

Ministerio de Economía y Finanzas

SISTEMA DE VENTANILLA ELECTRONICA

Manual de Usuario

**Versión 1.00**

**Abril 2021**

#### **INDICE**

Tabla de contenido

[1. Introducción 3](#_Toc70036016)

[1.1. Objetivo 3](#_Toc70036017)

[1.2. Alcance 3](#_Toc70036018)

[1.3. Definiciones, siglas y abreviaturas 3](#_Toc70036019)

[2. Funcionalidad del sistema 4](#_Toc70036020)

[2.1. Ingreso al Sistema. 4](#_Toc70036021)

[2.2. Sistema de Ventanilla Virtual. 5](#_Toc70036022)

[2.2.1. Inicio de Sesión 5](#_Toc70036023)

[2.2.1.1. Ingresar al Sistema 6](#_Toc70036024)

[2.2.1.2. Crear una cuenta de acceso al sistema 7](#_Toc70036025)

[2.2.1.2.1 Persona natural 7](#_Toc70036026)

[2.2.1.2.2 Persona jurídica 9](#_Toc70036027)

[2.2.1.3. Recuperar contraseña. 12](#_Toc70036028)

[2.2.2. Estructura del Sistema. 15](#_Toc70036029)

[2.2.2.1. Módulo de mesa de partes externo. 15](#_Toc70036030)

[2.2.2.1.1 Registrar nueva solicitud. 15](#_Toc70036031)

[2.2.2.1.2 Ver solicitud. 17](#_Toc70036032)

[2.2.2.1.3 Subsanar solicitud. 18](#_Toc70036033)

[2.2.2.2. Módulo de casilla electrónica. 21](#_Toc70036034)

[2.2.2.2.1 Ver Notificación. 21](#_Toc70036035)

# Introducción

El sistema tiene por objetivo automatizar el registro de las solicitudes de los administrados a través de un canal digital para la tramitación de expedientes administrativos en el MEF, así como la correspondiente casilla electrónica para la notificación de la respuesta al administrado.

# Objetivo

El objetivo es brindar información necesaria sobre la operatividad y funcionamiento de la plataforma de Ventanilla Electrónica compuesta por la Mesa de Partes Virtual y la Casilla Electrónica.

# Alcance

Este sistema está a disposición de los Administrados y usuarios de la Oficina General de Servicios al Usuario del Ministerio de Economía y Finanza quienes pueden hacer uso del mismo a través de un módulo web ubicado en el Portal (<https://www.gob.pe/13578>) del Ministerio

# Definiciones, siglas y abreviaturas

Se definen los siguientes términos para mejor interpretación del contenido de este documento:

* **MEF:** Ministerio de economía y finanzas
* **OGTI:** Oficina General de Tecnología de información
* **OGSU:** Oficina General de Servicios al Usuario
* **OGDAU:** Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario

