



## PAUTAS PARA AGILIZAR LA TRAMITACIÓN DE QUEJAS MÚLTIPLES

La presentación de quejas múltiples sobre una misma cuestión se agiliza extraordinariamente si se registra, en primer lugar, el escrito de queja de quien vaya a actuar como representante de otros ciudadanos. La Institución procederá a tramitar su solicitud de actuación y abrir el expediente correspondiente, que se erigirá, a todos los efectos, en expediente principal al que se acumularán el resto de procedimientos abiertos a partir de sucesivos escritos de queja.

Una vez abierta la queja principal, se facilitará el número de expediente al representante, quien se encargará de facilitar esta información al resto de ciudadanos interesados y/o de allegar y hacer llegar a la Institución sus escritos individuales. Es importante que, para una mayor agilización de los trámites, se haga constar su adhesión a la queja principal haciendo constar el número correspondiente y que identifiquen expresa y adecuadamente a su representante, renunciando, en su caso, a comunicaciones individualizadas en la tramitación de su queja. En todo caso, quien desee recibir las citadas comunicaciones puede, lógicamente, hacerlo constar.

La forma más rápida y fácil de hacernos llegar estos escritos posteriores es a través de la sede electrónica de la Institución: <https://pccyl.sedelectronica.es/>

### 1. Presentación de los escritos de queja por el interesado: firma y registro electrónico.

Una vez que se accede a la sede electrónica, en el menú de la izquierda aparece bajo “Trámites destacados” la opción “Presentación de Queja”.

The screenshot shows the website interface for the Procurador del Común de Castilla y León. At the top, there is a navigation bar with three main sections: 'INFORMACIÓN GENERAL', 'CATÁLOGO DE TRÁMITES', and 'CARPETA ELECTRÓNICA'. Below this, there are two main content areas. On the left, under 'Catálogo de trámites', there is a section titled 'TRÁMITES DESTACADOS' with a blue arrow pointing to it. This section lists two items: 'Presentación de queja' and 'Aportación de documentación o información a expediente.'. At the bottom of this section is the text 'GOBIERNO ABIERTO'. On the right, under 'Mi carpeta electrónica', there are five icons representing different services: 'Buzón electrónico' (envelope icon), 'Mis expedientes' (folder icon), 'Portafirmas' (pen icon), 'Registros presentados' (registered trademark icon), and 'Mis datos' (person icon).



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

Pinchando en el link la sede nos permite dos opciones que aparecen recogidas arriba a la derecha: “Descargar instancia” y “Tramitación electrónica”. A efectos de optimizar agilidad y eficiencia se recomienda optar por la segunda: “Tramitación electrónica”.

PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

INFORMACIÓN GENERAL    CATÁLOGO DE TRÁMITES    CARPETA ELECTRÓNICA

Inicio    Catálogo de trámites    Presentación de queja

PRESENTACIÓN DE QUEJA

↓ Descargar instancia    e Tramitación Electrónica

Ficha Informativa



El interesado accede a través del enlace **cl@ve** con certificado digital, DNI electrónico o sistemas de claves concertadas de Cl@ve. Pincha en “Soy el interesado” y a continuación en “Comenzar”.

INFORMACIÓN GENERAL

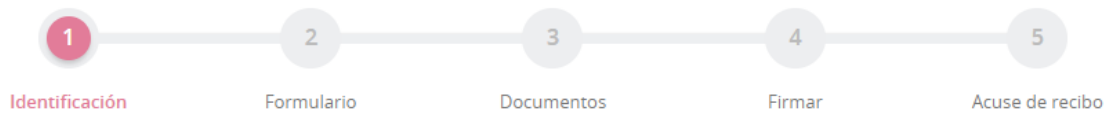
CATÁLOGO DE TRÁMITES

CARPETA ELECTRÓNICA

[Inicio](#) [Catálogo de trámites](#) [Presentación telemática](#)

