



CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES

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

---

Manual de usuario - **Personas consumidoras y usuarias**

Versión: **1.2**

Fecha: 20/02/2009

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

## ÍNDICE

1	Introducción .....	6
1.1	Empresas .....	6
1.2	Personas consumidoras y usuarias .....	6
1.3	Gestión.....	7
2	Funcionamiento.....	8
2.1	Entrada en el sistema.....	8
2.2	Convenios generales.....	9
2.2.1	Navegación.....	9
2.2.2	Avisos y Errores.....	9
2.2.3	Escritos y Listados .....	9
3	Area de Hojas de Reclamaciones Telemáticas .....	10
3.1	¿Quiere presentar una hoja de quejas y reclamaciones? .....	10
3.1.1	Búsqueda de empresas titulares de actividades adheridas al sistema .....	10
3.1.2	Selección de empresas titulares o establecimientos .....	12
3.1.3	Nueva Hoja de Reclamaciones .....	14
3.1.3.1	Idioma de la pantalla.....	14
3.1.3.2	Datos de la reclamación .....	14
3.1.3.3	Reclamante .....	15
3.1.3.4	Empresa o Establecimiento .....	16
3.1.3.5	Descripción del hecho.....	17
3.1.3.6	Botonera en modo inserción .....	18
3.1.3.7	Listado de Datos Personales del Reclamante.....	18
3.1.3.8	Datos de la Persona .....	19
3.1.4	Hoja de Reclamaciones en modo Consulta.....	20
3.2	¿Quiere consultar sus hojas de quejas y reclamaciones presentadas? .....	21

3.2.1	Lista de hojas de quejas y reclamaciones .....	21
3.2.2	Hoja de reclamaciones en modo consulta.....	22
3.2.2.1	Botonera en modo consulta .....	22
3.2.3	Listado de Documentos Adjuntos a la Hoja de Reclamaciones.....	23
3.2.4	Nuevo Documento .....	23
3.2.5	Firma de Documento.....	24
3.2.6	Detalles de Firma de Documento .....	26
3.2.7	Firmar Hoja de Reclamaciones .....	26
3.2.8	Enviar la Hoja a la Empresa o Establecimiento .....	27
3.2.9	La empresa contesta dentro del plazo .....	28
3.2.9.1	Aceptar la contestación de la empresa .....	28
3.2.9.2	Remitir la hoja a la Administración .....	28
3.2.10	La empresa no contesta dentro del plazo.....	29
3.3	Consultar Hojas de Reclamaciones en forma Digital (Escaneadas) .....	30
3.3.1	Lista de Hojas de Reclamaciones .....	30
3.3.2	Nueva Hoja de Reclamaciones escaneada.....	30
3.3.3	Listado de datos personales .....	31
3.3.4	Datos de la persona.....	32
3.3.5	Hoja de Reclamaciones escaneada en modo Consulta .....	34
3.3.6	Nuevo Documento .....	35
3.3.7	Firmar Documento .....	35
3.3.8	Detalles de Firma de Documento.....	36
3.3.9	Presentar hoja de reclamaciones escaneada.....	37
3.4	Impresión en papel de la hoja de reclamaciones .....	38
3.4.1	Formulario de impresión .....	38
3.4.1.1	Idioma de la pantalla.....	38
3.4.1.2	Hoja de quejas y reclamaciones .....	38
3.4.1.3	Datos de la persona reclamante .....	39
3.4.1.4	Datos de la empresa o profesional.....	40
3.4.1.5	Descripción del hecho.....	41
3.4.1.6	Observaciones de la empresa .....	42
3.4.1.7	Botonera .....	42

 <p>JUNTA DE ANDALUCIA</p>	<b>MANUAL HOJ@ - PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS</b>	<b>MANUAL HOJ@ - PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS</b>  Manual de usuario - <b>Personas consumidoras y usuarias</b>
---	---	--

## 1 Introducción

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

Este sistema, esta compuesto por un conjunto de programas y bases de datos que permiten gestionar los siguientes servicios:

- Alta de empresas: permite solicitar la adhesión de una empresa (o establecimiento) al sistema de presentación telemática de quejas y reclamaciones.
- Impresión en papel de hojas de quejas y reclamaciones: Acceder a hojas de reclamaciones a través de HOJ@, permitiendo cumplimentar los datos y su posterior impresión en formato papel.
- Presentación telemática de quejas y reclamaciones: Posibilita la presentación de quejas y reclamaciones a través de medios telemáticos, tanto a las empresas como, posteriormente en caso de no haberse llegado a un acuerdo en esta primera fase, ante la Administración.
- Remisión de la contestación de la empresa: Posibilidad de que la empresa (o establecimiento) pueda contestar al reclamante dentro del plazo de 10 días hábiles a través de HOJ@.
- Presentación de quejas y reclamaciones escaneadas: Posibilita la presentación ante la Administración de hojas de reclamaciones que previamente el reclamante ha digitalizado mediante escaneo.
- Consulta de Datos: Permite al reclamante consultar las hojas presentadas y en caso de que se crease un expediente en el sistema SISCOM (el sistema donde se gestionan las denuncias, quejas y reclamaciones que entran en la Administración), permite mostrar el estado en que se encuentra dicho expediente.
- Mantenimiento de Datos de las empresas: Permite definir usuarios autorizados por las propias empresas y establecimientos para mantener actualizados los datos de los mismos. También posibilita que las empresas puedan darse de baja en el sistema HOJ@.

Realizando una visión general del sistema, se identifican tres áreas claramente diferenciadas, pero relacionadas entre si: Empresas titulares de actividades, Personas consumidoras y usuarias y Gestión.

### 1.1 Empresas

Esta área se va a encargar de gestionar las solicitudes de alta de las Empresas y Establecimientos que desean adherirse al sistema de presentación telemática de Quejas y Reclamaciones

### 1.2 Personas consumidoras y usuarias

Esta área se va a encargar de gestionar la presentación telemática de las Hojas de Reclamaciones, las remisiones de las contestaciones de las empresas y la presentación de las Hojas de Reclamaciones escaneadas. [La descripción del funcionamiento de este área es el objeto de este documento.](#)

 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA</p>	<b>MANUAL HOJ@ - PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS</b>	<b>MANUAL HOJ@ - PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS</b>  Manual de usuario - <b>Personas consumidoras y usuarias</b>
---	---	--

## 1.3 Gestión

Esta área se va a encargar de gestionar las distintas resoluciones de la solicitudes de alta de Empresas, la creación de los expedientes en el sistema SISCOM.

## 2 Funcionamiento

### 2.1 Entrada en el sistema

Para entrar en la aplicación es necesario tener instalado un certificado digital en el navegador de internet. Una vez instalado basta hay que seleccionar el certificado digital mediante el cual nos identificaremos en el sistema..

Este proceso puede tardar de unos segundos a unos minutos, pues la aplicación comprueba si tiene instalados en el equipo diversos componentes que serán necesarios con posterioridad. Después de este proceso, aparece la pantalla del menú de empresas del sistema. A partir de ahora, en la parte superior de las pantallas aparecerá el nombre con el que se ha autenticado el usuario en el sistema y un enlace **Salir** con el que abandonar la aplicación.

**Hojas de quejas y reclamaciones**



- [¿Quiere presentar una hoja de quejas y reclamaciones?](#)
- [¿Quiere consultar sus hojas de quejas y reclamaciones presentadas?](#)
- [Remisión a la Administración de las hojas de quejas y reclamaciones en forma digital \(escaneadas\)](#)
- [Manual de las personas consumidoras y usuarias](#)
- [Normativa aplicable](#)



Volver a la Oficina Virtual de Consumo

En dicho menú podemos encontrar en el apartado de HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES:

- **¿Quiere presentar una hoja de quejas y reclamaciones:** que permite la grabación de una nueva hoja de reclamaciones telemática contra una empresa o establecimiento.
- **¿Quiere consultar sus hojas de quejas y reclamaciones presentadas?:** que permite la consulta de las hojas de reclamaciones telemáticas que ha grabado el usuario autenticado, figurando como reclamante, en el sistema HOJ@.
- **Remisión a la Administración de las hojas de quejas y reclamaciones en forma digital (escaneadas):** que permite la consulta de las hojas de reclamaciones escaneadas que ha grabado el usuario autenticado en el sistema HOJ@. También permite grabar una nueva hoja de reclamaciones escaneada.

