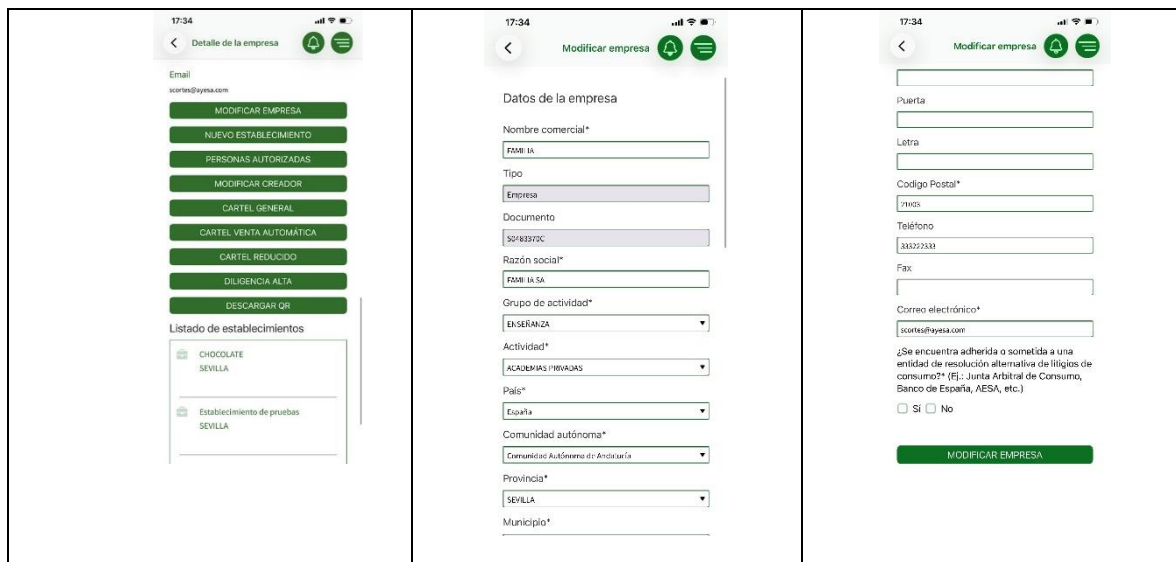
- Una vez dada de alta la empresa en Hoj@, la persona usuaria empresa creadora o autorizada con permisos administrador, podrá descargar la DILIGENCIA DE ALTA (documento que sirve de justificante de que se la Empresa se ha dado de alta en la aplicación).



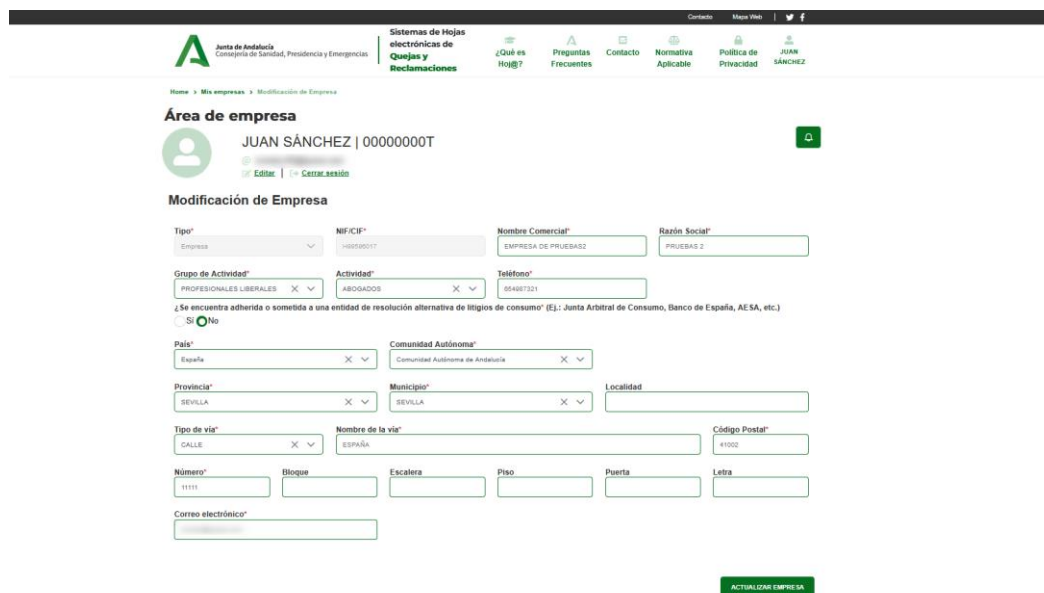
### **Diligencia de Alta de empresa**

### 6.5.1.2. **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.



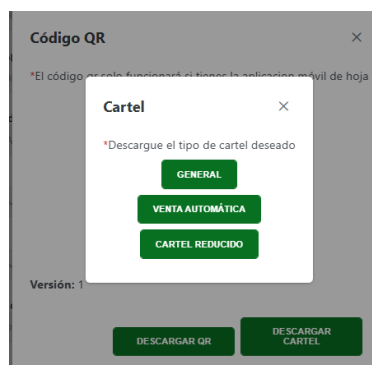
### App. móvil. Modificación de empresas





### App. web. Modificación de empresa

- 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.