# Funcionalidad del sistema

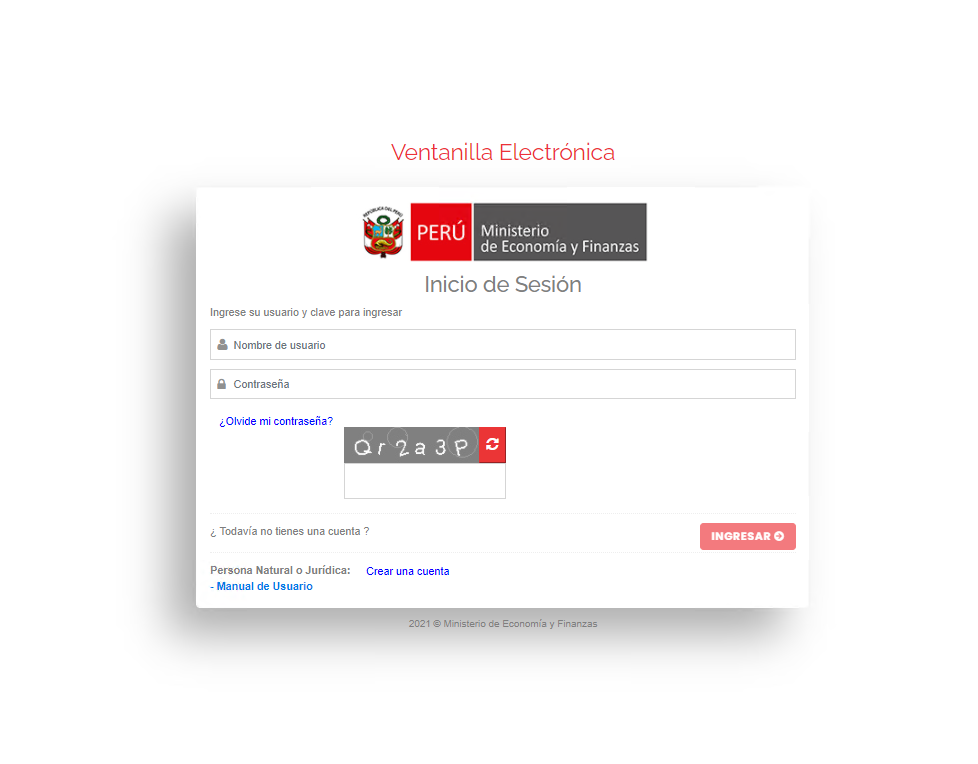
# Ingreso al Sistema.

El ingreso al sistema es a través de la página web del Ministerio de Economía y Finanzas en la URL: https://www.mef.gob.pe/, **Ver Figura 01**.



**Figura 01: Página Web del Ministerio de Economía y finanzas.**

Seleccionar la opción de **Ventanilla Electrónica** y se abrirá una nueva ventana de inicio de sesión el cual se podrá acceder con el nombre de usuario y contraseña, **Ver Figura 02**.



**Figura 02: Página de Inicio de sesión.**

**NOTA**: La clave es sensible a las mayúsculas y minúsculas.

# Sistema de Ventanilla Electrónica.

# Inicio de Sesión

Para acceder al sistema se deberá ingresar el usuario y la contraseña, **Ver Figura 03**.



**Figura 03: Inicio de sesión.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Detalles del Inicio de Sesión** | |
| Usuario | Campo para ingresar el nombre del usuario. |
| Contraseña | Campo para ingresar la contraseña del usuario. |
| Código de seguridad | Campo para ingresar un código de seguridad. |
| Botón Ingresar | Botón que permite validar los datos ingresados en los campos usuario y contraseña para el acceso al sistema. |
| Enlace de “Regístrate aquí” | Enlace que nos redirige a la página de registros de nuevos usuarios. |
| Crear cuenta | Esta opción permite abrir una ventana para registrar un usuario tipo Natural o Jurídica y así obtener las credenciales para acceder al sistema. |
| ¿Olvide mi contraseña? | Esta opción permite realizar la recuperación de la contraseña del usuario en caso no se pueda tener acceso. |

# Ingresar al Sistema

|  |  |
| --- | --- |
| **Ingresar al Sistema** | |
| **Pre requisito** | |
|  | * Estar registrado en el sistema, caso contrario no se podrá tener acceso. |
| **Procedimiento** | |
| 1 | * Ingresar a la página de inicio de sesión del sistema: |
| 2 | * Ingresar su usuario y contraseña.   D:\Link-Soft Solutions\2. Proyectos\Pendientes\Ventanilla Virtual MEF\Img MEF 010920\16.PNG |
| 3 | * Ingresar el código Capcha. |
| 4 | * Seleccionar el botón de Ingresar. |
| 5 | * Al acceder correctamente, se ingresará al sistema y se visualizará la pantalla principal de la Ventanilla Electrónica en donde encontraremos los datos de inicio de sesión. |

# Crear una cuenta de acceso al sistema

Se puede crear 2 tipos de cuentas de usuarios:

* Persona natural
* Persona jurídica

# Persona natural

|  |  |
| --- | --- |
| **Crear cuenta como Persona Natural** | |
| **Pre requisito** | |
|  | * No ser un usuario registrado en el sistema. * Estar ubicado en la página del sistema de ventanilla virtual. |
| **Procedimiento** | |
| 1 | * Seleccionar el enlace de “Crear una cuenta”.      * Este nos abrirá una ventana donde se procederá a llenar los datos requeridos. |
| 2 | * Seleccionar la opción de Persona Natural. * Seleccionar el tipo de documento. |
| 3 | * Ingresar el Documento de Identidad y dar click en el botón “Buscar”. * El sistema automáticamente completará los datos de la persona de acuerdo al Nro. De Documento ingresado y según lo registrado en la RENIEC. |
| 4 | * Llenar la sección de “Preguntas sobre las medidas de seguridad”. |
| 5 | * Adjuntar una imagen del DNI, este debe ser o estar en formato: PNG, JPG, JPEG Y PDF. |
| 6 | * Aceptar los Términos y condiciones. |
| 7 | * Aceptar la declaración jurada. |
| 8 | * Llenar el código Captcha de seguridad. |
| 9 | * Seleccionar el botón de “Enviar”. |
| 10 | * Aceptar la pregunta de seguridad. |
| 11 | * Aceptar el mensaje de registro satisfactorio. |
| 12 | * Al final se recibirá un correo indicando que se ha registrado correctamente y está en proceso la validación del usuario para el acceso al sistema. |

# Persona jurídica

|  |  |
| --- | --- |
| **Crear cuenta como tipo de Persona Jurídica** | |
| **Pre requisito** | |
|  | * No ser un usuario registrado en el sistema. * Estar ubicado en la página del sistema de ventanilla virtual. |
| **Procedimiento** | |
| 1 | * Seleccionar la opción de “Crear una cuenta”.      * Este nos abrirá una ventana donde se procederá a llenar los datos requeridos. |
| 2 | * Seleccionar la opción de Persona Jurídica. |
| 3 | * Ingresar el Nro. de RUC y dar click al botón “Buscar”. * El sistema automáticamente autocompletará los datos de la persona jurídica de acuerdo al Nro. De RUC ingresado y a lo registrado en SUNAT. |
| 4 | * Llenar la sección de los “Datos del representante legal”. |
| 5 | * Adjuntar el archivo requerido. |
| 6 | * Llenar la sección de los “Datos del usuario externo de tipo delegado”. |
| 7 | * Aceptar los Términos y condiciones. |
| 8 | * Aceptar la declaración jurada. |
| 9 | * Llenar el código Captcha de seguridad. |
| 10 | * Seleccionar el botón de “Enviar”. |
| 11 | * Aceptar la pregunta de seguridad. |
| 12 | * Aceptar el mensaje de registro satisfactorio. |
| 13 | * Al final se recibirá un correo indicando que se ha registrado correctamente y está en proceso la validación del usuario para el acceso al sistema. |

# Recuperar contraseña.

|  |  |
| --- | --- |
| **Recuperar contraseña** | |
| **Pre requisito** | |
|  | * Ser un usuario registrado en el sistema, caso contrario no se podrá acceder a recuperar la contraseña. |
| **Procedimiento** | |
| 1 | * Ingresar a la página de inicio de sesión del sistema: |
| 2 | * Seleccionar la opción de:      * Este nos abrirá la ventana de recuperación de contraseña. |
| 3 | * Ingresar el correo con el cual se ha vinculado en el registro de datos personales. |
| 4 | * Llenar el código Captcha de verificación. |
| 5 | * Seleccionar el botón de enviar.      * Después nos mostrara un mensaje de código enviado. |
| 6 | * Si el correo ingresado es correcto, automáticamente se le enviará una notificación al correo ingresado con el código de verificación. |
| 7 | * En la pantalla de Inicio, deberá ingresar el código de recuperación que hemos recibido en el correo electrónico.      * Ingresamos el código que se ha recibido en el correo. |
| 8 | * Seleccionar el botón de Verificar.      * Si el código es correcto nos abrirá la bandeja del sistema para proceder a realizar la actualización de la contraseña. |
| 9 | * Ingresar la nueva contraseña y repetirla como se solicita. |
| 10 | * Seleccionar el botón de Actualizar. |
| 11 | * El sistema mostrará el mensaje de actualización satisfactoria. |