## 2.2 Convenios generales

### 2.2.1 Navegación

La navegación entre diferentes campos de una pantalla debe realizarse en la medida de lo posible mediante la tecla de tabulación o del ratón.

Así mismo, si se desea volver a una pantalla anterior, no utilizar el botón Atrás del navegador de internet y en su lugar, utilizar **SIEMPRE** el botón **Volver** que aparece en las distintas pantallas.



### 2.2.2 Avisos y Errores

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

-  El campo País de la persona solicitante es obligatorio.
-  El campo Provincia de la persona solicitante es obligatorio.
-  El campo Municipio de la persona solicitante es obligatorio.
-  El campo Correo electrónico de la persona solicitante es obligatorio.

### 2.2.3 Escritos y Listados

- Los documentos (escritos) se generan en formato PDF. El formato PDF es de sólo lectura, y para verlo es necesario tener Acrobat Reader.

- Los listados pueden exportarse en formato Excel y PDF. Además, los listados pueden ser ordenados por columnas (en el ejemplo inmediato, por NIF, Razón Social, N° Registro, Fecha de registro y Estado) mediante un simple click de ratón.

<u>NIF</u>	<u>Razón social</u>	<u>Nº Registro</u>	<u>Fecha de registro</u>	<u>Estado</u>	<u>Modificar / Consultar</u>
A28017895	Empresa de Prueba S.A.	200733300000155	22/08/2007	ACEPTACION ALTA	
11111111H	Profesional de Prueba S.L.			PENDIENTE PRESENTACION ALTA	

2 Filas encontrados. Mostradas todas las filas. 1

Exportar a [Excel](#) [PDF](#)

### 3 Area de Hojas de Reclamaciones Telemáticas

#### 3.1 ¿Quiere presentar una hoja de quejas y reclamaciones?

##### 3.1.1 Búsqueda de empresas titulares de actividades adheridas al sistema

**Hojas - Búsqueda de empresas titulares de actividades adheridas al Sistema de Hojas Electrónicas**

**Identificación de la empresa titular de actividad objeto de la queja o reclamación**

NIF:   Razón social /Nombre comercial:

Actividad:

 Buscar

NIF	Razón social	Nombre comercial	Actividad	Seleccionar empresa titular de actividad, establecimiento o centro
A28017895	Empresa de Prueba S.A.	EMPRESA DE PRUEBA	GRANDES SUPERFICIES	

Una fila encontrada. 1  
Exportar a [Excel](#) | [PDF](#)

 Volver

Esta pantalla aparece diferenciada en tres segmentos:

- **Criterios de búsqueda** Si un usuario desea poner una hoja de reclamaciones a una empresa mediante los campos que aparecen en esta sección podrá localizar dicha empresa fácilmente.

**Identificación de la empresa titular de actividad objeto de la queja o reclamación**

NIF:   Razón social /Nombre comercial:

Actividad:

 Buscar

- **NIF:** NIF de la empresa a la que se desea poner la hoja de reclamaciones.

- **Razón social / Nombre comercial:** Razón social o nombre comercial de la empresa a la que se desea poner la hoja de reclamaciones. Si es un profesional, entonces corresponde al nombre y/o apellidos del mismo o al nombre comercial.
- **Actividad:** Actividad de la empresa a la que se desea poner la hoja de reclamaciones.
- **Botón Buscar:** Realiza la búsqueda de las empresas conforme a los criterios introducidos.
- **Listado de Empresas** El listado muestra el resultado de la búsqueda efectuada mediante los criterios de búsqueda introducidos.
  - Las empresas mostradas indican el NIF, Razón Social, Nombre Comercial y Actividad.
  - La columna **Seleccionar empresa titular de actividad, establecimiento o centro** permite acceder a una pantalla con los establecimientos de la empresa seleccionada, para así poner una hoja de reclamaciones al establecimiento en el sistema HOJ@.

<u>NIF</u>	<u>Razón social</u>	<u>Nombre comercial</u>	<u>Actividad</u>	<u>Seleccionar empresa titular de actividad, establecimiento o centro</u>
A28017895	Empresa de Prueba S.A.	EMPRESA DE PRUEBA	GRANDES SUPERFICIES	

Una fila encontrada: 1  
Exportar a [Excel](#) | [PDF](#)

- **Botonera** Aparece un botón para volver a la pantalla del menú principal.



Volver

### 3.1.2 Selección de empresas titulares o establecimientos

**Hojas - búsqueda de empresas titulares de actividades adheridas al Sistema de Hojas Electrónicas**

**Datos de la empresa titular de actividades**

NIF	Razón social	Nombre comercial	Actividad	Nueva hoja de quejas y reclamaciones
A28017895	Empresa de Prueba S.A.	EMPRESA DE PRUEBA	GRANDES SUPERFICIES	

Una fila encontrada. 1

**Criterios de búsqueda de los establecimientos**

Provincia:  Municipio:

 Buscar

Nombre	Actividad	Domicilio	Código postal	Localidad	Municipio (Provincia)	Nueva hoja de quejas y reclamaciones
Establecimiento de prueba	Grandes Superficies	Calle Torneo	41003		Sevilla (Sevilla)	
Establecimiento de prueba B	Grandes Superficies	Barrio San Jerónimo	41009		Sevilla (Sevilla)	

2 Filas encontrados. Mostradas todas las filas. 1

Exportar a [Excel](#) | [PDF](#)

 Volver

Esta pantalla aparece diferenciada en cuatro segmentos:

- **Datos de la empresa titular de actividades** Muestra los datos de la empresa seleccionada en la página anterior. La columna **Nueva hoja de reclamaciones** permite poner una hoja de reclamaciones en el sistema HOJ@ a dicha empresa.

**Datos de la empresa titular de actividades**

NIF	Razón social	Nombre comercial	Actividad	Nueva hoja de quejas y reclamaciones
A28017895	Empresa de Prueba S.A.	EMPRESA DE PRUEBA	GRANDES SUPERFICIES	

Una fila encontrada. 1

- **Criterios de búsqueda** Si un usuario desea poner una hoja de reclamaciones a un establecimiento de una empresa mediante los campos que aparecen en esta sección podrá localizar dicho establecimiento fácilmente.

**Criterios de búsqueda de los establecimientos**

Provincia:  Municipio:



Buscar

- **Provincia:** Provincia del establecimiento al que se desea poner la hoja de reclamaciones.
- **Municipio:** Municipio del establecimiento al que se desea poner la hoja de reclamaciones.
- **Botón Buscar:** Realiza la búsqueda de las empresas conforme a los criterios introducidos.
- **Listado de Establecimientos** El listado muestra el resultado de la búsqueda efectuada mediante los criterios de búsqueda introducidos.
  - Las establecimientos mostrados indican el Nombre, Actividad, Domicilio, Código Postal, Localidad y Municipio(Provincia)
  - La columna **Nueva hoja de quejas y reclamaciones** permite poner una hoja de reclamaciones en el sistema HOJ@ al establecimiento seleccionado.

<u>Nombre</u>	<u>Actividad</u>	<u>Domicilio</u>	<u>Código postal</u>	<u>Localidad</u>	<u>Municipio (Provincia)</u>	<u>Nueva hoja de quejas y reclamaciones</u>
Establecimiento de prueba	Grandes Superficies	Calle Torneo	41003	Sevilla	Sevilla (Sevilla)	
Establecimiento de prueba B	Grandes Superficies	Barrio San Jerónimo	41009	Sevilla	Sevilla (Sevilla)	

2 Filas encontrados. Mostradas todas las filas. 1

Exportar a [Excel](#) [PDF](#)

- **Botonera** Aparece un botón para volver a la pantalla de búsqueda de empresas.



