MINISTERIO
DE ECONOMÍA, COMERCIO
Y EMPRESA

Quejas y Sugerencias

Manual de usuario

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ACCESO A LA APLICACIÓN 4
3. ACCESO CON CL@VE 5
4. FUNCIONALIDAD 7
4.1. AVISO 7
4.2. DATOS 8
4.3. VERIFICACIÓN 11
4.4. FIRMA 13
4.4.1. Firmar y Enviar 13
4.4.2. Firma con Cl@veFirma 14
4.5. CONFIRMACIÓN 18
5. AYUDA Y PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ) 19

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto servir como guía de uso para realizar las distintas funciones que ofrece el Servicio de Quejas y Sugerencias del Ministerio.

2. ACCESO A LA APLICACIÓN

Quejas y Sugerencias es una página dependiente del portal de la Sede Electrónica del Ministerio.

La dirección de la página es:

https://serviciosede.mineco.gob.es/FB/HomeQuejas.aspx?control=124_QS

que muestra la siguiente pantalla



3. ACCESO CON CL@VE

Pulsando el botón de cl@ve nos llevará al sistema de acceso de Cl@ve (http://clave.gob.es/clave_Home/clave.html) donde podremos acceder por los distintos medios autorizados.

Tras la identificación, se entra a la pantalla principal de la aplicación de Quejas y Sugerencias.



También aparece un enlace de que nos llevará a la pantalla de Inicio vista anteriormente.

Al haber accedido a la aplicación telemática mediante Cl@ve, aparecerá junto con la opción de "*Salir*" , la opción de "*Salir y cerrar sesión en Cl@ve*" . Mientras la opción de "*Salir*" al acceder por Cl@ve sale de la aplicación, pero si volvemos a acceder mediante Cl@ve no nos pedirá las credenciales de nuevo, la opción de "*Salir y cerrar sesión en Cl@ve*" fuerza a hacer un logout tanto de la aplicación como de Cl@ve, de modo que si volviésemos a acceder por Cl@ve nos requeriría de nuevo las credenciales.

Haciendo click en el botón siguiente, en la parte inferior derecha, nos lleva al trámite del procedimiento en sí.


Sede Electrónica
Quejas y Sugerencias
Manual de usuario
Faq's
NOM UN O ESPECIMEN UNO ESPECIMEN DE LOS GUEINOS - NIF:
Inicio
Aviso
Datos
Verificación
Firma
Confirmación
Último acceso: viernes, 20 de marzo de 2026 - 13:43:54
El interesado mediante esta aplicación podrá dirigir quejas o sugerencias al Ministerio de Economía, Comercio y Empresa. Una vez cumplimentados todos los datos se deberá firmar digitalmente el envío del formulario. Se realizará el registro correspondiente y se devolverá un justificante con el número de registro.
Siguiente
Información sobre la firma electrónica:
Para realizar correctamente la firma electrónica de la solicitud telemática deberá tener instalado en su equipo el cliente de Autofirma.
Agencia española de Protección de datos
Boletín Oficial del Estado
CERES
DNI electrónico
Registro electrónico común de la AGE
Validación de firmas y certificados en línea
Quejas y sugerencias
Propiedad intelectual
Protección de datos
Política de cookies
Accesibilidad
Contacto
Mapa web

4. FUNCIONALIDAD

Para la realización de una queja o sugerencia hay un proceso que consta de cinco pasos.

4.1. AVISO

Es el paso inicial.



En este paso se advierte al usuario de la necesidad de tener instalado el cliente de AutoFirma.

Se pasa al siguiente paso Datos, pulsando el botón siguiente.

