



## **Manual del módulo Secretaría Virtual Cómo presentar una reclamación**



Castilla-La Mancha

## Índice

1. Introducción .....	3
2. Procedimiento para realizar la reclamación .....	3
1º consultar el resultado de la solicitud .....	3
2º presentar la reclamación.....	4
3º obtener justificante de la reclamación registrada .....	6
3. Cuestiones de interés al presentar una reclamación.....	7
4. Atención al usuario ante un problema técnico.....	10

## 1. Introducción

En este documento se indica el procedimiento a seguir para realizar una reclamación a una resolución provisional de una convocatoria en la que se haya registrado una solicitud previamente en Papás. Por ejemplo, cuando se ha participado en una convocatoria de ayudas para libros y comedores, se publica la resolución provisional y se decide presentar una reclamación.

## 2. Procedimiento para realizar la reclamación

### 1º consultar el resultado de la solicitud.

El primer paso a realizar por el tramitador será consultar el resultado de la resolución provisional respecto a la solicitud que tiene registrada. Para ello, en los plazos establecidos por la convocatoria, tiene que ir a la opción **CÓMO VAN MIS TRÁMITES**, donde le aparecerán las solicitudes que haya registrado en Papás.

The screenshot shows the user interface of the 'Papás' portal. At the top, there is a header with the user's profile (CIUDADANO), the logo of Castilla-La Mancha Consejería de Educación, Cultura y Deportes, and navigation links for 'Configurar mi acceso' and 'SALIR'. Below the header, there is a main banner for 'Admisión en centros docentes que imparten educación para personas adultas - Primer cuatrimestre. Curso 2018/19' with a date of 21/05/2018. Below the banner, there is a navigation menu with two items: 'PRESENTACIÓN DE SOLICITUD' and 'CÓMO VAN MIS TRÁMITES'. The 'CÓMO VAN MIS TRÁMITES' item is circled in red, and a red arrow points to it from the right. Below the menu, there are two columns of links: 'Admisión' and 'Becas y Ayudas'. The 'Admisión' column lists various admission processes, and the 'Becas y Ayudas' column lists scholarship and aid applications. Each link has an information icon (i) and a document icon.

Luego, sobre la solicitud, se elige la opción *Datos de la solicitud*.

Mis solicitudes					
Número total de registros: 6					
Solicitante	Trámite	Centro	Número de Registro	Tramitación	Estado de la tramitación
[Redacted]	Solicitud de Ayuda para Libros y Comedores	45005653 - IES Julio Verne	1484409-03/05/2018 17:33:14	Electrónica	Firmada
[Redacted]	[Context menu open]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	45000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Sala	1484680-03/05/2018 17:50:28	Electrónica	Firmada
[Redacted]	[Redacted]	45000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Sala	1484571-03/05/2018 17:43:22	Electrónica	Firmada
[Redacted]	[Redacted]	45000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Sala	1677004-11/05/2017 16:56:54	Electrónica	Firmada
[Redacted]	[Redacted]	45000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Sala	1676807-11/05/2017 16:48:41	Electrónica	Firmada

Lo que lleva a la pantalla con la información de la resolución indicada, lo cual dependerá del trámite en el que esté participando. Por ejemplo, si fuese el relativo a una ayuda de libros y comedores podría ser como lo siguiente.

### Seguimiento de la Solicitud de Libros y Comedores Escolares

**DATOS DEL ALUMNO O ALUMNA:**

Nombre: Alba      Primer apellido: [Redacted]      Segundo apellido: [Redacted]

DNI/NIE: [Redacted]      Número Escolar: 11 [Redacted] 4

Sexo:  Hombre  Mujer \*

Fecha de nacimiento: 13/02/2012

**GESTIÓN DE LA SOLICITUD**

Estado Resolución:

En la solicitud presentada consta petición de ayuda para:

- Ayuda uso de libros de texto en préstamo

En función del artículo 5 del Decreto 20/2018, según el número de miembros computables declarados (4) y su nivel de renta familiar (18163,65 €) el resultado de su solicitud es:

**DENEGADA.**

Solicitud denegada por:

## 2º presentar la reclamación.

Si la fase en que se encuentra la convocatoria es la de presentación de reclamaciones, puede presentar una a la resolución provisional. Para ello, desde la pantalla **CÓMO VAN MIS TRÁMITES**, se elige sobre la solicitud la opción *Presentar reclamación*.