Volver

### 3.1.3 Nueva Hoja de Reclamaciones

Para dar de alta una Hoja de Reclamaciones, pulsar el botón correspondiente de la pantalla de selección de empresas titulares o establecimientos. Aparecerá la pantalla que muestra un aviso al usuario sobre la sus datos personales y la Ley Orgánica 15/1999, al pulsar el botón **Aceptar** aparece la pantalla de nueva hoja diferenciada en los siguientes segmentos:

#### 3.1.3.1 Idioma de la pantalla

Haciendo click de ratón sobre los textos junto a las imágenes de las banderas, los textos de la pantalla se mostrarán en el idioma correspondiente, en este caso, **Español** e **Inglés**.



#### 3.1.3.2 Datos de la reclamación

#### Datos de la reclamación

\* Lugar del hecho:  \* Provincia:  \* Fecha:  

- **Lugar del hecho:** Indica el lugar donde se produce el hecho que se reclama o denuncia. Obligatorio.
- **Provincia:** Indica la provincia donde tuvo lugar el hecho que se reclama o denuncia. Obligatorio.
- **Fecha:** Indica la fecha en tuvo lugar el hecho que se reclama o denuncia. Obligatorio. Si se pulsa el botón adosado al campo se desplegará un calendario para seleccionar la fecha.

Junio, 2008							
Hoy							
sem	Lun	Mar	Mié	Jue	Vie	Sáb	Dom
22							1
23	2	3	4	5	6	7	8
24	9	10	11	12	13	14	15
25	16	17	18	19	20	21	22
26	23	24	25	26	27	28	29
27	30						

Seleccionar fecha

### 3.1.3.3 Reclamante

**Reclamante**

\* DNI ó Pasaporte:  

\* Nombre:  \* Apellidos:   Ver datos personales

\* Sexo:  \* Nacionalidad:

Edad:  Profesión:

\* Tipo de vía:  \* Nombre de vía:

Número:  Escalera:  Piso:  Puerta:  Letra:

\* Provincia:  \* Municipio:

Código postal:  Teléfono:

\* Dirección de correo electrónico:

Mediación:  Sí  No

Arbitraje:  Sí  No

- **DNI ó Pasaporte:** Indica el NIF ó pasaporte del reclamante. Por defecto, aparece relleno con el NIF del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Nombre:** Indica el nombre del reclamante. Por defecto, aparece relleno con el Nombre del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Apellidos:** Indica los apellidos del reclamante. Por defecto, aparece relleno con los Apellidos del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Sexo:** Indica el sexo del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Nacionalidad:** Indica la nacionalidad del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el [Ver Datos Personales](#).
- **Edad:** Indica la edad del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Profesión:** Indica la profesión del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Tipo de vía:** Indica el tipo de vía de la dirección del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Nombre de vía:** Indica el tipo de vía de la dirección del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Número:** Indica el número de la dirección del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Escalera:** Indica la escalera de la dirección del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver](#)

### Datos Personales.

- **Piso:** Indica piso de la dirección del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Puerta:** Indica la puerta de la dirección del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Letra:** Indica la letra de la dirección del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Provincia:** Indica la provincia del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Municipio:** Indica el municipio del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Código postal.:** Indica el código postal del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Teléfono:** Indica el teléfono del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Dirección de correo electrónico:** Indica el correo electrónico del reclamante. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Mediación:** Indica si el reclamante se acoge a una mediación. Campo modificable hasta la firma de la hoja.
- **Arbitraje:** Indica si el reclamante se acoge a un arbitraje. Campo modificable hasta la firma de la hoja.

### 3.1.3.4 Empresa o Establecimiento

**Empresa titular de actividad, establecimiento o centro**

NIF:

Razón social:

Actividad:

Tipo de vía:  Nombre de vía:

Número:  Escalera:  Piso:  Puerta:  Letra:

Provincia:  Municipio:

Código postal:  Teléfono:

Dirección de correo electrónico:

Mediación:  Sí  No

Arbitraje:  Sí  No

- **NIF:** Indica el NIF de la empresa que se ha seleccionado. No se puede modificar.

- **Razón Social:** Indica la razón social de la empresa. Por defecto, aparece relleno con el nombre del establecimiento o la razón social de la empresa que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Actividad:** Indica la actividad de la empresa. Por defecto, aparece relleno con la actividad de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Tipo de vía:** Indica el tipo de vía de la dirección de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Nombre de vía:** Indica el nombre de la vía de la dirección de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Número:** Indica el número de la dirección de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Escalera:** Indica la escalera de la dirección de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Piso:** Indica el piso de la dirección de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Puerta:** Indica la puerta de la dirección de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Letra:** Indica la letra de la dirección de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Provincia:** Indica la provincia de la dirección de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Municipio:** Indica el municipio de la dirección de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Código postal:** Indica el código postal de la dirección de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Teléfono:** Indica el teléfono de la dirección de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Dirección de correo electrónico:** Indica el correo electrónico de la empresa o establecimiento que se ha seleccionado. No se puede modificar.
- **Mediación:** Indica si la empresa se acoge a una mediación. No se puede modificar.
- **Arbitraje:** Indica si la empresa se acoge a un arbitraje. No se puede modificar.

### 3.1.3.5 Descripción del hecho

En este campo el reclamante puede realizar una descripción del hecho que denuncia o reclama.

#### Descripción del hecho

### 3.1.3.6 Botonera en modo inserción

- **Aceptar datos:** Para grabar la nueva solicitud de Alta.
- **Volver:** Para volver a la pantalla de los listados de solicitudes de alta.



### 3.1.3.7 Listado de Datos Personales del Reclamante

En la pantalla de Hoja de Reclamaciones, pulsar el botón **Ver Datos Personales** para poder acceder a la siguiente pantalla:

**Hojas - Lista de Datos Personales del Reclamante**

**Datos Personales**

Sexo	Edad	País	Provincia	Municipio	Modificar	Seleccionar
Hombre		España	Sevilla	Morón de la Frontera		

Una fila encontrada. 1  
Exportar a [Excel](#) | [PDF](#)

Aparece un listado con los datos personales de la persona autenticada.

En caso de que el listado esté vacío el sistema mostrará un mensaje indicando que no existe ningún dato personal. Los datos mostrados indican el Sexo, Edad, País, Provincia y Municipio.

- La columna **Modificar** permite acceder a la pantalla de los Datos de la Persona para consultar y modificar.
- La columna **Seleccionar** permite seleccionar una de las filas del listado para incorporarlas a la solicitud de alta.

**Botonera.** Aparecen dos botones. Uno para dar de alta un nuevo dato personal y el otro para volver a la pantalla de la hoja de reclamaciones.

### 3.1.3.8 Datos de la Persona

**Datos de la Persona**

\* DNI o Pasaporte:

\* Nombre:

\* Primer apellido:  Segundo apellido:

\* Sexo:  \* País:

Edad:  Profesión:

Tipo de vía:  Nombre de vía:

Número:  Escalera:  Piso:  Puerta:  Letra:

\* Provincia:  \* Municipio:

Código postal:  Teléfono:

\* Dirección de correo electrónico:

(\*) Campos obligatorios

Grabar    Volver

- **DNI o Pasaporte:** Indica el NIF del reclamante. Por defecto, aparece relleno con el NIF del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Nombre:** Indica el Nombre del reclamante. Por defecto, aparece relleno con el nombre del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Primer Apellido:** Indica el primer apellido del reclamante. Por defecto, aparece relleno con el primer apellido del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Segundo Apellidos:** Indica segundo apellido del reclamante. Por defecto, aparece relleno con el segundo apellido del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **País:** Indica el país del reclamante. Obligatorio.
- **Sexo:** Indica el sexo del reclamante. Obligatorio.
- **Edad:** Indica la edad del reclamante.
- **Profesión:** Indica la profesión del reclamante. Obligatorio.
- **Tipo Vía:** Indica el tipo de vía de la dirección del reclamante. Obligatorio.
- **Nombre de la Vía:** Indica el nombre de la vía de la dirección del reclamante. Obligatorio.
- **Número:** Indica el número de la dirección del reclamante.

