Papás 2.0

Manual del módulo Secretaría Virtual Cómo presentar una reclamación



Papás 2.0

Índice

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



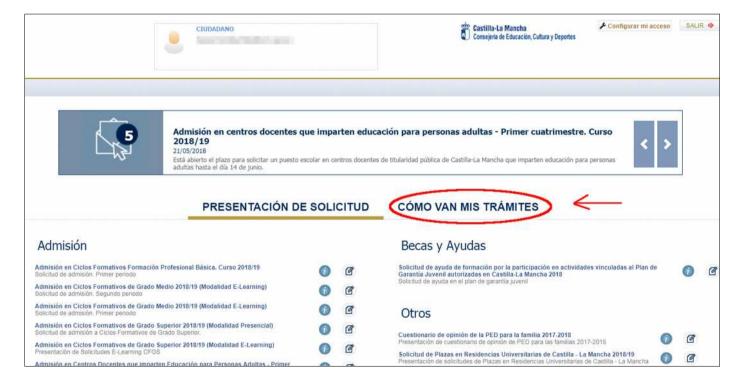
1. Introducción

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 apareceran las solicitudes que haya registrado en Papás.

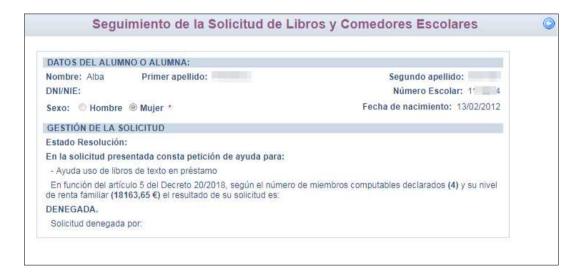


Luego, sobre la solicitud, se elige la opción Datos de la solicitud.





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.



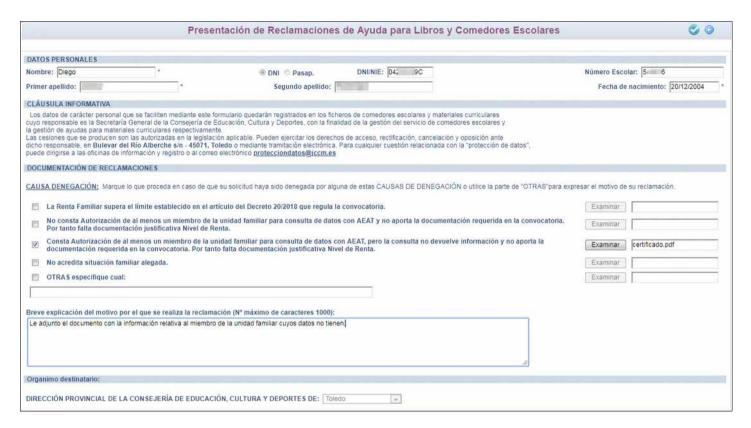
2º presentar la reclamación.

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*.





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.



Ha de rellenar la información fundamente 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.





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*.



Donde se muestran los documentos presentados y la reclamación correspondiente.



Documentos Adjuntos y Reclamaciones Número total de registros: 5				
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		
solicitudei4.pdf	OTRAS especifique cual; ccvcn	04/06/2018 12:13:46		
reclamacionFirma_2.pdf	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.

	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			
solicitudei4.pdf	OTRAS especifique cual: ccvcn	04/06/2018 12:13:46			
reclamacionFirma_2.pdf_Reclamacion_Firmada Descargar		04/06/2018 12:13:40			
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.

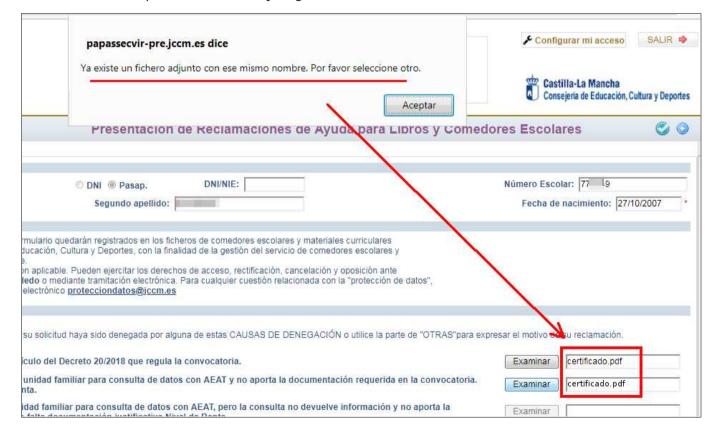




En la imagen anterior, si el plazo de reclamaciones estuviese abierto, solo se podría presentar una sobre la solicitud registrada, es decir, sobre la del día 05/06.

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.



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.



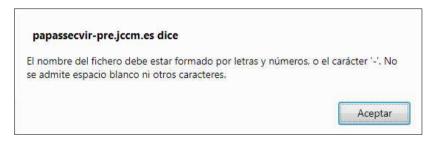


Como se ha indicado, el sistema detecta que el solicitante ya tenía un fichero con el mismo nombre en este trámite que está realizado, en el ejemplo, el documento de nombre solicituding.pdf



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

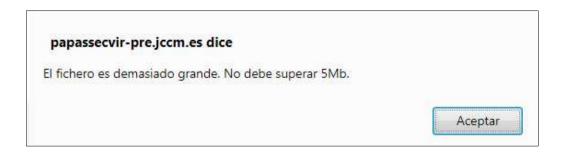


cuando ha intentado adjuntar un documento, por ejemplo, con este nombre `certificado de AEAT (1) .pdf'.

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.



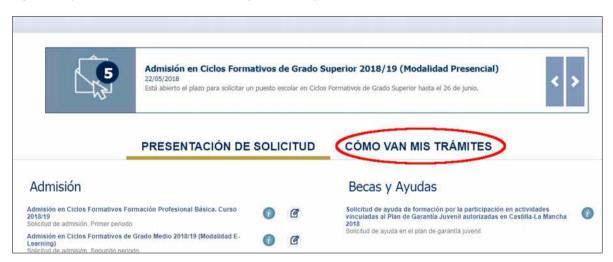


6. Cómo llegar a la pantalla CÓMO VAN MIS TRÁMITES.

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



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



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 papas.edu@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.