Mis solicitudes					
Número total de registros: 6					
Solicitante	Trámite	Centro	Número de Registro	Tramitación	Estado de la tramitación
[Redacted]	Solicitud de Ayuda para Libros y Comedores	45005653 - IES Julio Verne	1484409-03/05/2018 17:33:14	Electrónica	Firmada
[Redacted]	[Context menu open]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	45000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Sala	1484680-03/05/2018 17:50:28	Electrónica	Firmada
[Redacted]	[Redacted]	45000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Sala	1484571-03/05/2018 17:43:22	Electrónica	Firmada
[Redacted]	[Redacted]	45000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Sala	1677004-11/05/2017 16:56:54	Electrónica	Firmada

Se abre la pantalla cuyo contenido dependerá de la convocatoria en concreto pero cuyo funcionamiento es común a todos los trámites. Por ejemplo, para una ayuda de libros y comedores la pantalla es la siguiente.

Presentación de Reclamaciones de Ayuda para Libros y Comedores Escolares

---

**DATOS PERSONALES**

Nombre:  \*       DNI    Pasap.      DNI/NIE:        Número Escolar:

Primer apellido:  \*      Segundo apellido:       Fecha de nacimiento:  \*

---

**CLÁUSULA INFORMATIVA**

Los datos de carácter personal que se faciliten mediante este formulario quedarán registrados en los ficheros de comedores escolares y materiales curriculares cuyo responsable es la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, con la finalidad de la gestión del servicio de comedores escolares y la gestión de ayudas para materiales curriculares respectivamente.  
Las cesiones que se producen son las autorizadas en la legislación aplicable. Pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante dicho responsable, en Bulevar del Río Alberche s/n - 45071, Toledo o mediante tramitación electrónica. Para cualquier cuestión relacionada con la "protección de datos", puede dirigirse a las oficinas de información y registro o al correo electrónico [protecciondatos@jccm.es](mailto:protecciondatos@jccm.es)

---

**DOCUMENTACIÓN DE RECLAMACIONES**

**CAUSA DENEGACIÓN:** Marque lo que proceda en caso de que su solicitud haya sido denegada por alguna de estas CAUSAS DE DENEGACIÓN o utilice la parte de "OTRAS" para expresar el motivo de su reclamación.

<input type="checkbox"/> La Renta Familiar supera el límite establecido en el artículo del Decreto 20/2018 que regula la convocatoria.	Examinar <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> No consta Autorización de al menos un miembro de la unidad familiar para consulta de datos con AEAT y no aporta la documentación requerida en la convocatoria. Por tanto falta documentación justificativa Nivel de Renta.	Examinar <input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Consta Autorización de al menos un miembro de la unidad familiar para consulta de datos con AEAT, pero la consulta no devuelve información y no aporta la documentación requerida en la convocatoria. Por tanto falta documentación justificativa Nivel de Renta.	Examinar <input type="text" value="certificado.pdf"/>
<input type="checkbox"/> No acredita situación familiar alegada.	Examinar <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> OTRAS especifique cual:	Examinar <input type="text"/>

Breve explicación del motivo por el que se realiza la reclamación (Nº máximo de caracteres 1000):

Le adjunto el documento con la información relativa al miembro de la unidad familiar cuyos datos no tienen

Organismo destinatario:

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES DE:  ▼

Ha de rellenar la información fundamentalmente la reclamación. Por ejemplo, en el caso de la ayuda de libros y comedores:

- como se le indica en la pantalla "Marque lo que proceda en caso de que su solicitud haya sido denegada por alguna de estas CAUSAS DE DENEGACIÓN o utilice la parte de 'OTRAS' para expresar el motivo de su reclamación"
- adjuntar los documentos que justifiquen la reclamación
- e incluir una breve explicación del motivo por el que se realiza la reclamación

Finalmente, se ha de aceptar la pantalla con el botón correspondiente de arriba a la derecha,



lo que da lugar, si todo ha ido correctamente, a la obtención de un número de registro que justifica que la presentación se ha realizado correctamente.

**Resumen del proceso Documentos de Reclamaciones**

Su solicitud ha sido tramitada correctamente.