4.2. DATOS

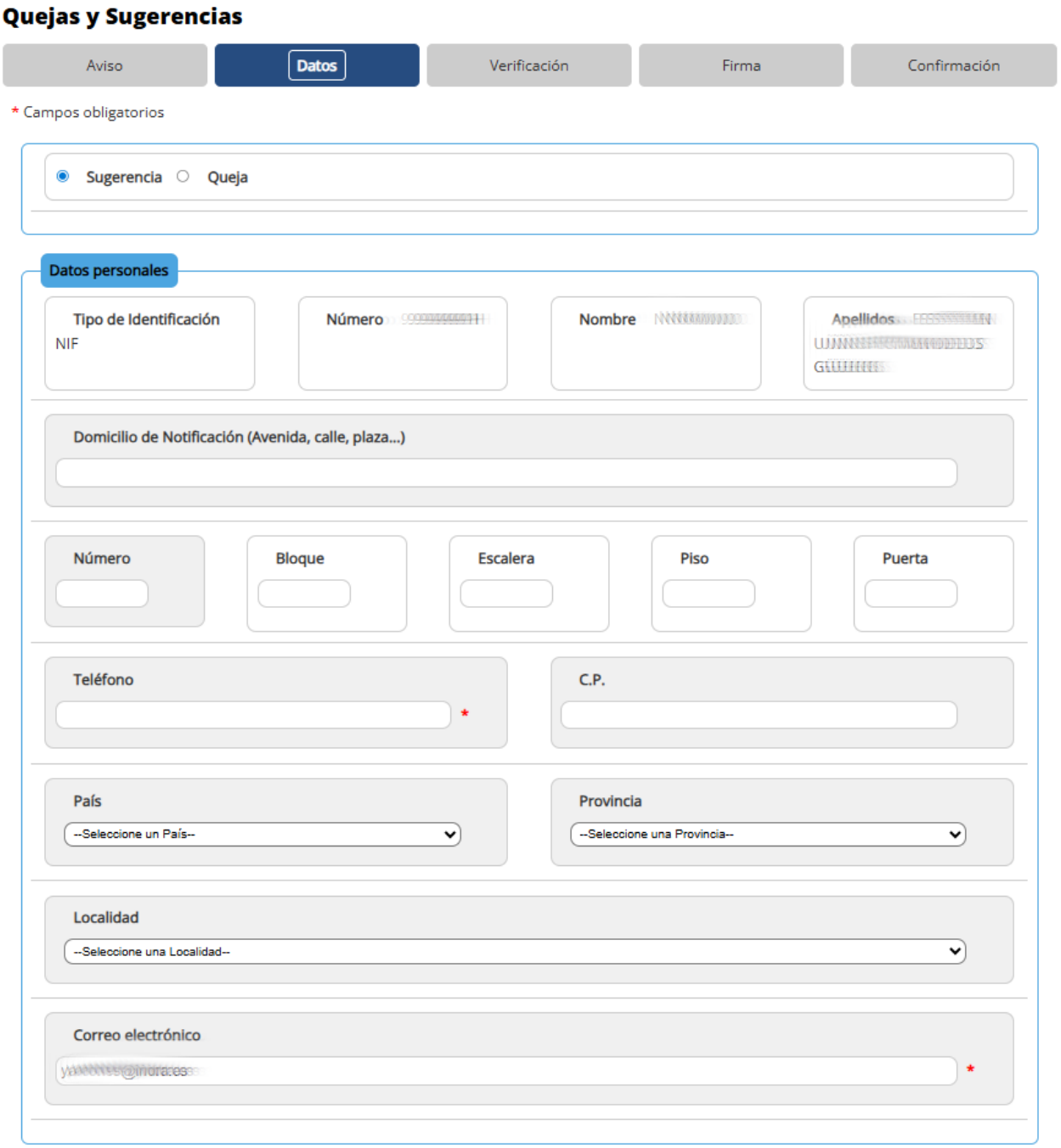
En este paso el usuario tiene que introducir los datos de la queja/sugerencia. Estos datos se dividen en varios bloques:

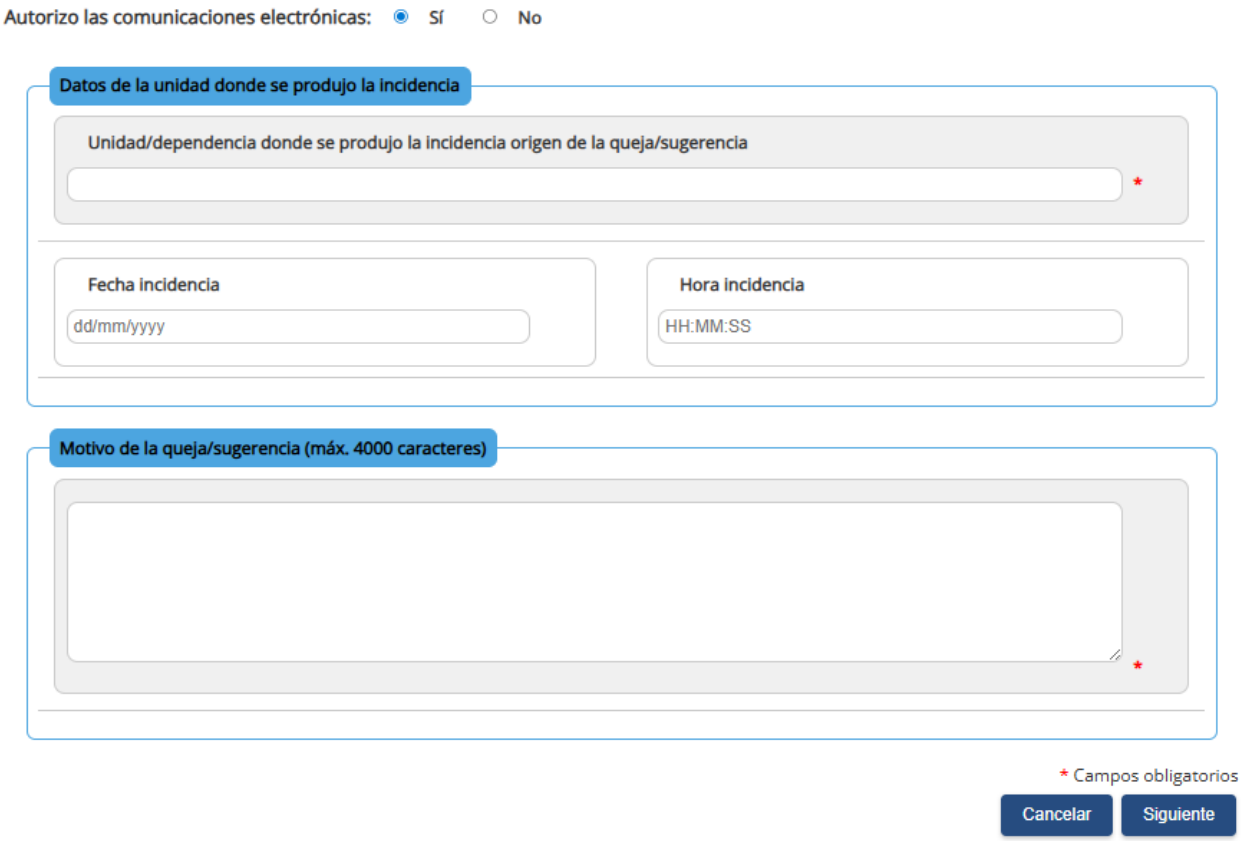
- **Tipo de formulario**: Sugerencia o Queja
- **Datos personales**: Datos del usuario, obtenidos del certificado.
- **Datos de la unidad donde se produjo la incidencia**: Datos de la unidad de la queja/sugerencia.
- **Motivo de la queja/sugerencia**: Los motivos de la incidencia.

Los campos obligatorios se marcan con un asterisco de color rojo.

Al pie del formulario aparecen dos botones:

- **Cancelar***:* cancela la instancia*.*
- **Siguiente***:* pasa al siguiente paso de Verificación. Si no se ha cumplimentado alguno de los campos obligatorios o se ha detectado un error en alguno de los datos, no se realiza el paso y se muestra un mensaje indicando los campos causantes.


Quejas y Sugerencias
Aviso
Datos
Verificación
Firma
Confirmación
* Campos obligatorios
Sugerencia
Queja
Datos personales
Tipo de Identificación
NIF
Número
Nombre
Apellidos
Domicilio de Notificación (Avenida, calle, plaza...)
Número
Bloque
Escalera
Piso
Puerta
Teléfono
C.P.
País
--Seleccione un País--
Provincia
--Seleccione una Provincia--
Localidad
--Seleccione una Localidad--
Correo electrónico