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

## General

ANEXO III

**Este establecimiento tiene hojas de quejas y reclamaciones en formato papel y electrónico, a través del código QR superior, a disposición de las personas consumidoras o usuarias que las soliciten.**

**This establishment has complaint and claim forms in paper and electronic format, through the QR code above, available to consumers or users who request them.**

Para más información / For more information:  
[www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es) - [consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es)  
 Teléfono gratuito: 900 21 50 80

## Venta Automática




Si desea reclamar puede hacerlo a través del código QR superior o de [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es) y dirigirse a:

Razón Social: CALIDAD S.A  
 CIF: [REDACTED]  
 Calle: TARFIA  
 Población: SEVILLA  
 Código Postal: 41010  
 Provincia: SEVILLA  
 Correo electrónico: [REDACTED]

If you wish to claim, you can do so through the QR code above or at [www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es) and go to:

Company name: CALIDAD S.A  
 CIF: [REDACTED]  
 Street: TARFIA  
 Town: SEVILLA  
 Postal Code: 41010  
 Province: SEVILLA  
 E-mail: [REDACTED]

Para más información / For more information:  
[www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es) - [consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es)  
 Teléfono gratuito: 900 21 50 80

## Reducido



**Puede reclamar en:**

**You can claim in:**



Versión QR:2

Para más información / For more information:  
[www.consumoresponde.es](http://www.consumoresponde.es) - [consumoresponde@juntadeandalucia.es](mailto:consumoresponde@juntadeandalucia.es)  
 Teléfono gratuito: 900 21 50 80



### **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:

#### **6.5.1.3. 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	Página 48 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

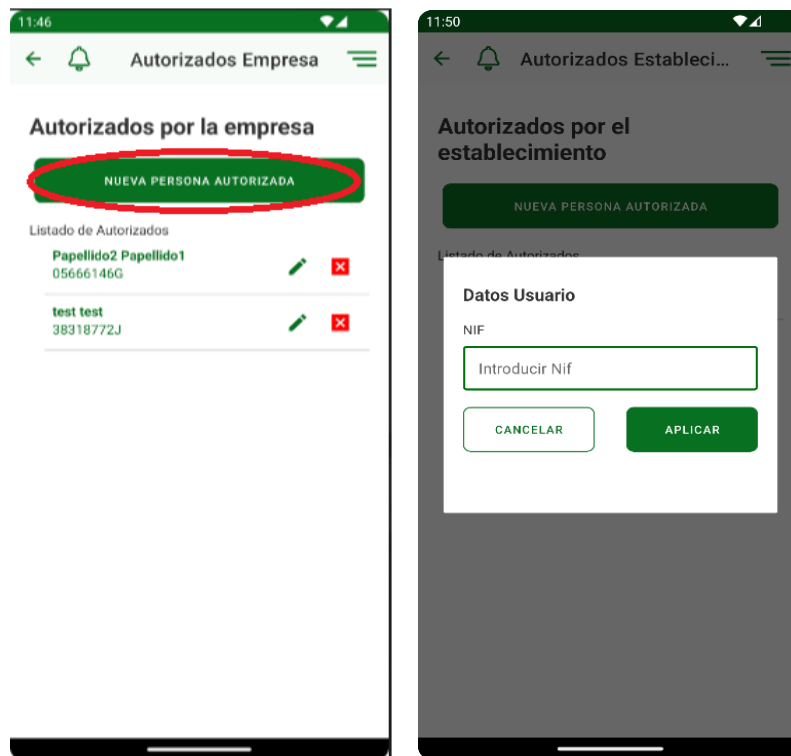
	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	 Junta de Andalucía
	Manual de Usuario	
	Construcción de Sistemas de Información	