**RECLAMACIONES ADJUNTAS**

**Datos del registro electrónico de la solicitud teletramitada**

Fecha y Hora: 05/06/2018 14:26:33 Número de registro: 12559-05/06/2018 14:26:32

---

**DATOS PERSONALES**

Nombre: Diego DNI/NIE: 04- C Número Escolar: 5- B  
 Primer apellido: Segundo apellido: Fecha de nacimiento: 20/12/2004

---

**CLÁUSULA INFORMATIVA**

Los datos de carácter personal que se faciliten mediante este formulario quedarán registrados en los ficheros de comedores escolares y materiales curriculares cuyo responsable es la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, con la finalidad de la gestión del servicio de comedores escolares y la gestión de ayudas para materiales curriculares respectivamente. Las cesiones que se producen son las autorizadas en la legislación aplicable. Pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante dicho responsable, en **Bulevar del Río Alberche s/n - 45071, Toledo** o mediante tramitación electrónica. Para cualquier cuestión relacionada con la "protección de datos", puede dirigirse a las oficinas de información y registro o al correo electrónico [protecciondatos@jccm.es](mailto:protecciondatos@jccm.es)

---

**DOCUMENTACIÓN DE RECLAMACIONES**

**CAUSA DENEGACIÓN:** Marque lo que proceda en caso de que su solicitud haya sido denegada por alguna de estas CAUSAS DE DENEGACIÓN o utilice la parte de "OTRAS" para expresar el motivo de su reclamación.

La Renta Familiar supera el límite establecido en el artículo del Decreto 20/2018 que regula la convocatoria. [ ]

No consta Autorización de al menos un miembro de la unidad familiar para consulta de datos con AEAT y no aporta la documentación requerida en la convocatoria. Por tanto falta documentación justificativa Nivel de Renta. [ ]

Consta Autorización de al menos un miembro de la unidad familiar para consulta de datos con AEAT, pero la consulta no devuelve información y no aporta la documentación requerida en la convocatoria. Por tanto falta documentación justificativa Nivel de Renta. certificado.pdf

No acredita situación familiar alegada. [ ]

OTRAS especifique cual: [ ]

Breve explicación del motivo por el que se realiza la reclamación (Nº máximo de caracteres 1000):  
 Le adjunto el documento con la información relativa al miembro de la unidad familiar cuyos datos no tienen.

Por tanto, **solo se habrá presentado una reclamación si ha obtenido el número de registro.**

### **3º obtener justificante de la reclamación registrada**

Se puede guardar el documento de la reclamación con el botón *Imprimir* de la pantalla, o desde la pantalla **CÓMO VAN MIS TRÁMITES**, eligiendo la opción sobre la solicitud de *Ver adjuntos y reclamaciones*.

**Mis solicitudes**

Número total de registros: 6

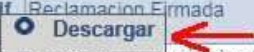
Solicitante	Trámite	Centro	Número de Registro	Tramitación	Estado de la tramitación
[ ]	Solicitud de Ayuda para Libros y Comedores	45005653 - IES Julio Verne	1484409-03/05/2018 17:33:14	Electrónica	Firmada
[ ]	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Datos de la solicitud</li> <li>○ Descargar firmada</li> <li>○ Descargar borrador</li> <li>○ Ver Adjuntos y Reclamaciones ←</li> <li>○ Presentar documentación adicional</li> <li>○ Presentar Reclamación</li> </ul>	45000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Saia	1484680-03/05/2018 17:50:28	Electrónica	Firmada
[ ]		45000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Saia	1484571-03/05/2018 17:43:22	Electrónica	Firmada
[ ]		45000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Saia	1677004-11/05/2017 16:56:54	Electrónica	Firmada

Donde se muestran los documentos presentados y la reclamación correspondiente.

Documentos Adjuntos y Reclamaciones		
Número total de registros: 5		
Nombre	Descripción del documento	FECHA
solicituding.pdf	La Renta Familiar supera el límite establecido en el artículo del Decreto 20/2018 que regula la convocatoria.	04/06/2018 12:13:46
solicituddei4.pdf	OTRAS especifique cual: ccvcn	04/06/2018 12:13:46
<u>reclamacionFirma_2.pdf</u>	Reclamacion Firmada	05/06/2018 14:26:33
certificado.pdf	Consta Autorización de al menos un miembro de la unidad familiar para consulta de datos con AEAT, pero la consulta no devuelve información y no aporta la documentación requerida en la convocatoria. Por tanto falta documentación justificativa Nivel de Renta.	05/06/2018 14:26:33

Sobre el nombre del documento "reclamacionFirma\_xx.pdf" se puede hacer clic para descargarlo y/o visualizar la reclamación presentada.