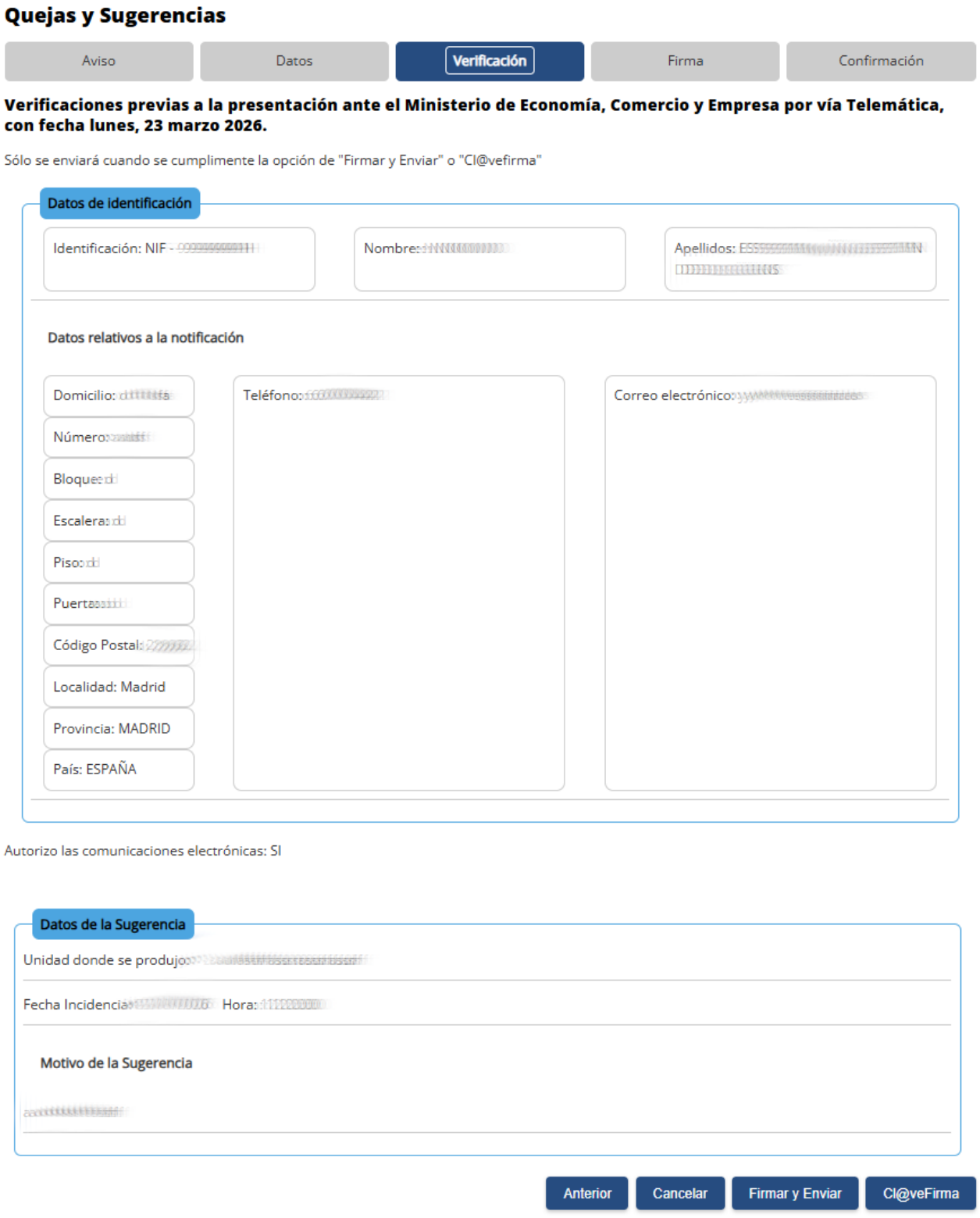

Autorizo las comunicaciones electrónicas: Sí No
Datos de la unidad donde se produjo la incidencia
Unidad/dependencia donde se produjo la incidencia origen de la queja/sugerencia
Fecha incidencia
dd/mm/yyyy
Hora incidencia
HH:MM:SS
Motivo de la queja/sugerencia (máx. 4000 caracteres)
* Campos obligatorios
Cancelar
Siguiente

4.3. VERIFICACIÓN

En este paso:

- Se muestran los datos introducidos en el paso anterior.
- Si no está conforme con la información que va a enviar, puede volver al paso anterior pulsando el botón Anterior.
- Si el usuario está conforme con la información que va a enviar, puede pulsar el botón Firmar y Enviar para pasar al paso siguiente.
- Este paso es la última oportunidad que tiene el usuario de modificar los datos de la queja/sugerencia.