- 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

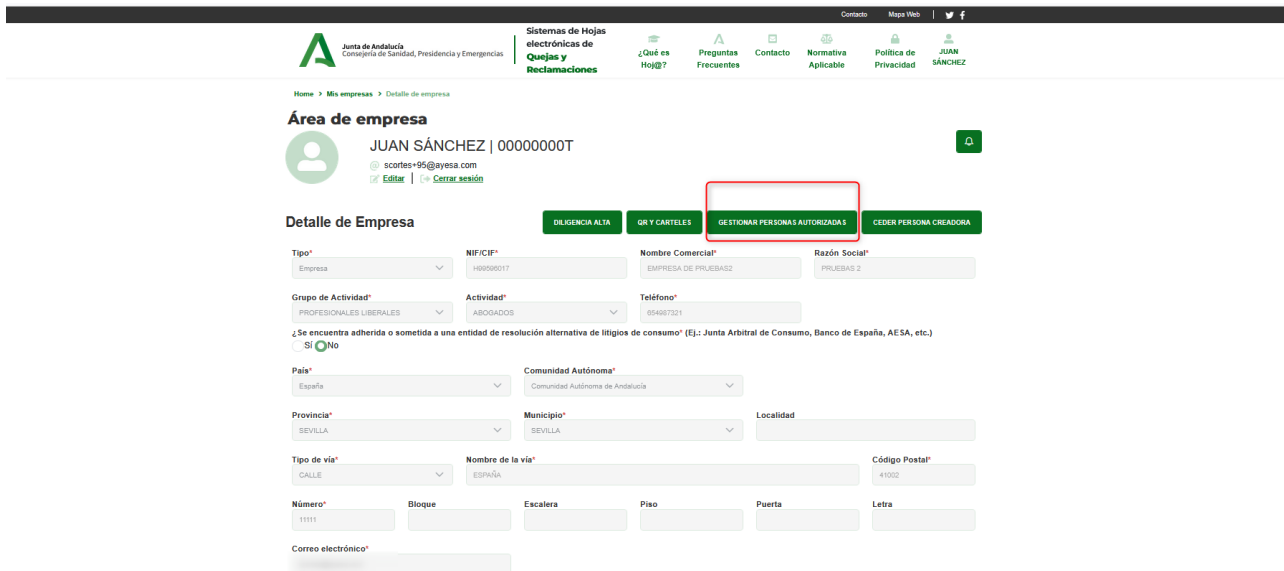
#### **6.5.1.4. Modificación y eliminación de personas autorizadas**

- 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	Página 49 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026



**App. móvil. Personas Autorizadas de empresa**





**App. web. Gestionar Personas Autorizadas de empresa**





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


  
JUAN SÁNCHEZ



JUAN SÁNCHEZ | 00000000T

@ [Redacted]

[Editar](#) | [Cerrar sesión](#)



### Gestionar Personas Autorizadas Empresa

Documento  BUSCAR

Correo





\*\*\*rtes@ayesa.com

Nombre y apellidos

SONIA COR\*\*\* COR\*\*\*\*\*

Administrador

GUARDAR PERSONA AUTORIZADA

CORREO	NOMBRE	PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	ADMINISTRADOR	EDITAR	ELIMINAR
***rtes@ [Redacted]	[Redacted]	COR***	COR*****	Si <input type="checkbox"/>		
*****rtes+95@ayesa.com	JUAN	SÁN****		Si		

1 de 1 << < 1 > >> 10 v

### ***App. web. Personas Autorizadas de empresa***

## 6.5.2. 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

### ***6.5.2.1. 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 (\*)

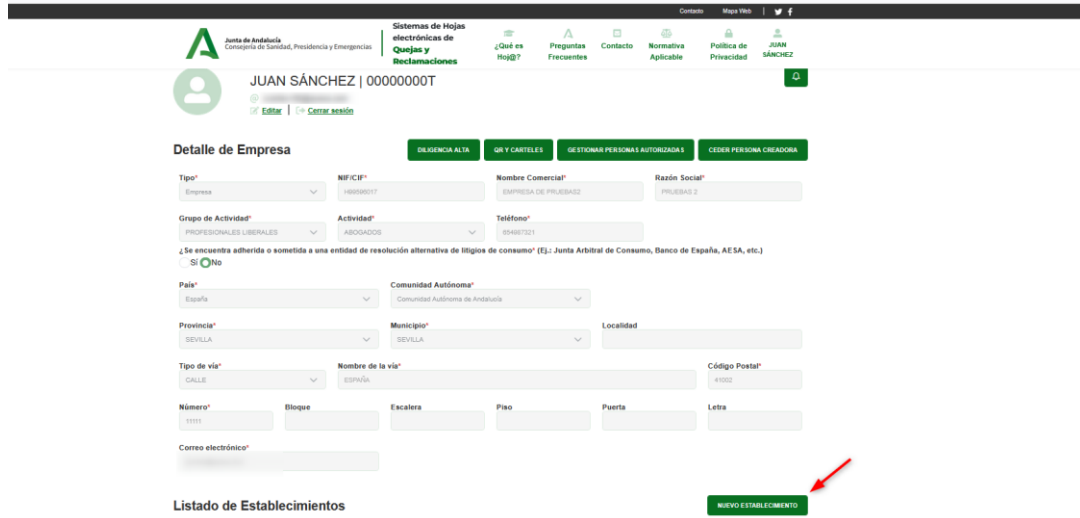
Fax

Correo electrónico (\*)