Documentos Adjuntos y Reclamaciones		
Número total de registros: 5		
Nombre	Descripción del documento	FECHA
solicituding.pdf	La Renta Familiar supera el límite establecido en el artículo del Decreto 20/2018 que regula la convocatoria.	04/06/2018 12:13:46
solicituddei4.pdf	OTRAS especifique cual: ccvcn	04/06/2018 12:13:46
reclamacionFirma_2.pdf	Reclamacion Firmada	04/06/2018 12:13:46
certificado.pdf	Consta Autorización de al menos un miembro de la unidad familiar para consulta de datos con AEAT, pero la consulta no devuelve información y no aporta la documentación requerida en la convocatoria. Por tanto falta documentación justificativa Nivel de Renta.	05/06/2018 14:26:33



Lo mismo puede comprobar para el resto de documentos adjuntos.

### 3. Cuestiones de interés al presentar una reclamación

#### 1. La opción solamente estará activa durante el plazo establecido por la convocatoria, y sobre la última solicitud con estado de tramitación Firmada.

Si no está abierto el plazo de presentación de reclamaciones o se tiene más de una solicitud registrada, y se hace clic sobre una que no está firmada o no es la última, la opción *Presentar reclamación* no estará habilitada, como se indica en la imagen siguiente.

Mis solicitudes					
Número total de registros: 10					
Solicitante	Trámite	Centro	Número de Registro	Tramitación	Estado de la tramitación
Daniel	Solicitud de Ayuda para Libros y Comedores Escolares. Curso 2018/2019	45000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Sala	12596-05/06/2018 19:39:14	Electrónica	Firmada
Daniel	Solicitud de Ayuda para Libros y Comedores	5000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Sala	1484680-03/05/2018 17:50:28	Electrónica	Firmada
		5000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Sala	1484571-03/05/2018 17:43:22	Electrónica	Firmada
		5000308 - CEIP Santísimo Cristo de la Sala	3334956-23/10/2017 16:19:23	Electrónica	Presentada
		5005653 - IES Julio Verne	3334887-23/10/2017 16:08:43	Electrónica	Presentada

En la imagen anterior, si el plazo de reclamaciones estuviese abierto, solo se podría presentar una sobre la solicitud registrada, es decir, sobre la del día 05/06.

### 2. No se pueden adjuntar varios documentos con el mismo nombre de fichero.

Si trata de aportar dos documentos con el mismo nombre de fichero en la misma reclamación el sistema lo impide con el mensaje siguiente.

**papassecvir-pre.jccm.es dice**

Ya existe un fichero adjunto con ese mismo nombre. Por favor seleccione otro.

Aceptar

**Presentación de Reclamaciones de Ayuda para Libros y Comedores Escolares**

DNI  Pasap. DNI/NIE:

Segundo apellido:

Número Escolar: 77 19

Fecha de nacimiento: 27/10/2007 \*

su solicitud haya sido denegada por alguna de estas CAUSAS DE DENEGACIÓN o utilice la parte de "OTRAS" para expresar el motivo de su reclamación.

Examinar certificado.pdf

Examinar certificado.pdf

Examinar

### 3. No se puede adjuntar un documento que tenga el mismo nombre que otro ya añadido con anterioridad en un registro del mismo trámite.

Si alguno de los registros del trámite al que desea reclamar contiene el mismo documento que intenta anexar en su reclamación, el sistema lo impide mostrando el siguiente mensaje.



papassecvir-pre.jccm.es dice

La solicitud ya tiene un fichero adjunto con ese mismo nombre. Por favor, cambie el nombre del fichero y vuelva a adjuntarlo.

Castilla-La Mancha  
Consejería de Educación, Cultura y Deportes

Configurar mi acceso SALIR

Comedores Escolares

**DATOS PERSONALES**

Nombre: Daniel \*      DNI / Pasap.      DNINIE:      Número Escolar: 7 9

Primer apellido:      Segundo apellido:      Fecha de nacimiento: 27/10/2007 \*

**CLÁUSULA INFORMATIVA**

Los datos de carácter personal que se faciliten mediante este formulario quedarán registrados en los ficheros de comedores escolares y materiales curriculares cuyo responsable es la Secretaría General de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, con la finalidad de la gestión del servicio de comedores escolares y la gestión de ayudas para materiales curriculares respectivamente. Las cesiones que se producen son las autorizadas en la legislación aplicable. Pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante dicho responsable, en Bulevar del Río Alberche s/n - 45071, Toledo o mediante tramitación electrónica. Para cualquier cuestión relacionada con la "protección de datos", puede dirigirse a las oficinas de información y registro o al correo electrónico [protecciondatos@jccm.es](mailto:protecciondatos@jccm.es).