Verificaciones previas a la presentación ante el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital por vía Telemática, con fecha miércoles, 03 marzo 2021.


Quejas y Sugerencias
Aviso
Datos
Verificación
Firma
Confirmación
Verificaciones previas a la presentación ante el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa por vía Telemática, con fecha lunes, 23 marzo 2026.
Sólo se enviará cuando se cumplimente la opción de "Firmar y Enviar" o "Cl@vefirma"
Datos de Identificación
Identificación: NIF -
Nombre:
Apellidos:
Datos relativos a la notificación
Domicilio:
Número:
Bloque:
Escalera:
Piso:
Puerta:
Código Postal:
Localidad: Madrid
Provincia: MADRID
País: ESPAÑA
Teléfono:
Correo electrónico:
Autorizo las comunicaciones electrónicas: SI
Datos de la Sugerencia
Unidad donde se produjo:
Fecha Incidencia:
Hora:
Motivo de la Sugerencia
Anterior
Cancelar
Firmar y Enviar
Cl@veFirma

4.4. FIRMA

En este paso se produce la firma del documento de la solicitud utilizando un certificado del interesado seleccionado (sea un certificado local accesible desde el propio navegador o un certificado en la nube) y se produce el registro de la solicitud del interesado.

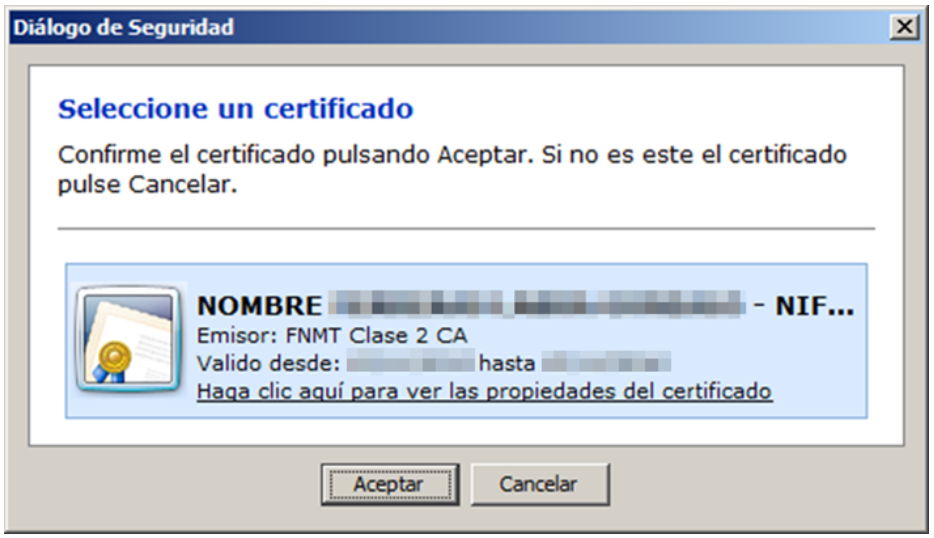
En la pantalla que se explicaba en el punto anterior de verificación de datos, el interesado tiene varias opciones para realizar la firma:



4.4.1. Firmar y Enviar

Haciendo click en el botón "*Firmar y Enviar*" de la pantalla de Verificación de datos, se ejecutará un applet de Java en el navegador (Miniapplet de @firma, para lo cual deberá de tener instalada la versión correspondiente de Java en su equipo) o bien la aplicación Autofirma que deberá tener instalada (disponible para su descarga e instalación en http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html).

En cualquiera de los casos anteriores, sea por medio del Miniapplet Java de @firma o sea por medio de la aplicación Autofirma, se le solicitará al usuario que seleccione el certificado (accesible desde el navegador) con el que quiere firmar, que deberá ser el mismo que usó para acceder a la aplicación.



Una vez seleccionado el certificado con el que se va a realizar la firma, la aplicación realiza la firma de la solicitud, registrándola y generando el justificante de registro correspondiente.