REGISTRAR ESTABLECIMIENTO

### ***App. móvil. Establecimientos de empresa***

**Para web:**

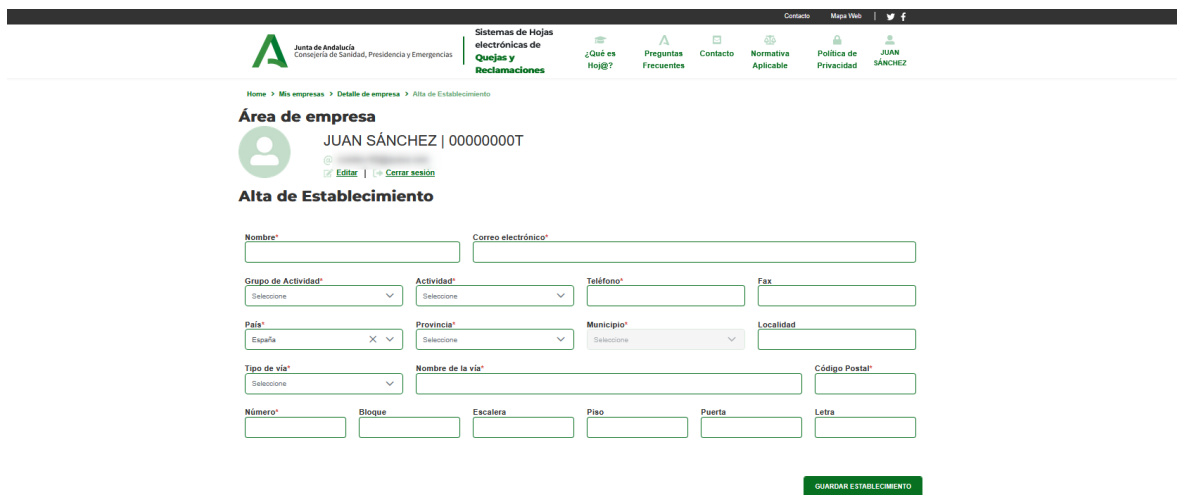


**Detalle de Empresa**

Sí  No

**NUEVO ESTABLECIMIENTO**

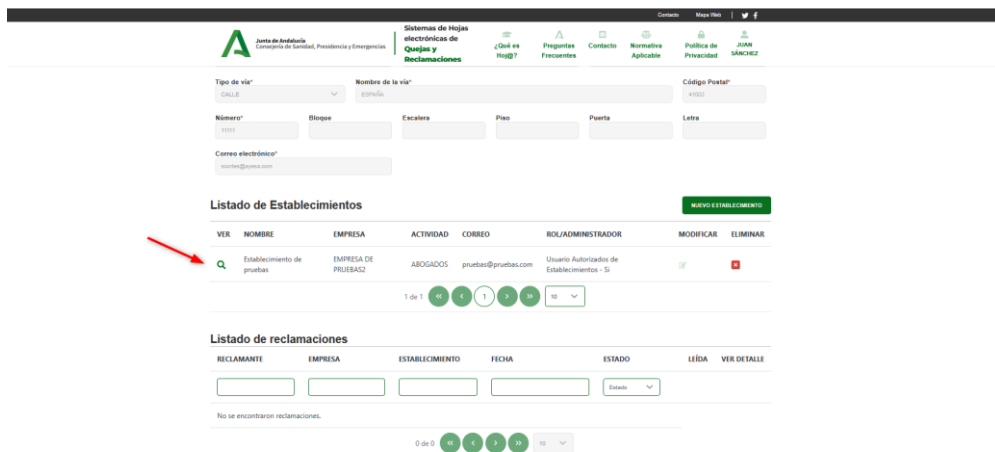
**App. web. Establecimientos de empresa**






**Área de empresa**

**Alta de Establecimiento**

**GUARDAR ESTABLECIMIENTO**





**Listado de Establecimientos**

VER	NOMBRE	EMPRESA	ACTIVIDAD	CORREO	ROL/ADMINISTRADOR	MODIFICAR	ELIMINAR
	Establecimiento de pruebas	EMPRESA DE PRUEBAS2	ABOGADOS	pruebas@pruebas.com	Usuario Autorizado de Establecimientos - Si		