# Estructura del Sistema.

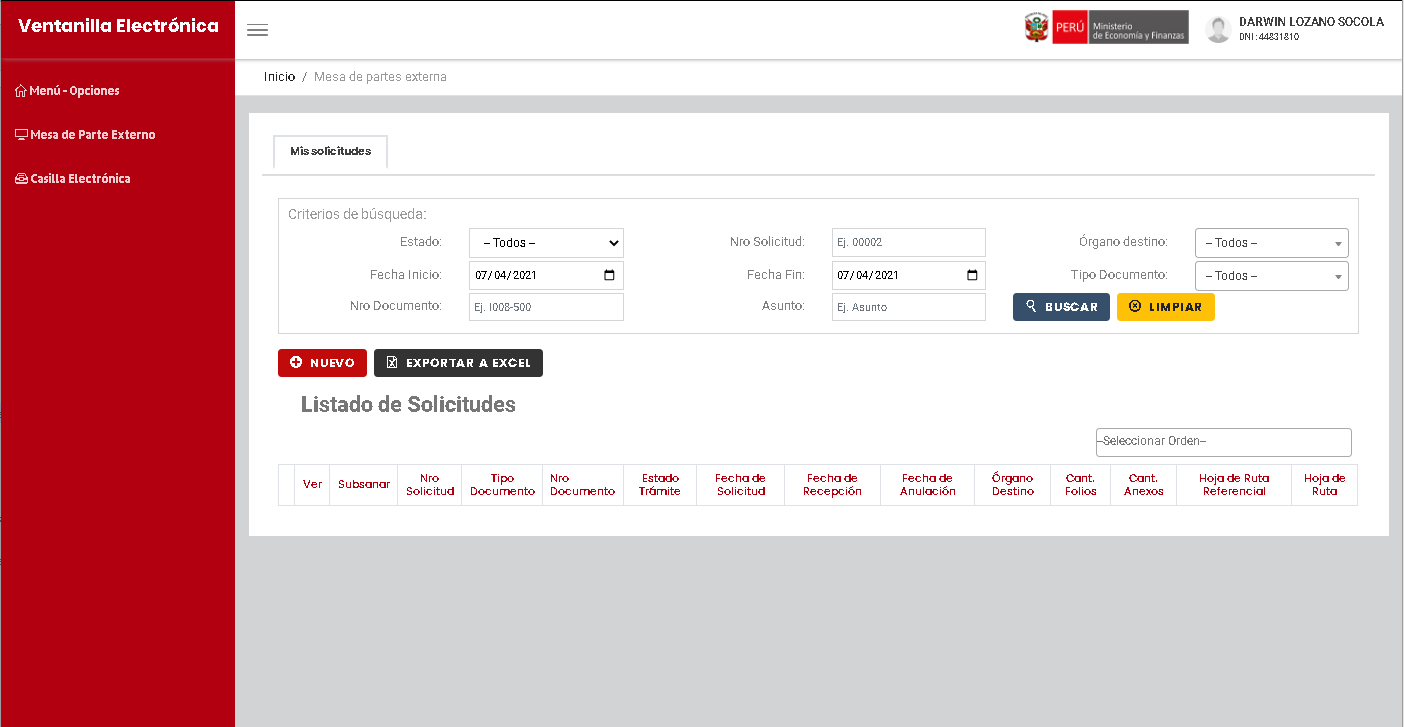
Al ingresar al sistema se podrá visualizar un menú de opciones las cuales son:

- Mesa de partes externo.

