

# Ventanilla Virtual



## Manual de Usuario

Oficina de Informática



Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

2018



## TABLA DE CONTENIDO

MANUAL DE USUARIO DEL SOFTWARE.....	3
VENTANILLA VIRTUAL .....	3
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA.....	3
4. FUNCIONALIDAD DEL SOFTWARE.....	3
4.1    INGRESO AL SISTEMA. ....	3
4.2    ESTRUCTURA DEL SISTEMA.....	5
4.3    SECCIÓN BANDEJA DE ENTRADA. ....	6
4.3.1    REGISTRO DE NUEVO EXPEDIENTE.....	8
4.3.1.1    REGISTRO DE NUEVO EXPEDIENTE TUPA. ....	9
4.3.1.2    REGISTRO DE NUEVO EXPEDIENTE NO TUPA.....	15
4.3.1.3    REGISTRO DE NUEVO EXPEDIENTE DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA. ....	17
4.3.1.4    REGISTRO DE NUEVO EXPEDIENTE DE SUBSANACIÓN.....	19
5. DESCRIPCIÓN DE PERFILES .....	22
6. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	22
7. PREGUNTAS FRECUENTES.....	22



# MANUAL DE USUARIO DEL SOFTWARE

## VENTANILLA VIRTUAL

### 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo proporcionar al administrado, de personería natural o jurídica, la información necesaria para poder realizar una solicitud de expediente a través de un módulo web ubicado en el portal del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

### 2. ALCANCE

El presente Manual de Usuario se encuentra orientado para los administrados que cuenten con clave sol de la SUNAT o un usuario y contraseña proporcionados por el MINCETUR.

### 3. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA

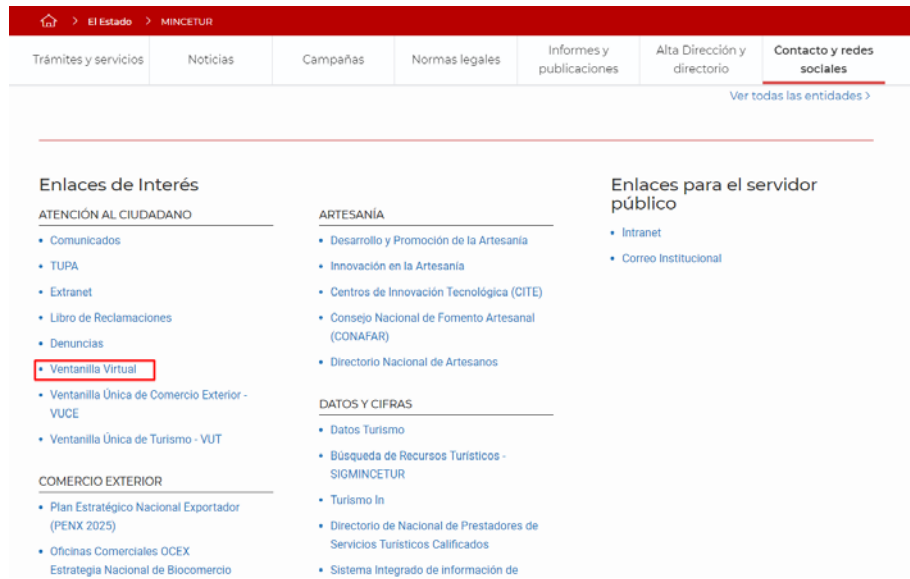
El Sistema de Documentos Ventanilla Virtual, está diseñado para facilitar a los administrados el registro de la solicitud de expedientes para la tramitación de un Procedimiento Administrativo incorporado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) o un expediente NO incorporado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (NO TUPA). Este aplicativo permite automatizar los procesos de ingreso de documentos, con el fin de optimizar el tiempo de ingreso de las solicitudes.

Cuando se genera un expediente el sistema envía al correo del administrado una confirmación con los datos del expediente generado.

### 4. FUNCIONALIDAD DEL SOFTWARE

#### 4.1 INGRESO AL SISTEMA.

El ingreso al sistema es a través de la página web del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (<https://www.mincetur.gob.pe/>) en la sección de Enlaces de Interés, se encuentra la opción Ventanilla virtual, **Ver Figura 01**.