1 de 1

**Listado de reclamaciones**

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

No se encontraron 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***



### **6.5.2.2. 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

Contacto Mapa web  



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

 JUAN  
SÁNCHEZ

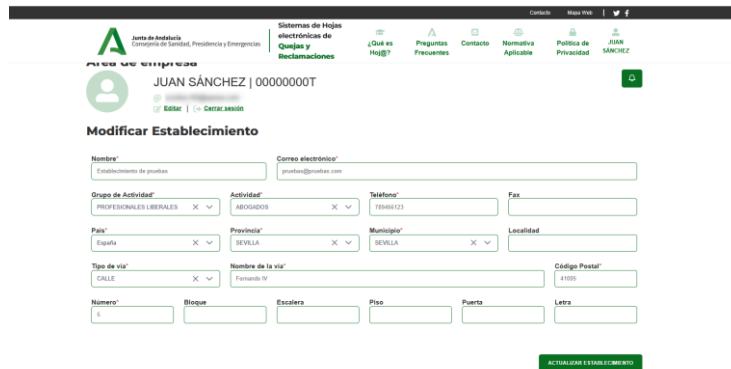
Correo electrónico\*

**Listado de Establecimientos** NUEVO ESTABLECIMIENTO

VER	NOMBRE	EMPRESA	ACTIVIDAD	CORREO	ROL/ADMINISTRADOR	MODIFICAR	ELIMINAR
	Establecimiento de pruebas	EMPRESA DE PRUEBAS2	ABOGADOS	pruebas@pruebas.com	Usuario Autorizados de Establecimientos - Si		

1 de 1 « < 1 > » 10

### App. web. Modificación establecimiento



App. web. Modificación establecimiento

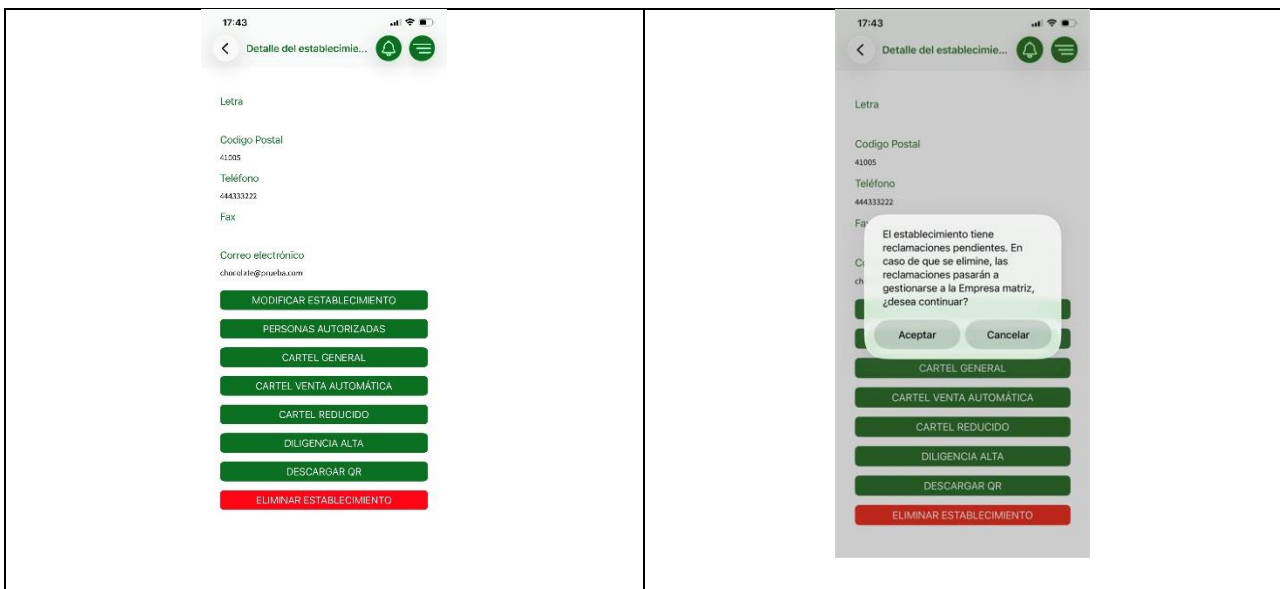
### 6.5.2.3. Eliminación de establecimiento de empresa