- Casilla electrónica.

# Módulo de mesa de partes externo.

Desde este módulo el Administrado podrá registrar sus solicitudes



**Menú de opciones**

**Usuario logueado al sistema**

**Lista de registros**

**Criterios de Búsqueda**

**Figura 04: Modulo de Mesa de Partes externo.**

# Registrar nueva solicitud.

Esta opción permitirá al usuario realizar el registro de una solicitud.

|  |  |
| --- | --- |
| **Registrar nueva solicitud** | |
| **Pre requisito** | |
|  | * Estar ubicado en la sección de “Mesa de partes Externo”. |
| **Procedimiento** | |
| 1 | * Seleccionar el botón de “Nuevo”. |
| 2 | * El sistema mostrará la ventana “Nueva Solicitud” |
| 3 | * Llenar los datos requeridos. * Tener en cuenta que si la solicitud va anexada a un expediente ya registrado se tendrá que ingresar la “Hoja de ruta de referencia”. |
| 4 | * Seleccionar el botón de “Enviar”. |
| 5 | * El sistema muestra un mensaje para confirmar el registro de la solicitud. * Click en “Aceptar”. |
| 6 | * Aceptar el mensaje de solicitud generada correctamente. |

# Ver solicitud.

Esta opción permitirá al usuario visualizar el detalle de una solicitud seleccionada.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ver Solicitud** | |
| **Pre requisito** | |
|  | * Estar ubicado en la sección de “Mesa de parte Externo”. |
| **Procedimiento** | |
| 1 | * Seleccionar el ícono “Ver” de un registro de la lista de solicitudes. |
| 2 | * El sistema mostrará la ventana “Ver Solicitud”, con el detalle de la solicitud seleccionada y la vista previa del archivo principal adjunto de la solicitud registrada. |

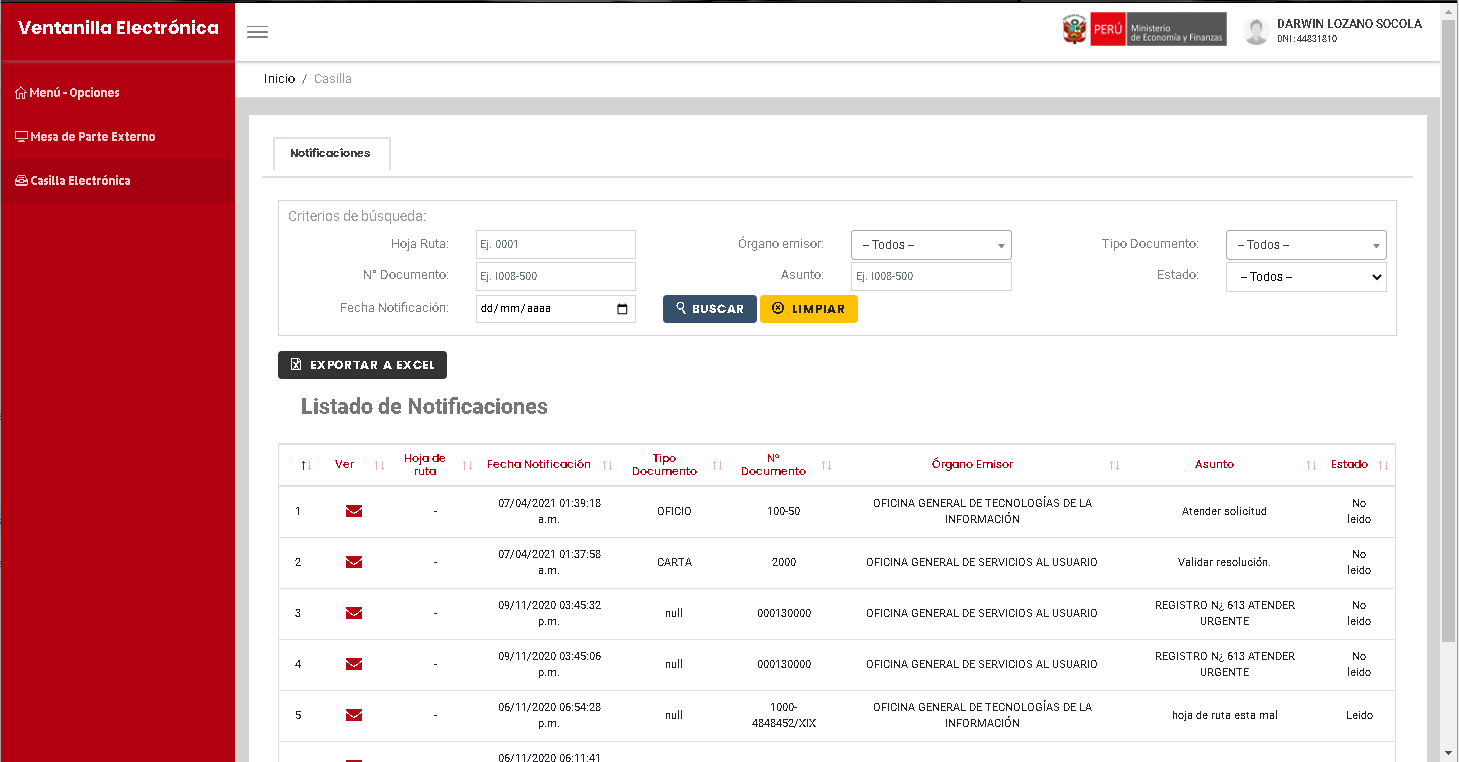
# Subsanar solicitud.