- **Letra:** Indica la letra de la dirección del reclamante.
- **Escalera:** Indica la escalera de la dirección del reclamante.
- **Piso:** Indica el piso de la dirección del reclamante.
- **Puerta:** Indica la puerta de la dirección del reclamante.
- **País:** Indica el país de la dirección del reclamante. Obligatorio. Con valor por defecto, España.
- **Provincia:** Indica la provincia de la dirección del reclamante. Obligatorio.
- **Municipio:** Indica el municipio de la dirección del reclamante. Obligatorio.
- **Código postal:** Indica el código postal de la dirección del reclamante.
- **Teléfono:** Indica el teléfono de la dirección del reclamante.
- **Dirección de correo electrónico:** Indica el correo electrónico de la dirección del reclamante. Obligatorio.

*Al elegir el País, si se selecciona uno distinto a España, los campos de Provincia y Municipio se quedan vacíos y es posible escribir en ellos. En caso de seleccionar España nuevamente, vuelven a cambiar por campos de selección de valores.*

**Botonera.** Aparecen dos botones. Uno para grabar los cambios de la pantalla y el otro para volver a la pantalla del listado de datos personales.

En la pantalla del listado aparecería una nueva fila con los datos introducidos. Pulsar botón seleccionar para incorporar estos datos a la hoja de reclamaciones.

### 3.1.4 Hoja de Reclamaciones en modo Consulta

Una vez grabada la nueva hoja de reclamaciones con éxito la hoja de reclamaciones aparece en modo consulta y en el estado **En proceso de elaboración por el reclamante**. Se puede acceder a ella desde la pantalla del listado de hojas de reclamaciones telemáticas.

## 3.2 ¿Quiere consultar sus hojas de quejas y reclamaciones presentadas?

### 3.2.1 Lista de hojas de quejas y reclamaciones

**Hojas - Lista de hojas de quejas y reclamaciones**

**Consulta tus hojas de quejas y reclamaciones telemáticas**

NIF:   Razón social / Nombre comercial:

  
Buscar

**Hojas de quejas y reclamaciones**

Empresa	Fecha	Estado	Consultar
Establecimiento de prueba	18/06/2008	Reclamación remitida a la Administración	
Establecimiento de prueba	04/06/2008	En plazo de contestación por la parte reclamada	
Empresa Extranjera de Prueba S.A.	19/06/2008	Reclamación remitida a la Administración	

3 Filas encontrados. Mostradas todas las filas. 1  
Exportar a [Excel](#) | [PDF](#)

  
Volver

Esta pantalla aparece diferenciada en tres segmentos:

- **Criterios de búsqueda** Si un usuario desea buscar una hoja de reclamaciones que puso a una empresa mediante los campos que aparecen en esta sección podrá localizar dicha hoja fácilmente.

**Consulta tus hojas de quejas y reclamaciones telemáticas**

NIF:   Razón social / Nombre comercial:

  
Buscar

- **NIF:** NIF de la empresa a la que se le puso la hoja de reclamaciones.
- **Razón social / Nombre comercial:** Razón social o nombre comercial de la empresa a la que se le puso la hoja de reclamaciones. Si es un profesional, entonces corresponde al nombre y/o apellidos del mismo o al nombre comercial.

- **Botón Buscar:** Realiza la búsqueda de las empresas conforme a los criterios introducidos.
- **Listado de Hojas de Reclamaciones** El listado muestra el resultado de la búsqueda efectuada mediante los criterios de búsqueda introducidos.
  - Las hojas mostradas indican el Razón Social de la empresa o Nombre del establecimiento, la Fecha en que se grabó la hoja y el Estado actual de la hoja.
  - La columna **Consultar** permite acceder a la hoja de reclamaciones seleccionada.

Hojas de quejas y reclamaciones			
Empresa	Fecha	Estado	Consultar
Establecimiento de prueba	15/12/2008	En proceso de elaboración por el reclamante	

Una fila encontrada. 1  
Exportar a [Excel](#) | [PDF](#)

- **Botonera** Aparece un botón para volver a la pantalla del menú principal.



### 3.2.2 Hoja de reclamaciones en modo consulta

Cuando después de grabar la hoja de reclamaciones o tras acceder a ella desde el la pantalla del listado de hojas, la pantalla de la hoja de reclamaciones se encuentra en modo consulta, esto quiere decir, que los campos no se pueden modificar. Además, aparecen los siguientes botones.

#### 3.2.2.1 Botonera en modo consulta



Modificar



Documentos adjuntos



Firmar y enviar



Volver

- **Modificar:** Pone la pantalla en modo de edición para poder modificar los datos.
- **Documentos adjuntos:** Para acceder a la pantalla de listado de documentos adjuntos a la hoja de reclamaciones.
- **Firmar y enviar:** Para firmar la hoja de reclamaciones. Después de esto, no se puede modificar los datos.
- **Volver:** Para volver a la pantalla del listado de hojas de reclamaciones telemáticas.

### 3.2.3 Listado de Documentos Adjuntos a la Hoja de Reclamaciones

**Hojas - Lista de Documentos Adjuntos**

**Documentos**

Documento	Archivo	Fecha	Estado	Firmar	Ver	Eliminar
garantia	garantia.pdf	20/02/2009	No Firmado			

Una fila encontrada. 1  
Exportar a [Excel](#) | [PDF](#)

 Nuevo Documento       Volver

Aparece un listado con los documentos adjuntos a la hoja de reclamaciones.

En caso de que el listado esté vacío el sistema mostrará un mensaje indicando que no existe ningún documento. Los datos mostrados indican el Nombre del documento, Nombre del archivo, Fecha en que se adjuntó y el Estado (Firmado o No firmado)

- La columna **Firmar** permite acceder a la pantalla del visor de documentos para firmar el mismo. Si el documento ya estuviese firmado, se accedería a la pantalla que muestra los detalles de la firma
- La columna **Ver** permite descargarse el fichero del documento.
- La columna **Eliminar** permite eliminar dicho documento de la solicitud. *Sólo se pueden eliminar documentos que uno mismo ha generado/firmado y durante la misma fase que los ha generado/firmado*

**Botonera.** Aparecen dos botones. Uno para dar de alta un nuevo documento y el otro para volver a la pantalla de la hoja de reclamaciones.

### 3.2.4 Nuevo Documento

## Hojas - Documento Adjunto

Seleccione el documento que desea adjuntar

\* Nombre del documento:

\* Fichero del documento:

(\* ) Campos obligatorios



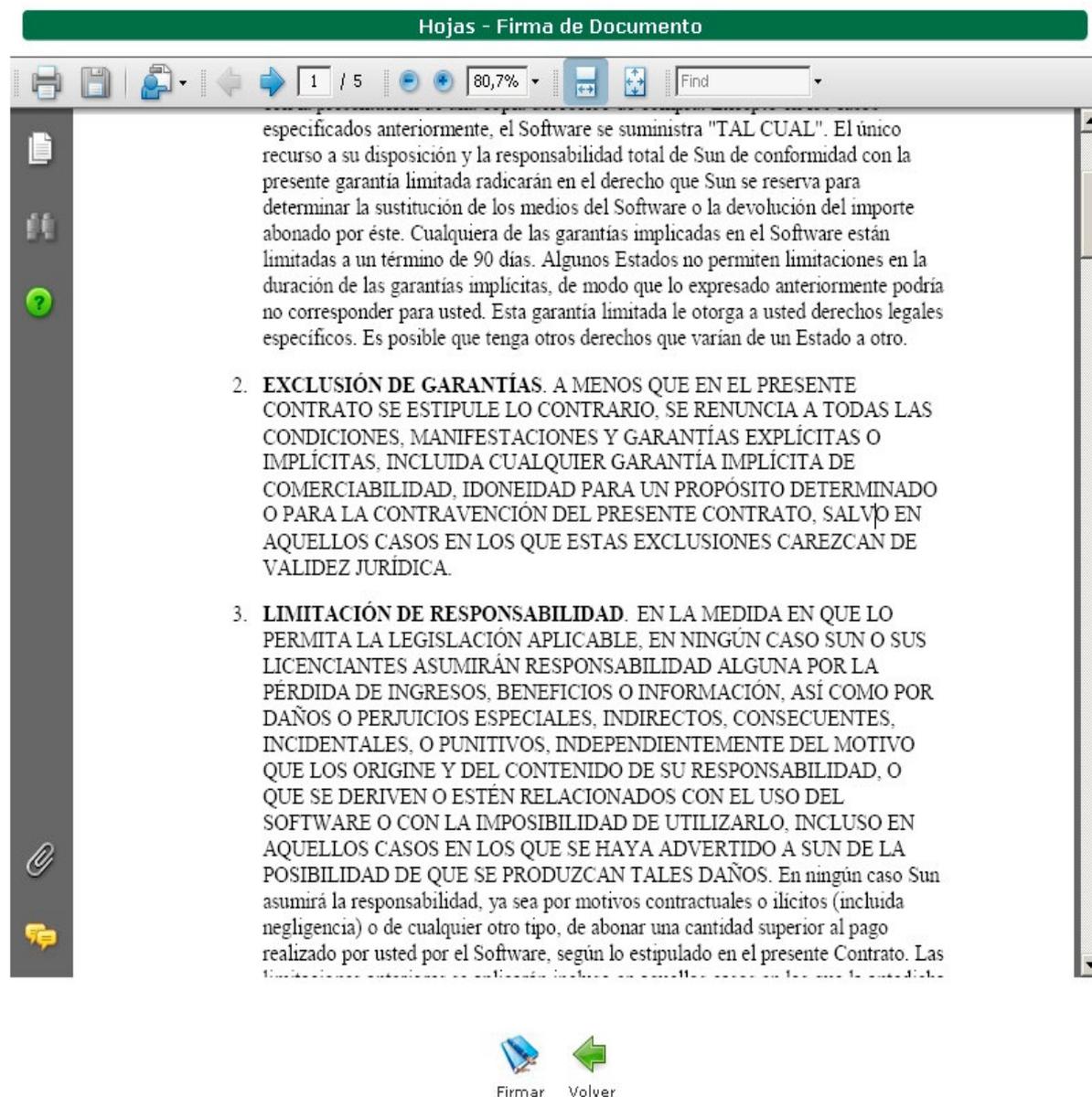
- **Nombre del documento:** Indica el Nombre que el usuario asigna al documento. En este caso el documento contiene una garantía. Obligatorio.
- **Fichero del documento:** Pulsando el botón Examinar permite navegar al usuario para seleccionar el fichero que desea adjuntar. Obligatorio.

**Botonera.** Aparecen dos botones. Uno para adjuntar el fichero y el otro para volver a la pantalla del listado de documentos.

*Aun que se aceptan varios formatos, se recomienda que los documentos adjuntos se encuentren en formato PDF.*

### 3.2.5 Firma de Documento

En la pantalla de listado de documentos, al pulsar el botón Firmar aparece la siguiente pantalla



Esta pantalla puede aparecer de otra forma dependiente de la versión de Acrobat Reader. La mayor parte de la pantalla consiste en un visor para leer el contenido del documento. En la parte posterior aparece una botonera con dos botones:

- **Firmar:** Para firmar el documento. Al pulsarlo se abre un diálogo para seleccionar entre los distintos certificados digitales que tenga instalados el usuario en su máquina. *Si el usuario selecciona un certificado digital distinto al que ha utilizado para autenticarse en el sistema, se producirá un error y deberá salir de la pantalla mediante el botón Volver, entrar de nuevo y seleccionar esta vez el certificado correcto.*
- **Volver:** Para volver a la pantalla de listado de documentos.

### 3.2.6 Detalles de Firma de Documento

Tras firmar el documento con éxito, aparece la siguiente pantalla mostrando los datos de la firma. Pulsando el botón Continuar se navega a la pantalla de listado de documentos

Hojas - Detalles de Firma de Documento

## El documento ha sido firmado correctamente

Verificación de datos y validación de resultados

**Identificación de la transacción de firma**  
75108  
**Datos del emisor**  
NOMBRE - NIF  
**Fecha de transacción**  
15/12/2008  
Anagrama fiscal

 Imprimir
 Continuar

### 3.2.7 Firmar Hoja de Reclamaciones

Cuando **NO** se cumplen todas las condiciones para poder firmar la hoja de reclamaciones aparece un mensaje en la parte superior de la pantalla de la hoja de reclamaciones de este estilo.

⚠ **Aviso:**  **Es necesario firmar el documento garantía**

Además, en la botonera desaparece el botón para firmar.



Cuando sí se reúnen todas las condiciones y se pulsa el botón **Firmar y enviar** aparece una pantalla de visor de documentos idéntica a la descrita anteriormente. En ella aparece la hoja de reclamaciones con el contenido de los datos introducidos en las pantallas. Su funcionamiento es análogo al ya descrito, incluyendo la pantalla de detalle de los datos de la firma.

Una vez firmada la hoja de reclamaciones, no es posible modificar ninguno de los datos de la hoja. Además, la hoja firmada aparece en la pantalla de documentos adjuntos y puede descargarse.

**Documentos**

Documento	Archivo	Fecha	Estado	Firmar	Ver
garantia	garantia.pdf	17/06/2008	Firmado		
hoja de reclamaciones del reclamante	hoja39918.pdf	18/06/2008	Firmado		

2 Filas encontrados. Mostradas todas las filas. 1  
 Exportar a [Excel](#) | [PDF](#)

### 3.2.8 Enviar la Hoja a la Empresa o Establecimiento

Después de Firmar la Hoja, se envía a la Empresa o Establecimiento. Esto se hace pulsando el siguiente botón



¿Desea enviar la hoja de quejas y reclamaciones a la empresa titular de actividad?

Después de enviado, tanto el reclamante como la persona encargada de recibir las notificaciones del sistema HOJ@ reciben sendas notificaciones comunicando que se ha puesto la hoja de reclamaciones.

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

A partir del momento de la notificación, es la empresa la que tiene que contestar al reclamante teniendo un plazo de 10 días. Mientras tanto, el reclamante no puede hacer otra cosa salvo consultar la hoja para ver si ha cambiado el estado de la misma.

**Hojas de quejas y reclamaciones**

Empresa	Fecha	Estado	Consultar
Establecimiento de prueba	15/12/2008	En plazo de contestación por la parte reclamada	

Una fila encontrada. 1  
 Exportar a [Excel](#) | [PDF](#)

### 3.2.9 La empresa contesta dentro del plazo

En este caso el reclamante puede elegir entre dos opciones

#### 3.2.9.1 Aceptar la contestación de la empresa

Una vez que la empresa ha enviado la respuesta a la hoja, si el reclamante **SÍ** está de acuerdo con el contenido de la misma, puede aceptar dicha respuesta pulsando el siguiente botón.



#### 3.2.9.2 Remitir la hoja a la Administración

Una vez que la empresa ha enviado la respuesta a la hoja, si el reclamante **NO** está de acuerdo con el contenido de la misma, tiene la posibilidad de enviar la hoja a la Administración pulsando el siguiente botón.



Haciendo esto, la hoja de reclamaciones pasa a estar en un estado donde se le pueden adjuntar nuevos documentos. Nuevamente se firma la hoja de reclamaciones



Tras la firma, se puede presentar la hoja de reclamaciones en la Administración pulsando el siguiente botón.



Si la hoja se ha presentado CON ÉXITO aparece una pantalla con los detalles de la presentación y en el listado de hojas de reclamaciones aparece la hoja en el estado **Reclamación remitida a la Administración**

**Hojas de quejas y reclamaciones**

<u>Empresa</u>	<u>Fecha</u>	<u>Estado</u>	<u>Consultar</u>
Establecimiento de prueba	15/12/2008	reclamación remitida a la Administración	

Una fila encontrada. 1

Exportar a [Excel](#) | [PDF](#)

### 3.2.10 La empresa no contesta dentro del plazo

Si se ha cumplido el plazo y la empresa no ha contestado, aparece un botón en la pantalla de hojas de reclamaciones que le permite al reclamante Remitir la hoja a la Administración.