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

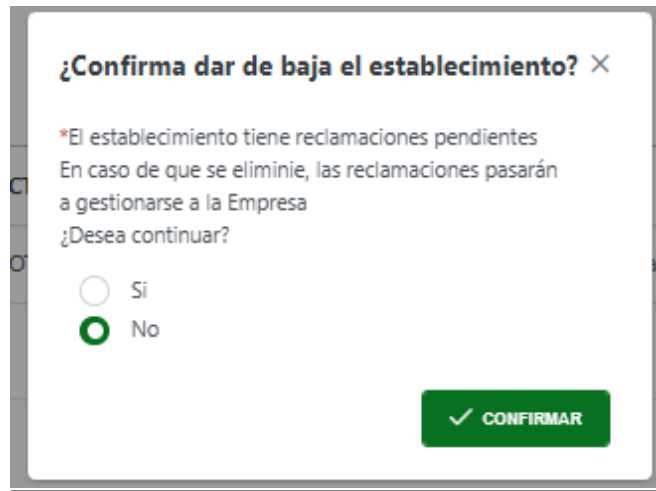


Correo electrónico\*

**Listado de Establecimientos**

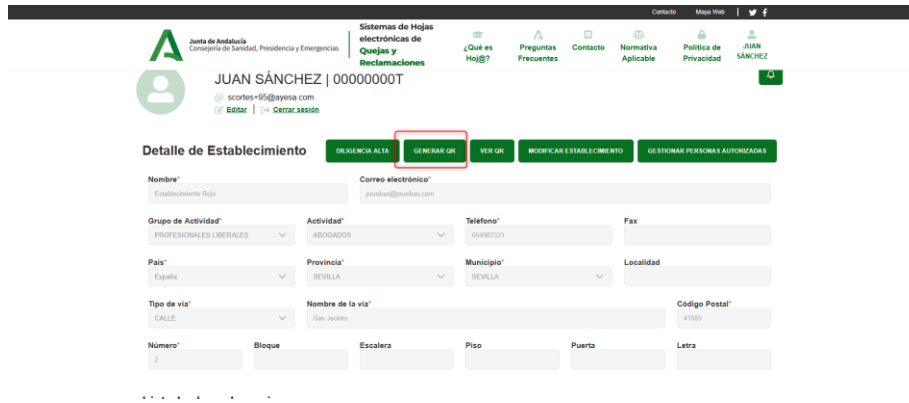
**NUEVO ESTABLECIMIENTO**

VER	NOMBRE	EMPRESA	ACTIVIDAD	CORREO	ROL/ADMINISTRADOR	MODIFICAR	ELIMINAR
	ESTABLECIMIENTO DE CALIDAD 1 editado	CALIDAD DESARROLLO EDITADO	RADIO	<input type="text"/>	Usuario Autorizados de Establecimientos - Si		





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:

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



#### **6.5.2.4. Alta de personas autorizadas**

- 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

#### **6.5.2.5. Modificación y eliminación de personas autorizadas de establecimientos**

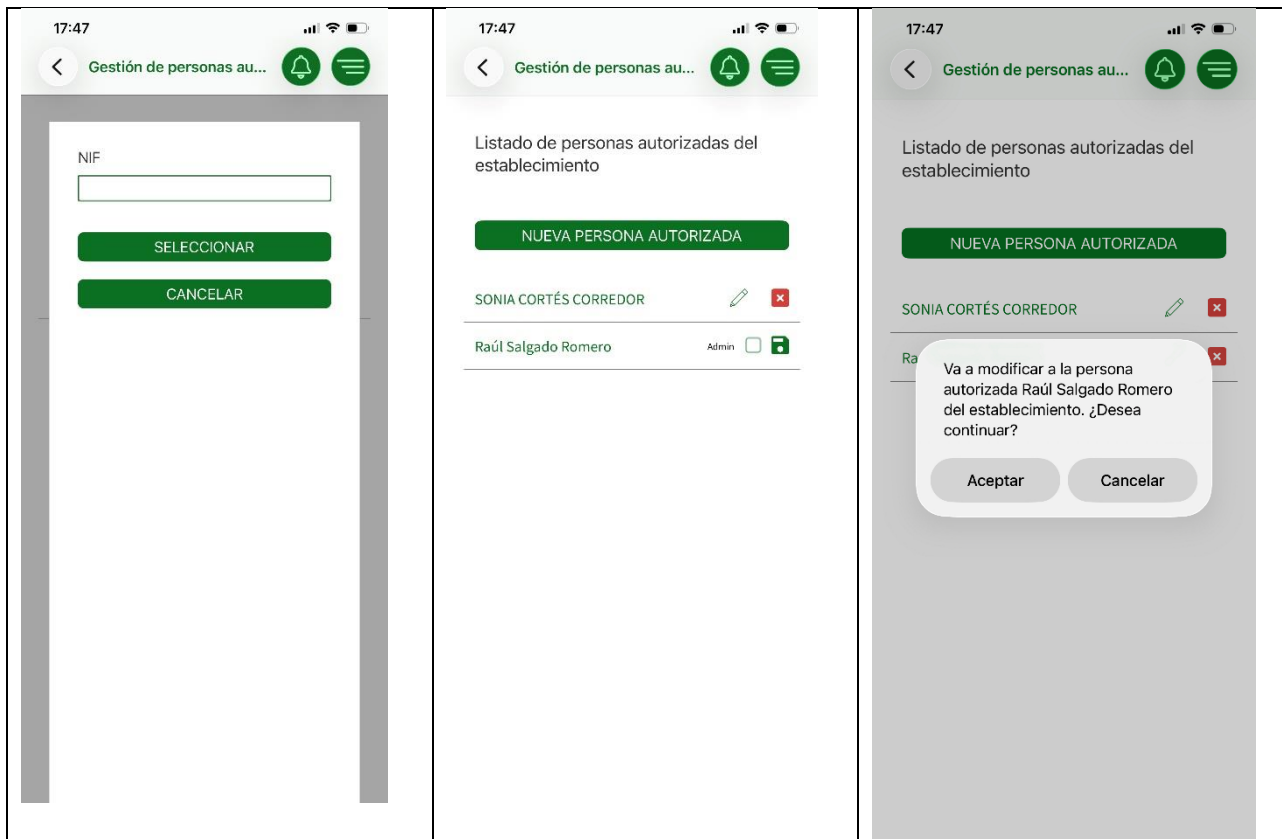
- Desde el listado de Gestionar Personas Autorizadas Establecimiento, se observan las acciones de Editar y Eliminar.
- **EDITAR:** se utiliza para editar el usuario autorizado para modificar el estado de administrador tanto para SI como para NO.
  - Tras pulsar el botón para editar, se muestra en el 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