## REGISTRO DE ENTRADA

Procedimiento: **Presentación de queja**



## Comprobación de la identidad

Fecha y hora de autenticación	02/08/2019 09:30
Apellidos, Nombre	CASARES MARCOS, ANABELEN
NIF/CIF	09800378D
Proveedor de identidad	Cl@ve - Gobierno de España
Sistema de identidad	Certificado reconocido de firma
Tipo de certificado	Persona física
Nivel de seguridad	Medio
IP	80.59.95.133
Id sesión	00000wq4atlvp3gubixsd8o3vxi6v36i4caw27ye8ac8tc674

## ¿Cómo actúo en este trámite?



- Soy el interesado
- Soy el representante



COMENZAR



Deja el medio de notificación en “electrónica” y rellena sus datos personales, en concreto, email y teléfono (preferiblemente móvil). No es necesario rellenar las dos casillas que aparecen como “Expone” y “Solicita”. Basta con que en una de ellas haga constar su domicilio completo (por exigencias de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León) y el objeto de su queja, en concreto, que se adhiere, si así lo desea y considera oportuno, a un expediente ya en tramitación (citando su número), designando expresamente a su representante al efecto (con nombre y apellidos) y renunciando a comunicaciones individualizadas a favor de que se realicen exclusivamente con su representante.

### Datos del trámite

Código SIA	Nombre del trámite	Expediente asociado
<input type="text"/>	Presentación de queja	<input type="text"/>

### Datos del interesado

Tipo de persona	NIF/CIF	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido		
Física ▼	09800378D	ANABELEN	<input type="text"/>	CASARES	<input type="text"/>	MARCOS

### Datos a efectos de notificaciones



Medio de notificación	Email *	Móvil *
Electrónica ▼	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### Expone / solicita

Expone

Solicita



### Antecedentes



Pinchando en siguiente la sede electrónica le preguntará si quiere adjuntar documento sin que resulte necesario para continuar con la tramitación. Pincha de nuevo en siguiente, activa las tres casillas que piden X (privacidad, protección de datos y veracidad de la información suministrada) y a continuación pincha en firmar. La sede confecciona automáticamente una solicitud en archivo .pdf que queda firmada electrónicamente y registrada en nuestra Institución, facilitando al interesado el justificante correspondiente.

### Consentimiento y Deber de Informar a los Interesados sobre Protección de Datos



- He sido informado de que esta Entidad va a tratar y guardar los datos aportados en la instancia y en la documentación que la acompaña para la realización de actuaciones administrativas

#### Información básica sobre protección de datos

Responsable	Procurador del Común de Castilla y León
Finalidad	Tramitar procedimientos y actuaciones administrativas.
Legitimación	Cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos otorgados a esta Entidad.
Destinatarios	Se cederán datos, en su caso, a otras Administraciones Públicas y a los Encargados del Tratamiento de los Datos. No hay previsión de transferencias a terceros países.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, tal y como se explica en la información adicional.
Información Adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la siguiente dirección <a href="#">Protección de datos</a>



- Presto mi consentimiento para que los datos aportados en la instancia y en la documentación que la acompaña puedan ser utilizados para el envío de información de interés general

#### Información básica sobre protección de datos

Responsable	Procurador del Común de Castilla y León
Finalidad Principal	Informar sobre las actividades que se realizan por el Procurador del Común de Castilla y León
Legitimación	Consentimiento
Destinatarios	Se cederán datos, en su caso, a otras Administraciones Públicas y a los Encargados del Tratamiento de los Datos. No hay previsión de transferencias a terceros países.
Derechos	Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, tal y como se explica en la información adicional.
Información Adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la siguiente dirección <a href="#">Protección de datos</a>



- Declaro que es cierto el contenido de este documento y confirmo mi voluntad de firmarlo



FIRMAR

[Volver al paso anterior](#)



**2. Presentación de los escritos de queja por el representante: descarga de instancia, firma en papel y registro electrónico.**