Remitir la hoja de quejas y reclamaciones a la Administración

Los siguientes pasos son idénticos a los ya comentados anteriormente:

- Anexión de nueva documentación, si correspondiese
- Firma de la hoja
- Presentación en la administración

### 3.3 Consultar Hojas de Reclamaciones en forma Digital (Escaneadas)

#### 3.3.1 Lista de Hojas de Reclamaciones

Hojas - Lista de Hojas de Reclamaciones Digitalizadas del Usuario

Hojas de Reclamaciones Digitalizadas

Nombre Usuario	Número Registro	Fecha de registro	Consultar
	200733300000155	15/10/2008	

Una fila encontrada. 1  
Exportar a [Excel](#) [PDF](#)

 Nueva Reclamación Digitalizada
  Volver

- **Listado de Hojas de Reclamaciones Digitalizadas o Escaneadas grabadas por el usuario autenticado.** En caso de que el listado esté vacío el sistema mostrará un mensaje indicando que no existe ninguna hoja de reclamación. Las hojas mostradas indican el nombre del usuario, el número y fecha de registro, es decir, cuando se presentó en administración. Además, permite la posibilidad de acceder a ellas para consultar o modificar.
- **Botonera.** Aparecen dos botones. Uno para grabar una nueva hoja de reclamaciones y otro para volver a la pantalla del menú principal. Antes de aparecer la pantalla para grabar una nueva reclamación digitalizada se muestra un aviso al usuario sobre la sus datos personales y la Ley Orgánica 15/1999 ,al pulsar el botón **Aceptar** aparece la pantalla de Nueva Hoja de Reclamaciones escaneada.

#### 3.3.2 Nueva Hoja de Reclamaciones escaneada

## Hoja de quejas y reclamaciones

### Datos de la Persona que graba la Hoja de Reclamaciones Digitalizada

\* DNI ó Pasaporte:   \* Nombre:  \* Apellidos:

Sexo:  \* Nacionalidad:  Edad:

\* Provincia:  \* Municipio:

Código postal:  Teléfono:

\* Dirección de correo electrónico:

(\*) Campos obligatorios



- **DNI ó Pasaporte:** Indica el NIF del grabador. Por defecto, aparece relleno con el NIF del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Nombre:** Indica el nombre del grabador. Por defecto, aparece relleno con el Nombre del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Apellidos:** Indica los apellidos del grabador. Por defecto, aparece relleno con los Apellidos del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Sexo:** Indica el Sexo del grabador. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Nacionalidad:** Indica el País del grabador. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Edad:** Indica la Edad del grabador. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Provincia:** Indica la Provincia del grabador. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Municipio:** Indica el Municipio del grabador. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Código postal:** Indica el Código Postal del grabador. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Teléfono:** Indica el Teléfono del grabador. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).
- **Dirección de correo electrónico:** Indica el Correo Electrónico del grabador. No se puede modificar. Para ello, pulsar el botón [Ver Datos Personales](#).

### Botonera

- **Guardar:** Para grabar la nueva hoja de reclamaciones escaneada.
- **Volver:** Para volver a la pantalla del listado de hojas de reclamaciones escaneadas.

### 3.3.3 Listado de datos personales

En la pantalla de Hoja de Reclamaciones escaneada, pulsar el botón **Ver Datos Personales** para poder acceder a la siguiente pantalla:

**Hojas - Lista de Datos Personales del Usuario**

**Datos Personales**

<u>Sexo</u>	<u>Edad</u>	<u>País</u>	<u>Provincia</u>	<u>Municipio</u>	<u>Modificar</u>	<u>Seleccionar</u>
Hombre		España	Sevilla	Morón de la Frontera		

Una fila encontrada. 1  
Exportar a [Excel](#) [PDF](#)

   
 Nuevo Dato Personal      Volver

Aparece un listado con los datos personales de la persona autenticada.

En caso de que el listado esté vacío el sistema mostrará un mensaje indicando que no existe ningún dato personal. Los datos mostrados indican el Sexo, Edad, País, Provincia y Municipio.

- La columna **Modificar** permite acceder a la pantalla de los Datos de la Persona para consultar y modificar.
- La columna **Seleccionar** permite seleccionar una de las filas del listado para incorporarlas a la hoja de reclamaciones.

**Botonera.** Aparecen dos botones. Uno para dar de alta un nuevo dato personal y el otro para volver a la pantalla de la hoja de reclamaciones.

### 3.3.4 Datos de la persona

**Hojas - Datos Personales del Usuario**

**Datos de la Persona**

\* DNI o Pasaporte:

\* Nombre:

\* Primer apellido:  Segundo apellido:

\* Sexo:  \* País:

Edad:  Profesión:

Tipo de vía:  Nombre de vía:

Número:  Escalera:  Piso:  Puerta:  Letra:

\* Provincia:  \* Municipio:

Código postal:  Teléfono:

\* Dirección de correo electrónico:

(\*) Campos obligatorios




- **DNI o Pasaporte:** Indica el NIF del grabador. Por defecto, aparece relleno con el NIF del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Nombre:** Indica el Nombre del grabador. Por defecto, aparece relleno con el Nombre del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Primer apellido:** Indica el Primer Apellido del grabador. Por defecto, aparece relleno con el Primer Apellido del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Segundo apellidos:** Indica Segundo Apellido del grabador. Por defecto, aparece relleno con el Segundo Apellido del usuario autenticado en el sistema. No se puede modificar.
- **Sexo:** Indica el Sexo del grabador. Obligatorio.
- **Edad:** Indica la Edad del grabador. Obligatorio.
- **País:** Indica el País del grabador. Obligatorio.
- **Profesión:** Indica la Profesión del grabador. Obligatorio.
- **Tipo Vía:** Indica el Tipo de Vía de la dirección del grabador.
- **Nombre de la Vía:** Indica el Nombre de la Vía de la dirección del grabador.
- **Número:** Indica el Número de la dirección del grabador.
- **Letra:** Indica la Letra de la dirección del grabador.
- **Escalera:** Indica la Escalera de la dirección del grabador.
- **Piso:** Indica el Piso de la dirección del grabador.
- **Puerta:** Indica la Puerta de la dirección del grabador.

- **País:** Indica el País de la dirección del grabador. Obligatorio. Con valor por defecto, España.
- **Provincia:** Indica la Provincia de la dirección del grabador. Obligatorio.
- **Municipio:** Indica el Municipio de la dirección del grabador. Obligatorio.
- **Código postal:** Indica el Código Postal de la dirección del grabador.
- **Teléfono:** Indica el Teléfono de la dirección del grabador.
- **Dirección de correo electrónico:** Indica el Coreo electrónico de la dirección del grabador. Obligatorio.

*Al elegir el País, si se selecciona uno distinto a España, los campos de Provincia y Municipio se quedan vacíos y es posible escribir en ellos. En caso de seleccionar España nuevamente, vuelven a cambiar por campos de selección de valores.*

**Botonera.** Aparecen dos botones. Uno para grabar los cambios de la pantalla y el otro para volver a la pantalla del listado de datos personales.

En la pantalla del listado aparecería una nueva fila con los datos introducidos. Pulsar botón seleccionar para incorporar estos datos a la solicitud de alta.

### 3.3.5 Hoja de Reclamaciones escaneada en modo Consulta

Una vez grabada la nueva hoja con éxito aparece el siguiente mensaje en la parte superior de la pantalla:

• Aviso:  **Es necesario adjuntar el escaneo de la hoja de reclamaciones**

Además, en la parte inferior de la pantalla aparece un segmento para los documentos adjuntos y que servirá para adjuntar la hoja de reclamaciones y demás documentación. Si no se ha adjuntado ningún documento saldrá un mensaje indicando que el listado está vacío.

Documentos Digitalizados						
<u>Documento</u>	<u>Archivo</u>	<u>Fecha</u>	<u>Estado</u>	<u>Firmar</u>	<u>Ver</u>	<u>Eliminar</u>
hoja de reclamaciones	hoja39918.pdf	19/06/2008	No Firmado			

Una fila encontrada. 1  
Exportar a [Excel](#) | [PDF](#)



Volver



Nuevo Documento

**Botonera.** Aparecen dos botones. Uno para adjuntar un nuevo documento y otro para volver a la pantalla del listado de hojas escaneadas.