Esta opción permitirá subsanar las observaciones, en caso la solicitud ingresada haya sido observada por un usuario interno.

|  |  |
| --- | --- |
| **Subsanar Solicitud** | |
| **Pre requisito** | |
|  | * Estar ubicado en la sección de “Mesa de parte Externo”. * Tener la opción de Subsanar y/o haber recibido el correo de observación. |
| **Procedimiento** | |
| 1 | * Seleccionar el ícono “Subsanar” de un registro de la lista de solicitudes. |
| 2 | * El sistema mostrará una ventana, con el detalle de la solicitud seleccionada y la vista previa del archivo principal adjunto de la solicitud registrada. * Seleccionar el enlace de “Ver observaciones”.     **VER OBSERVACIONESS** |
| 3 | * El usuario selecciona la opción “Ver Observaciones”, para ver las observaciones que se ha registrado a la solicitud por parte de Mesa de Partes Interno. |
| 4 | * El usuario puede modificar los datos de la solicitud o modificar el archivo principal y anexos. |
| 5 | * Seleccionar el botón de “Enviar”. |
| 6 | * El sistema muestra el siguiente mensaje para confirmar el envío.      * Después nos mostrara un mensaje de solicitud subsanada. |

# Módulo de casilla electrónica.

Desde esta ventana el usuario podrá realizar seguimiento y consultas de las notificaciones enviadas por el MEF, referidas a sus trámites presentados a través de la Ventanilla Electrónica.



**Criterios de Búsqueda**

**Lista de registros**

**Usuario logueado al sistema**

**Menú de opciones**

**Figura 05: Modulo de casilla electrónica.**

# Ver Notificación.

Esta opción permitirá al usuario visualizar el detalle de la Notificación seleccionada.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ver Notificación** | |
| **Pre requisito** | |
|  | * Estar ubicado en la sección de “Casilla Electrónica”. * Estar ubicado en la pestaña “Notificaciones”. |
| **Procedimiento** | |
| 1 | * Seleccionar el ícono “” de un registro de la lista de notificaciones. |
| 2 | * El sistema mostrará la ventana “Visualizar” con el detalle de la notificación seleccionada y la vista. |