Si algún interesado tuviera dificultades para hacerlo personalmente por sede electrónica, podría optar por la primera opción en materia de “Presentación de Queja”: “Descargar instancia” (se adjunta el archivo .pdf correspondiente con este correo electrónico). El interesado debe hacer constar correctamente sus datos y los de su representante. No es necesario que rellene los datos de notificaciones ya que contamos con los datos de contacto del representante en el expediente principal abierto inicialmente en la Institución. Bastaría con incorporar en la casilla “Expone” o “Solicita” su domicilio completo (por exigencias de la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común de Castilla y León) y, si así lo considera oportuno, su adhesión a un expediente ya abierto (con cita del número correspondiente) y su renuncia a comunicaciones a favor del representante.

Terminan de rellenar correctamente el formulario haciendo constar las X correspondientes (privacidad, protección de datos y veracidad de la información suministrada). Pueden firmar electrónicamente el documento en su ordenador o imprimirlo y firmarlo de forma manuscrita, haciéndolo llegar a su representante por correo electrónico (si ha sido firmado electrónicamente) o en papel (si se trata de firma manuscrita).



El representante reunirá todas las instancias y escaneará las que estuvieran en papel, entregando los originales a personal de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) de nuestra Institución. Cada queja estará en un archivo .pdf independiente (a ser posible se renombrarán con el DNI de su firmante), se comprimirán todas en un solo archivo .zip y se registrarán en nuestra sede electrónica siguiendo los pasos indicados en el punto 1 si bien se pinchará al comienzo en “Soy el representante”. El representante ha de rellenar sus datos personales y seleccionar en el desplegable “Poseo un mandato firmado por el Interesado que me habilita a realizar este trámite en su nombre”.

### ¿Cómo actúo en este trámite?



- Soy el interesado  
 Soy el representante

#### Datos del Interesado al que representa

Tipo de persona	DNI	Nombre	Primer apellido	Segundo apellido
Física				



Poder de representación que ostenta

Poseo un mandato firmado por el Interesado que me habilita a realizar este trámite en su nombre



COMENZAR



En la casilla “Solicita” se hará constar que como representante se adjuntan X solicitudes de actuación en relación con el expediente de queja abierto en el Procurador del Común de Castilla y León con el número XX/2019. Se adjuntará en el paso correspondiente el archivo .zip pinchando en “Mandato de representación” y adjuntando el zip correspondiente. No se adjuntará documentación adicional y se pinchará en siguiente.

## REGISTRO DE ENTRADA

Procedimiento: Presentación de queja



## Documentación Obligatoria



### Mandato de representación

En virtud del artículo 5 de la ley 39/2015 las personas físicas con capacidad de obrar y las personas jurídicas, siempre que ello esté previsto en sus Estatutos, podrán actuar en representación de otras ante las Administraciones Públicas acreditando dicha representación mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia.

Normativa reguladora aplicable Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.  
Artículo 5  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

Requisito de Validez Original o copia auténtica

Forma de Aportación



ADJUNTAR

## Documentación adicional

(\*) En virtud del artículo 28.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados podrán aportar cualquier otro documento que estimen conveniente

Subir fichero

ADJUNTAR

No hay ningún documento cargado

SIGUIENTE

[Volver al paso anterior](#)





PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

Se marcarán las tres casillas correspondientes a la información básica sobre protección de datos y a la veracidad del documento aportado y se procederá a la firma y registro electrónico, facilitándose la descarga del archivo .pdf y el documento justificativo correspondiente.

Para cualquier consulta sobre la presentación inicial de los escritos, la apertura o tramitación posterior de los expedientes, el Procurador del Común pone a disposición de los ciudadanos la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC), con la que puede contactar a través del correo electrónico [procurador@procuradordelcomun.es](mailto:procurador@procuradordelcomun.es) o del teléfono 987 270 095.

Las consultas relacionadas exclusivamente con aspectos de soporte técnico se redirigirán a [incidencias@procuradordelcomun.es](mailto:incidencias@procuradordelcomun.es) y serán contestadas a la mayor brevedad posible.