### 3.3.6 Nuevo Documento

Hojas - Documento Adjunto

Seleccione el documento que desea adjuntar

Nombre del documento:

Fichero del documento:

Adjuntar    Volver

- **Nombre del documento:** Indica el Nombre que el usuario asigna al documento. En este caso el documento contiene una hoja de reclamaciones escaneada. Obligatorio.
- **Fichero del documento:** Pulsando el botón Examinar permite navegar al usuario para seleccionar el fichero que desea adjuntar. Obligatorio.

**Botonera.** Aparecen dos botones. Uno para adjuntar el fichero y el otro para volver a la pantalla de la hoja de reclamaciones escaneada.

*Aun que se aceptan varios formatos, se recomienda que los documentos adjuntos se encuentren en formato PDF.*

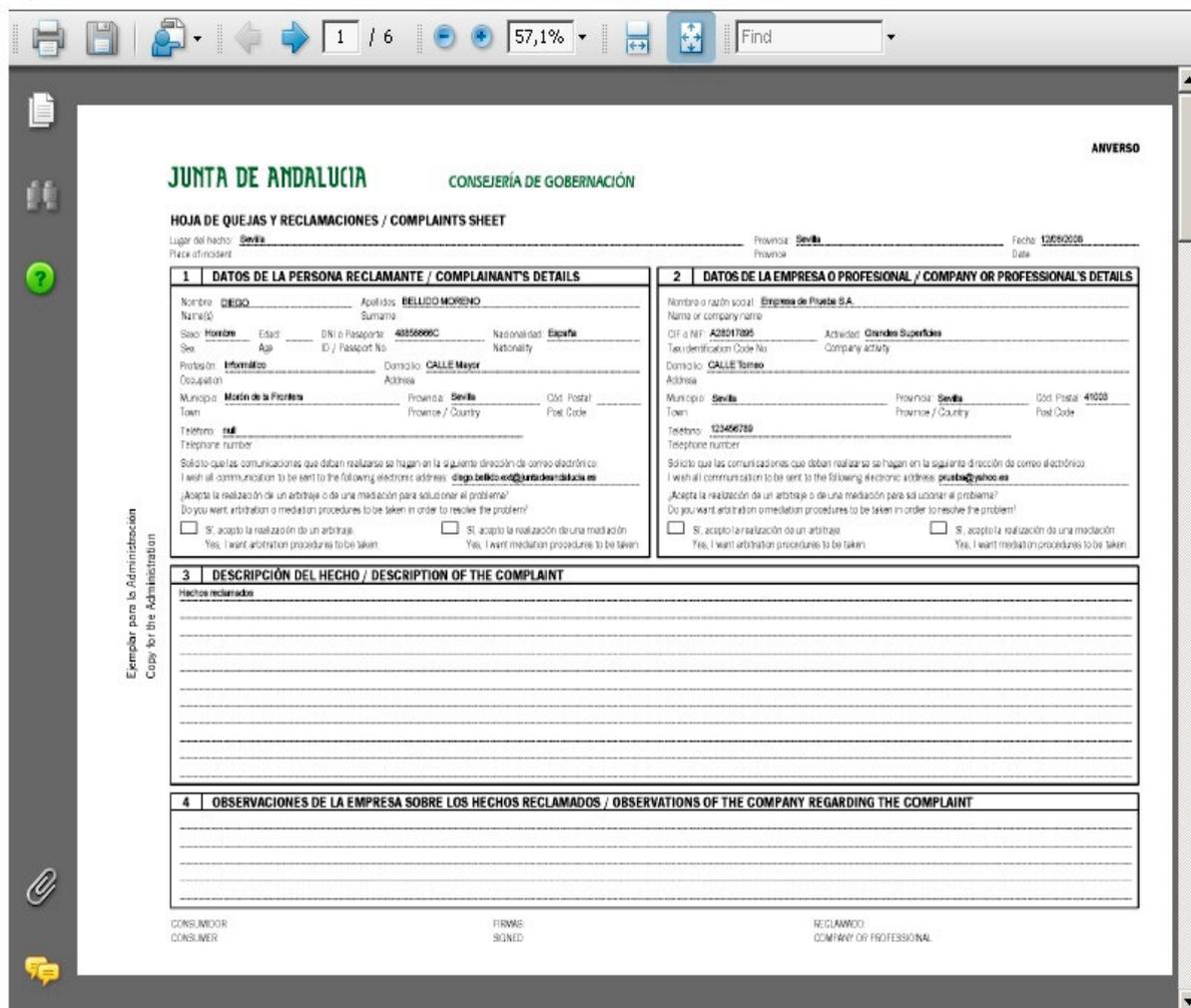
### 3.3.7 Firmar Documento

Tras adjuntar la hoja escaneada, aparece en el listado de documentos y sale el siguiente mensaje.

• **Aviso:**  **Es necesario firmar el documento hoja de reclamaciones**

Se pulsa el botón **Firmar** que aparece en la fila correspondiente a la hoja en el listado de documentos y accedemos al visor de documentos.

Hojas - Firma de Documento



ANVERSO

**JUNTA DE ANDALUCÍA**      **CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN**

**HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES / COMPLAINTS SHEET**

Lugar del hecho: Sevilla      Provincia: Sevilla      Fecha: 12/06/2028  
 Place of incident      Province      Date

1 DATOS DE LA PERSONA RECLAMANTE / COMPLAINANT'S DETAILS	2 DATOS DE LA EMPRESA O PROFESIONAL / COMPANY OR PROFESSIONAL'S DETAILS
Nombre: <u>Diego</u> Apellidos: <u>Bellido Moreno</u> Name:      Surname:	Nombre o razón social: <u>Empresa de Pruebas S.A.</u> Name or company name:
Sexo: <u>Hombre</u> Edad:      DNI o Pasaporte: <u>48558899C</u> Nacionalidad: <u>España</u> Sex:      Age:      ID / Passport No:      Nationality:	CIF o NIF: <u>A28517895</u> Actividad: <u>Ciencias Superficiales</u> Tax/identification Code No:      Company activity:
Profesión: <u>Informático</u> Domicilio: <u>CALLE Mayor</u> Occupation:      Address:	Domicilio: <u>CALLE Tolmo</u> Address:
Municipio: <u>Marín de la Frontera</u> Provincia: <u>Sevilla</u> Cód. Postal: <u>41008</u> Town:      Province / Country:      Post Code:	Municipio: <u>Sevilla</u> Provincia: <u>Sevilla</u> Cód. Postal: <u>41008</u> Town:      Province / Country:      Post Code:
Teléfono: <u>na</u> Telephone number:	Teléfono: <u>123456789</u> Telephone number:
Solicito que las comunicaciones que deban realizarse se hagan en la siguiente dirección de correo electrónico: I wish all communications to be sent to the following electronic address: <u>diego.bellido@juntadeandalucia.es</u>	
Solicito que las comunicaciones que deban realizarse se hagan en la siguiente dirección de correo electrónico: I wish all communications to be sent to the following electronic address: <u>pruebas@yahoo.es</u>	
¿Acepta la realización de un arbitraje o de una mediación para solucionar el problema? Do you want arbitration or mediation procedures to be taken in order to resolve the problem?	
<input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de un arbitraje. <input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de una mediación. Yes, I want arbitration procedures to be taken.      Yes, I want mediation procedures to be taken.	
<input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de un arbitraje. <input type="checkbox"/> Sí, acepto la realización de una mediación. Yes, I want arbitration procedures to be taken.      Yes, I want mediation procedures to be taken.	