4.4.2. Firma con Cl@veFirma

Haciendo click en el botón de "*Cl@veFirma*", permitirá al interesado la realización de la firma con un certificado en la nube o con la aplicación Autofirma tal y como se detalla a continuación:



1. Si se selecciona la **Firma con Cl@veFirma**, en caso de tener certificado en la nube (Cl@veFirma) asociado al NIF del interesado, se le mostrará el certificado, primeramente, deberá seleccionarlo:



Acto seguido, se introduciría la contraseña y código recibido por SMS y pulsando "Continuar" se realizaría la firma:



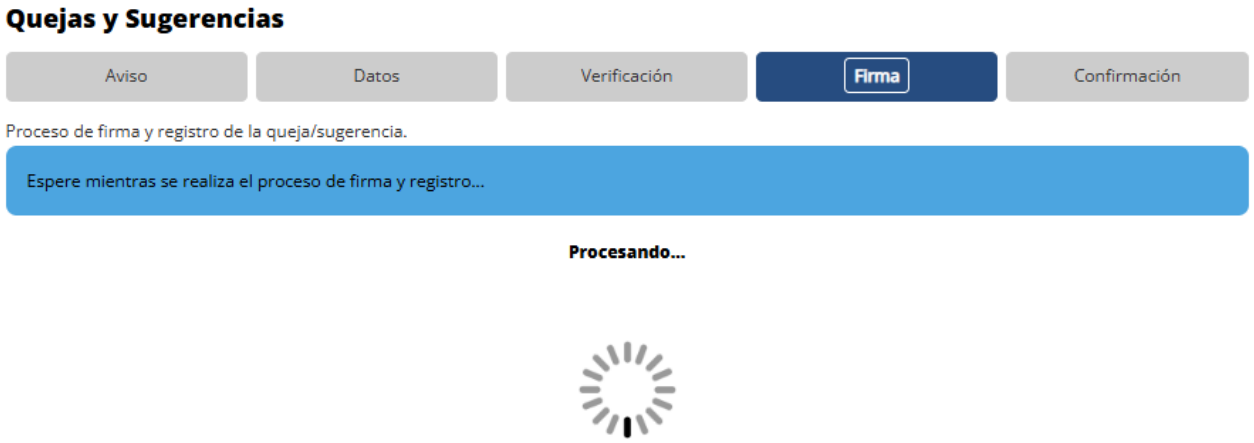
En caso de no tener certificado en la nube, si el interesado es usuario de Cl@ve Permanente se le dará opción de crearlo:



2. La otra opción que nos da la firma en la nube, en vez de utilizar Cl@vefirma (certificado en la nube), es la **Firma con certificado local**. De este modo, se ejecutaría la aplicación Autofirma (previamente deberá estar instalada en el equipo; http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html).



En cualquiera de los casos anteriores, tras la selección del certificado (certificado local accesible desde el navegador o certificado en la nube) la aplicación realiza la firma de la solicitud, registrándola y generando el justificante de registro correspondiente.



Puede obtener más información acerca del procedimiento para darse de alta y utilización la firma en la nube consultando en http://clave.gob.es/clave_Home/dnin.html.

4.5. CONFIRMACIÓN

Este es el último paso de la presentación electrónica de la Queja o Sugerencia. Indica que la solicitud ha entrado en el registro. En este paso:

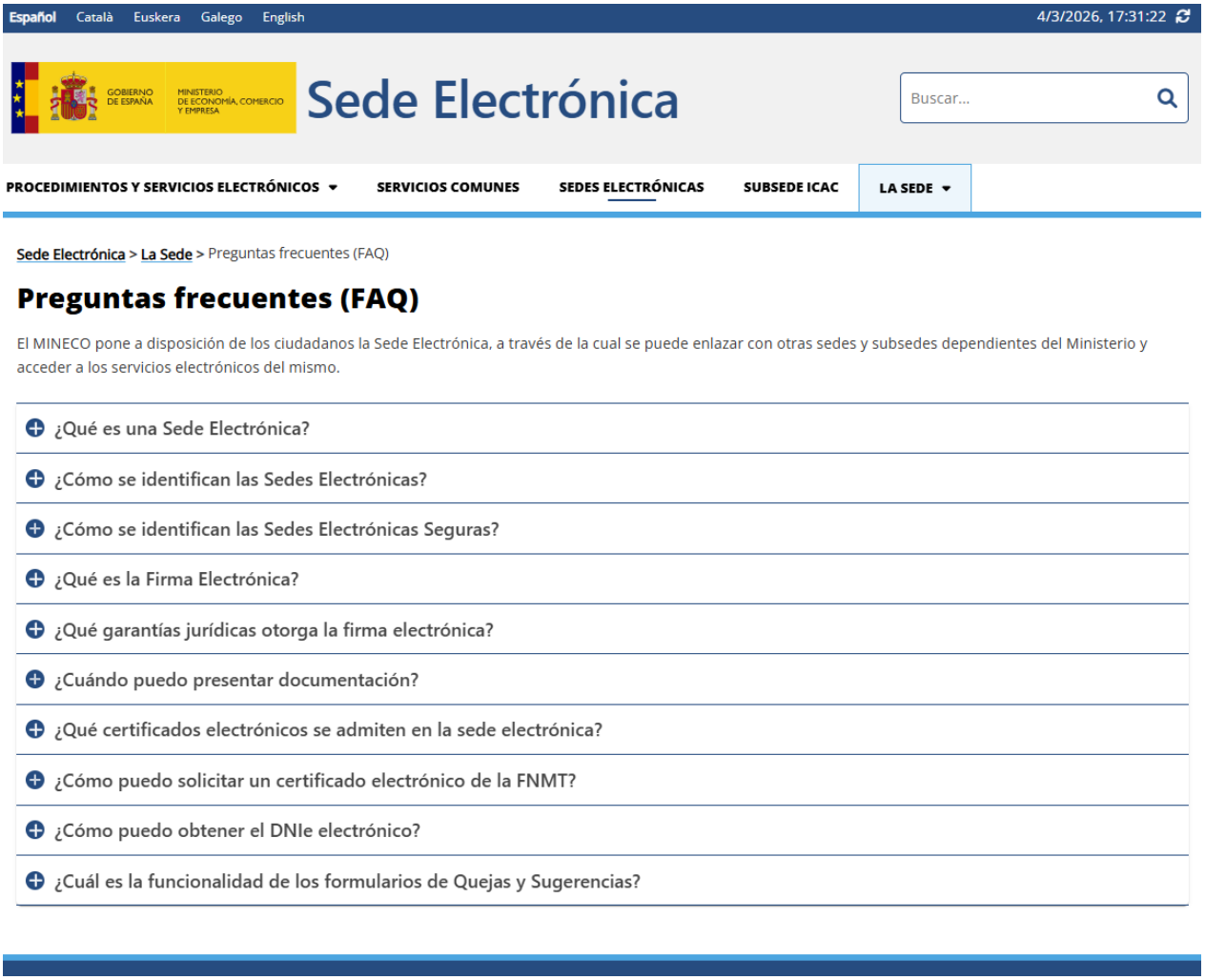
- Se indica el número de registro de la entrada.
- Permite descargar el justificante de entrada en el registro en formato PDF desde el enlace *Descargar Justificante*.
- También puede descargar el formulario del recurso firmado en formato PDF desde el enlace *Descargar solicitud.*



5. AYUDA Y PREGUNTAS FRECUENTES (FAQ)



Las zonas de la pantalla marcadas en verde en la figura anterior son enlaces a la página del manual de usuario (que presenta este mismo documento) y la página de preguntas frecuentes (Faq: “frequently asked questions”) que conduce a la siguiente página:


Español Català Euskera Galego English
4/3/2026, 17:31:22
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA
Sede Electrónica
Buscar...
PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS ELECTRÓNICOS
SERVICIOS COMUNES
SEDES ELECTRÓNICAS
SUBSEDE ICAC
LA SEDE
Sede Electrónica > La Sede > Preguntas frecuentes (FAQ)
Preguntas frecuentes (FAQ)
El MINECO pone a disposición de los ciudadanos la Sede Electrónica, a través de la cual se puede enlazar con otras sedes y subsedes dependientes del Ministerio y acceder a los servicios electrónicos del mismo.
¿Qué es una Sede Electrónica?
¿Cómo se identifican las Sedes Electrónicas?
¿Cómo se identifican las Sedes Electrónicas Seguras?
¿Qué es la Firma Electrónica?
¿Qué garantías jurídicas otorga la firma electrónica?
¿Cuándo puedo presentar documentación?
¿Qué certificados electrónicos se admiten en la sede electrónica?
¿Cómo puedo solicitar un certificado electrónico de la FNMT?
¿Cómo puedo obtener el DNIe electrónico?
¿Cuál es la funcionalidad de los formularios de Quejas y Sugerencias?