**DOCUMENTACIÓN DE RECLAMACIONES**

**CAUSA DENEGACIÓN:** Marque lo que proceda en caso de que su solicitud haya sido denegada por alguna de estas CAUSAS DE DENEGACIÓN o utilice la parte de "OTRAS" para expresar el motivo de la reclamación.

La Renta Familiar supera el límite establecido en el artículo del Decreto 20/2018 que regula la convocatoria.

Examinar solicituding.pdf

Como se ha indicado, el sistema detecta que el solicitante ya tenía un fichero con el mismo nombre en este trámite que está realizado, en el ejemplo, el documento de nombre solicituding.pdf

Documentos Adjuntos y Reclamaciones		
Número total de registros: 5		
Nombre	Descripción del documento	FECHA
<u>solicituding.pdf</u>	La Renta Familiar supera el límite establecido en el artículo del Decreto 20/2018 que regula la convocatoria.	04/06/2018 12:13:46
solicitudei4.pdf	OTRAS especifique cual: ccvcn	04/06/2018 12:13:46

#### 4. Los nombres de los ficheros con los documentos a adjuntar solamente pueden contener letras, números y '-'.

Los documentos que se pueden adjuntar solamente pueden contener en el nombre del fichero letras, números y '-'. En caso contrario, el sistema lo impide dando el aviso siguiente

papassecvir-pre.jccm.es dice

El nombre del fichero debe estar formado por letras y números, o el carácter '-'. No se admite espacio blanco ni otros caracteres.

Aceptar

cuando ha intentado adjuntar un documento, por ejemplo, con este nombre 'certificado de AEAT (1) .pdf'.

#### 5. El tamaño de cada fichero a adjuntar ha de ser menor de 5Mbytes.

Si se intenta adjuntar un fichero de un tamaño mayor a 5 MB el sistema lo impide dando este aviso.

**papassecvir-pre.jccm.es dice**

El fichero es demasiado grande. No debe superar 5Mb.

Aceptar

## 6. Cómo llegar a la pantalla **CÓMO VAN MIS TRÁMITES**.

Desde cualquier pantalla de la Secretaría virtual, si hace clic en el icono de la parte superior Izquierda

EducamosCLM - Secretaría

SECRETARÍA virtual

CIUDADANO  
Boujemaa Aouissi

Castilla-La Mancha

Tramitación por Internet

Mis solicitudes

Número total de registros: 2

Solicitante	Trámite	Centro	Número de Registro	Tramitación	Estado
	Solicitud de Ayuda para Libros y Comedores Escolares. Curso 2021/2022			Electrónica	Firma
	Solicitud de Ayuda para Libros y Comedores Escolares. Curso 2021/2022			Electrónica	Firma

NOTA:  
En la columna Estado de tramitación, el estado Rechazada indica que la solicitud no se ha registrado por alguna de estas causas: haber creado otra posterior

se llega a la pantalla de inicio, donde aparece la pestaña **CÓMO VAN MIS TRÁMITES**.

5

**Admisión en Ciclos Formativos de Grado Superior 2018/19 (Modalidad Presencial)**  
22/05/2018  
Está abierto el plazo para solicitar un puesto escolar en Ciclos Formativos de Grado Superior hasta el 26 de junio.

PRESENTACIÓN DE SOLICITUD **CÓMO VAN MIS TRÁMITES**

Admisión

Admisión en Ciclos Formativos Formación Profesional Básica. Curso 2018/19  
Solicitud de admisión. Primer período

Admisión en Ciclos Formativos de Grado Medio 2018/19 (Modalidad E-Learning)  
Solicitud de admisión. Segundo período

Becas y Ayudas

Solicitud de ayuda de formación por la participación en actividades vinculadas al Plan de Garantía Juvenil autorizadas en Castilla-La Mancha 2018  
Solicitud de ayuda en el plan de garantía juvenil

## 4. Atención al usuario ante un problema técnico

Si tiene algún **problema de tipo técnico** con Papás durante este proceso u otro similar ha de ponerse en contacto con el servicio de atención de incidencias **escribiendo un correo a la dirección [educamosclm@jccm.es](mailto:educamosclm@jccm.es)** indicando en el mismo su nombre completo y DNI, alumno y trámite al que se refiere el problema y describiendo brevemente el problema. que se ha producido.