**3 DESCRIPCIÓN DEL HECHO / DESCRIPTION OF THE COMPLAINT**

Hechos reclamados:

**4 OBSERVACIONES DE LA EMPRESA SOBRE LOS HECHOS RECLAMADOS / OBSERVATIONS OF THE COMPANY REGARDING THE COMPLAINT**

CONSUMIDOR      FIRMANTE      RECLAMADO  
 CONSUMER      SIGNED      COMPANY OR PROFESSIONAL



Esta pantalla puede aparecer de otra forma dependiente de la versión de Acrobat Reader. La mayor parte de la pantalla consiste en un visor para leer el contenido del documento. En la parte posterior aparece una botonera con dos botones:

- **Firmar:** Para firmar el documento. Al pulsarlo se abre un diálogo para seleccionar entre los distintos certificados digitales que tenga instalados el usuario en su máquina. *Si el usuario selecciona un certificado digital distinto al que ha utilizado para autenticarse en el sistema, se producirá un error y deberá salir de la pantalla mediante el botón Volver, entrar de nuevo y seleccionar esta vez el certificado correcto.*
- **Volver:** Para volver a la pantalla de hoja de reclamaciones escaneada.

### 3.3.8 Detalles de Firma de Documento

 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA</p>	<p><b>MANUAL HOJ@ - PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS</b></p>	<p><b>MANUAL HOJ@ - PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS</b></p> <p>Manual de usuario - Personas consumidoras y usuarias</p>
---	--	--

Tras firmar el documento con éxito, aparece la siguiente pantalla mostrando los datos de la firma. Pulsando el botón **Continuar** se navega a la pantalla de la hoja de reclamaciones escaneada

### Hojas - Detalles de Firma de Documento

## El documento ha sido firmado correctamente

### Verificación de datos y validación de resultados

#### Identificación de la transacción de firma

75116

#### Datos del emisor

NOMBRE - NIF

#### Fecha de transacción

16/12/2008

#### Anagrama fiscal



Imprimir



Continuar

### 3.3.9 Presentar hoja de reclamaciones escaneada

De nuevo en la pantalla de la hoja de reclamaciones escaneada, aparece el siguiente mensaje

● **Aviso:**  El usuario puede presentar la hoja de reclamaciones digitalizada

Además, aparece el botón **¿Desea presentar en la administración?**



¿Desea presentar en la administración?

Si hay éxito, aparecerá una pantalla con los detalles de la presentación, a semejanza del detalle de la firma. A partir de aquí, la hoja ya ha entrado en la administración.

## 3.4 Impresión en papel de la hoja de reclamaciones

En la opción para la impresión en papel de una hoja de reclamaciones donde el usuario no necesita autenticarse, es decir, no hace falta tener un certificado digital instalado en el navegador de internet para poder utilizar esta funcionalidad.

Esta opción consiste en rellenar un formulario con los datos de una reclamación y mandarlo imprimir. El resultado es un documento en pdf que puede ser impreso en papel mediante la herramienta [Acrobat Reader](#).

### 3.4.1 Formulario de impresión

El formulario de impresión está dividido en los siguientes segmentos.

#### 3.4.1.1 Idioma de la pantalla

Haciendo click de ratón sobre los textos junto a las imágenes de las banderas, los textos de la pantalla se mostrarán en el idioma correspondiente, en este caso, [Español](#) e [Inglés](#).



#### 3.4.1.2 Hoja de quejas y reclamaciones

##### Datos de la reclamación

\* Lugar del hecho:  \* Provincia:  \* Fecha:  

- **Lugar del hecho:** Indica el lugar donde se produce el hecho que se reclama o denuncia. Obligatorio.
- **Provincia:** Indica la provincia donde tuvo lugar el hecho que se reclama o denuncia. Obligatorio.
- **Fecha:** Indica la fecha en tuvo lugar el hecho que se reclama o denuncia. Obligatorio. Si se pulsa el botón adosado al campo se desplegará un calendario para seleccionar la fecha.



### 3.4.1.3 Datos de la persona reclamante

**Datos de la persona reclamante**

\* DNI ó Pasaporte:

\* Nombre:  \* Apellidos:

Sexo:  Edad:

\* Nacionalidad:  Profesión:

\* Tipo de vía:  \* Nombre de vía:

Número:  Escalera:  Piso:  Puerta:  Letra:

\* Provincia:  \* Municipio:

Código postal:  Teléfono:

\* Dirección de correo electrónico:

Mediación:  Sí  No

Arbitraje:  Sí  No

- **DNI ó Pasaporte:** Indica el NIF ó pasaporte del reclamante. Obligatorio.
- **Nombre:** Indica el nombre del reclamante. Obligatorio.
- **Apellidos:** Indica los apellidos del reclamante. Obligatorio.
- **Sexo:** Indica el sexo del reclamante. Obligatorio.
- **Edad:** Indica la edad del reclamante.
- **Nacionalidad:** Indica la nacionalidad del reclamante. Obligatorio.
- **Profesión:** Indica la profesión del reclamante.
- **Tipo de vía:** Indica el tipo de vía de la dirección del reclamante. Obligatorio.

- **Nombre de vía:** Indica el tipo de vía de la dirección del reclamante. Obligatorio.
- **Número:** Indica el número de la dirección del reclamante.
- **Escalera:** Indica la escalera de la dirección del reclamante.
- **Piso:** Indica piso de la dirección del reclamante.
- **Puerta:** Indica la puerta de la dirección del reclamante.
- **Letra:** Indica la letra de la dirección del reclamante.
- **Provincia:** Indica la provincia del reclamante. Obligatorio.
- **Municipio:** Indica el municipio del reclamante. Obligatorio.
- **Código postal.:** Indica el código postal del reclamante.
- **Teléfono:** Indica el teléfono del reclamante.
- **Dirección de correo electrónico:** Indica el correo electrónico del reclamante. Obligatorio.
- **Mediación:** Indica si el reclamante se acoge a una mediación.
- **Arbitraje:** Indica si el reclamante se acoge a un arbitraje.

*Al elegir el País o Nacionalidad, si se selecciona uno distinto a España, los campos de Provincia y Municipio se quedan vacíos y es posible escribir en ellos. En caso de seleccionar España nuevamente, vuelven a cambiar por campos de selección de valores.*

#### 3.4.1.4 Datos de la empresa o profesional

**Datos de la empresa o profesional**

\* Razón social / Nombre comercial:

NIF:  Actividad:

\* Tipo de vía:  \* Nombre de vía:

Número:  Escalera:  Piso:  Puerta:  Letra:

\* Provincia:  \* Municipio:

Código postal:  Teléfono:

Dirección de correo electrónico:

Mediación:  Sí  No

Arbitraje:  Sí  No

- **Razón Social:** Indica la razón social de la empresa. Obligatorio.

- **NIF:** Indica el NIF de la empresa.
- **Actividad:** Indica la actividad de la empresa.
- **Tipo de vía:** Indica el tipo de vía de la dirección de la empresa. Obligatorio.
- **Nombre de vía:** Indica el nombre de la vía de la dirección de la empresa. Obligatorio.
- **Número:** Indica el número de la dirección de la empresa.
- **Escalera:** Indica la escalera de la dirección de la empresa.
- **Piso:** Indica el piso de la dirección de la empresa.
- **Puerta:** Indica la puerta de la dirección de la empresa.
- **Letra:** Indica la letra de la dirección de la empresa.
- **Provincia:** Indica la provincia de la dirección de la empresa. Obligatorio.
- **Municipio:** Indica el municipio de la dirección de la empresa. Obligatorio.
- **Código postal:** Indica el código postal de la dirección de la empresa.
- **Teléfono:** Indica el teléfono de la dirección de la empresa.
- **Dirección de correo electrónico:** Indica el correo electrónico de la empresa.
- **Mediación:** Indica si la empresa se acoge a una mediación.
- **Arbitraje:** Indica si la empresa se acoge a un arbitraje.

### 3.4.1.5 Descripción del hecho

En este campo el reclamante puede realizar una descripción del hecho que denuncia o reclama.

Descripción del hecho

### 3.4.1.6 Observaciones de la empresa

En este campo el reclamado puede realizar unas observaciones sobre los hechos reclamados.

Observaciones de la empresa sobre los hechos reclamados

### 3.4.1.7 Botonera

Aparecen dos botones, uno para imprimir y otro para volver a la Oficina Virtual de Consumo



Pulsando sobre el botón **Imprimir**, se realizarán algunas comprobaciones, por ejemplo, que se han introducido TODOS los datos obligatorios, y si todo es correcto, aparecerá un pdf con la información introducida y que puede ser impresa en papel.