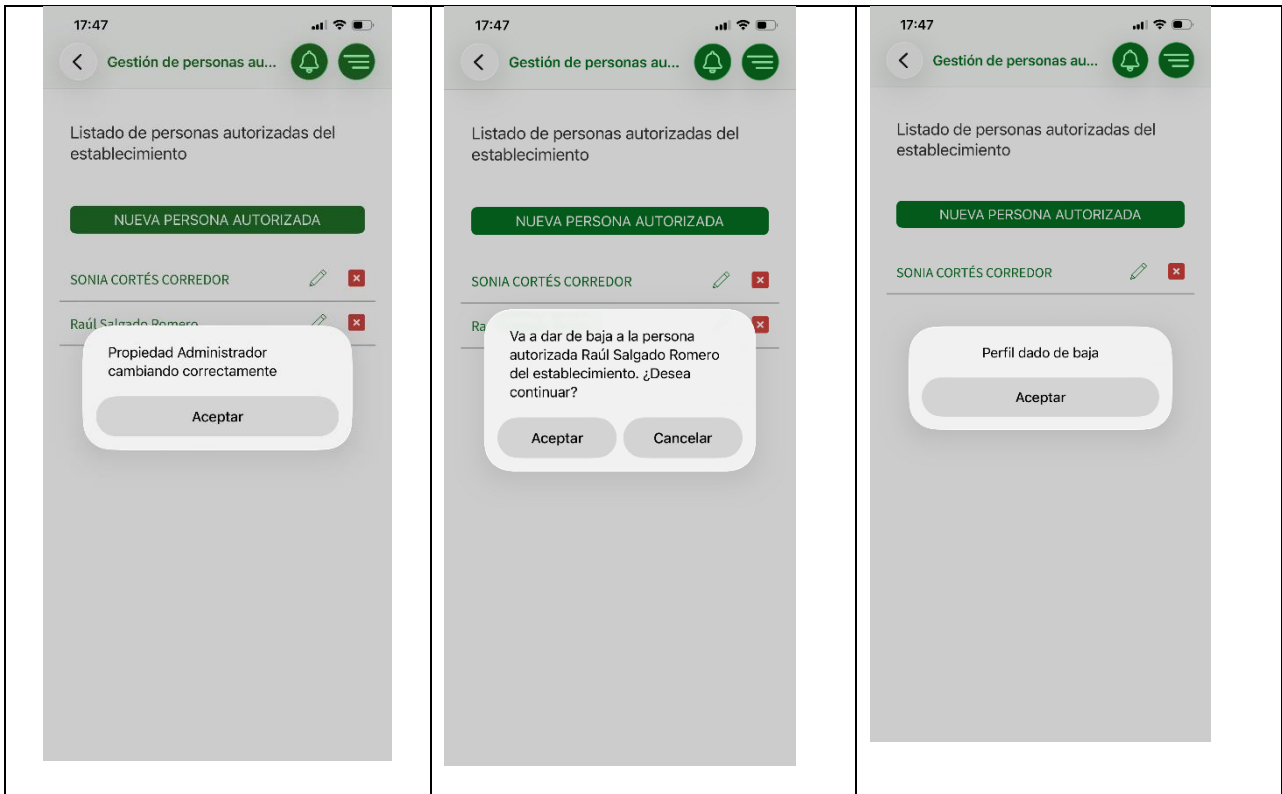
MUS_Hoj__v3.0	Página 59 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

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

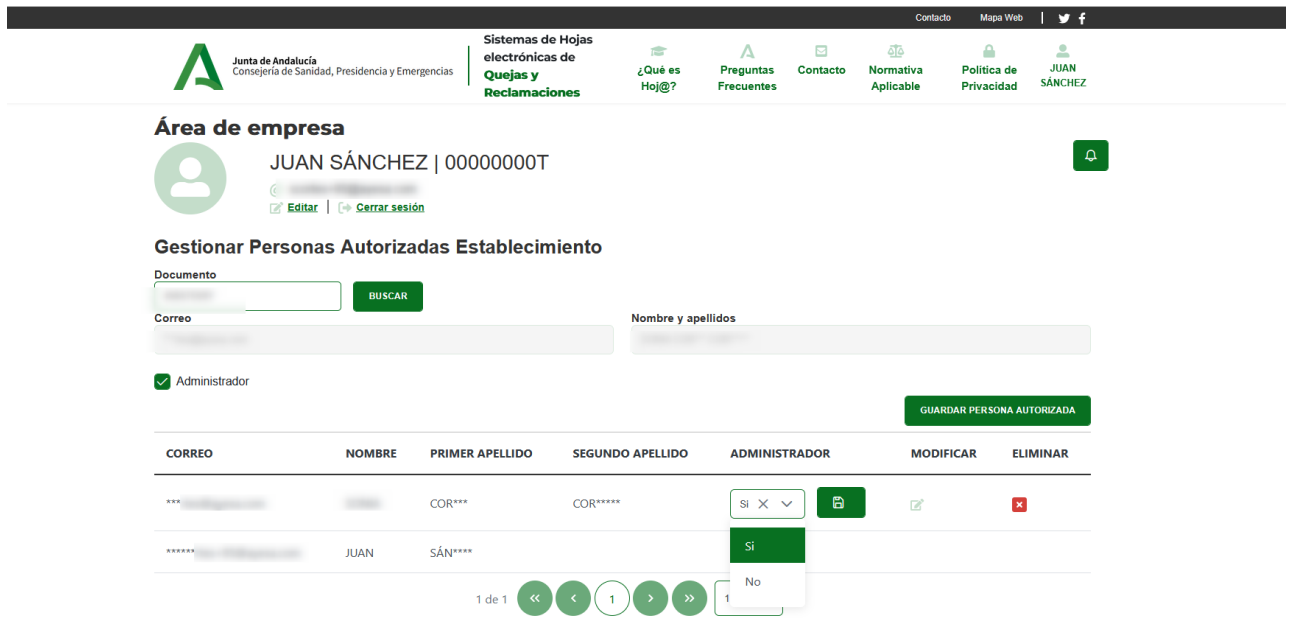
de esta.

- 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.







**App. móvil. Modificación y eliminación de personas autorizadas**



**App. web. Modificación y eliminación de personas autorizadas**

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

## 6.6. 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.

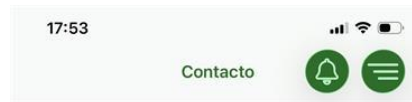
También se incluyen en este apartado las opciones que tiene la persona usuaria para descargarse la aplicación móvil.

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	Página 62 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

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



### 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](mailto: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](mailto: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/boe-ani/2003/12/17/31ca01>
- 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/2022/05/42>
- 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 cartones 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/2015/03/1>

MUS_Hoj__v3.0	Página 63 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026

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



App. móvil. Consulta de empresas adheridas

MUS_Hoj__v3.0	Página 64 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026



#### 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

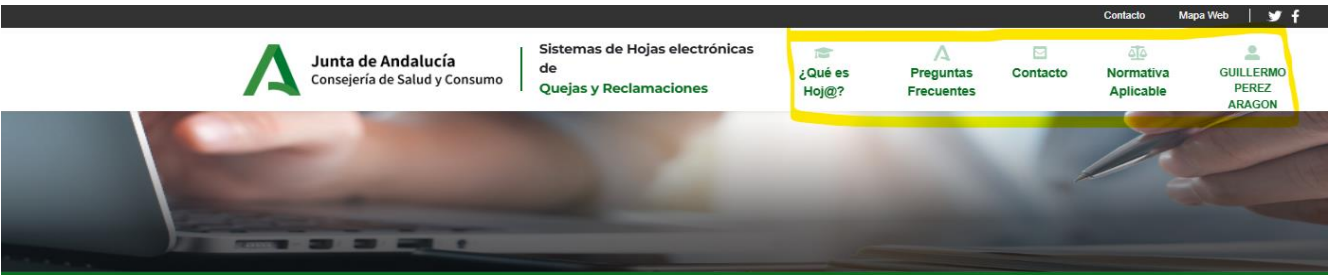
Grupo de actividad

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"/>	Seleccione <input type="button" value="v"/>
Municipio	Tipo de vía	Nombre de la vía
Seleccione <input type="button" value="v"/>	Seleccione <input type="button" value="v"/>	<input type="text"/>
Código postal	Grupo de actividad	Actividad
<input type="text"/>	Seleccione <input type="button" value="v"/>	Seleccione <input type="button" value="v"/>
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     10

## App. web. Consulta de empresas adheridas

	<b>Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones</b>	
	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	Página 67 de 76
Versión: 03.00	Fecha de Actualización: 15/04/2026