**Figura 01: Pagina Web del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.**

Al seleccionar la opción de Ventanilla Virtual se abrirá una nueva ventana de inicio de sesión el cual se podrá acceder por autenticación SOL o autenticación de Extranet, **Ver Figura 02.**

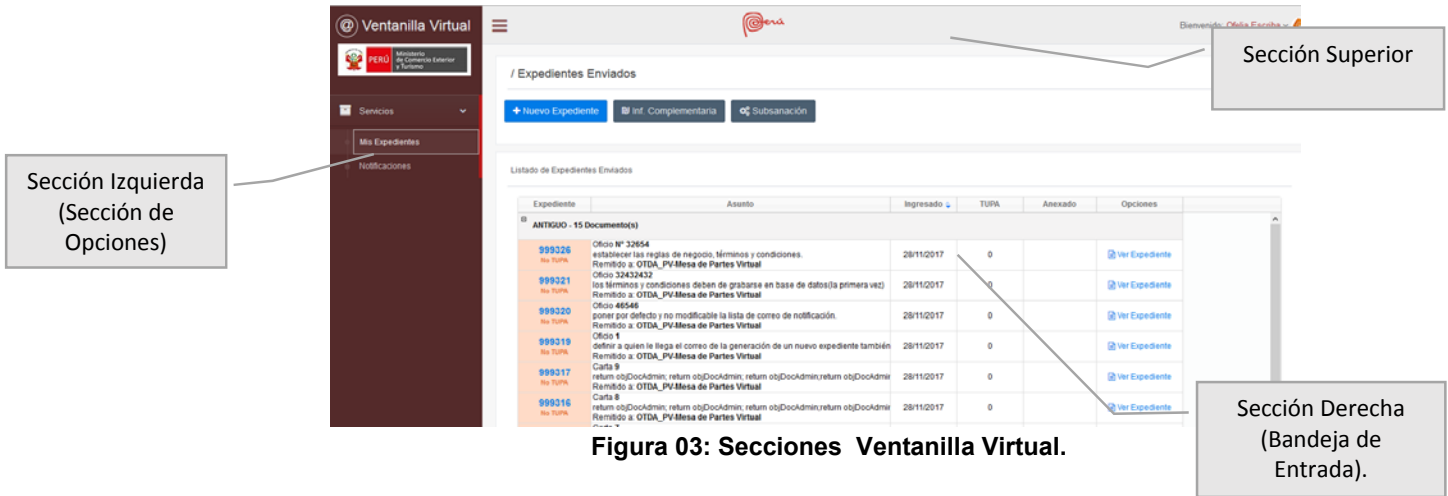


**Figura 02: Ingreso al Sistema del Ventanilla virtual.**

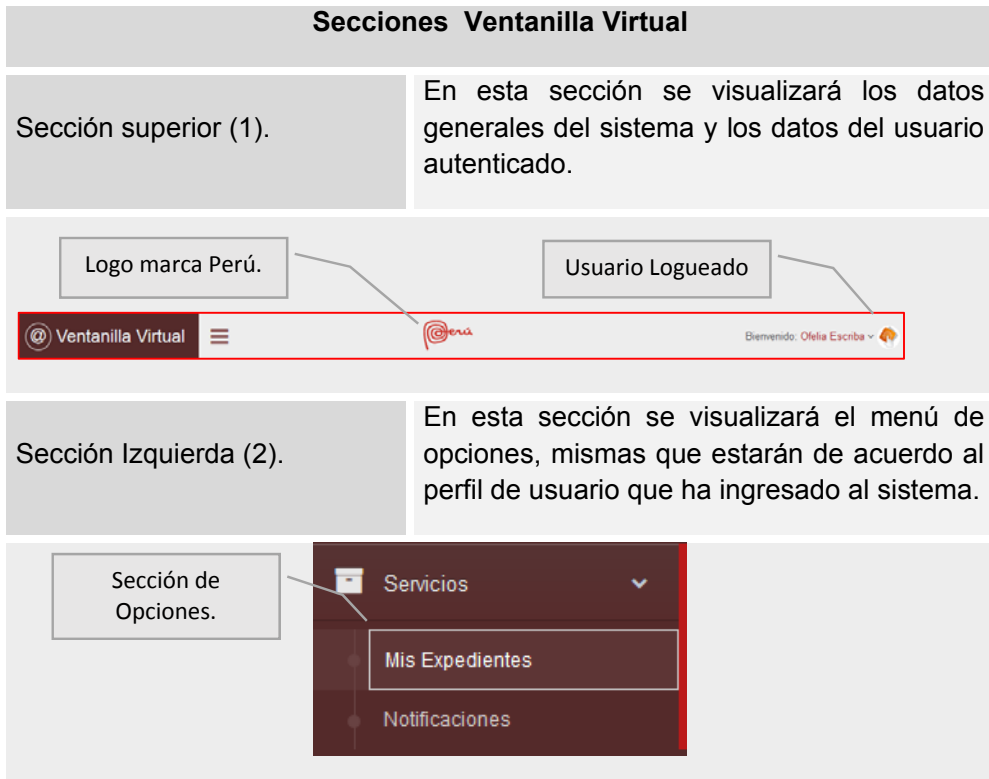
**NOTA:** La clave es sensible a las mayúsculas y minúsculas.

## 4.2 Estructura del Sistema

Al ingresar al sistema se pueden visualizar tres secciones, en las que se encuentran distribuidas las funcionalidades para el usuario, **Ver Figura 03.**



**Figura 03: Secciones Ventanilla Virtual.**





Sección Derecha (3).

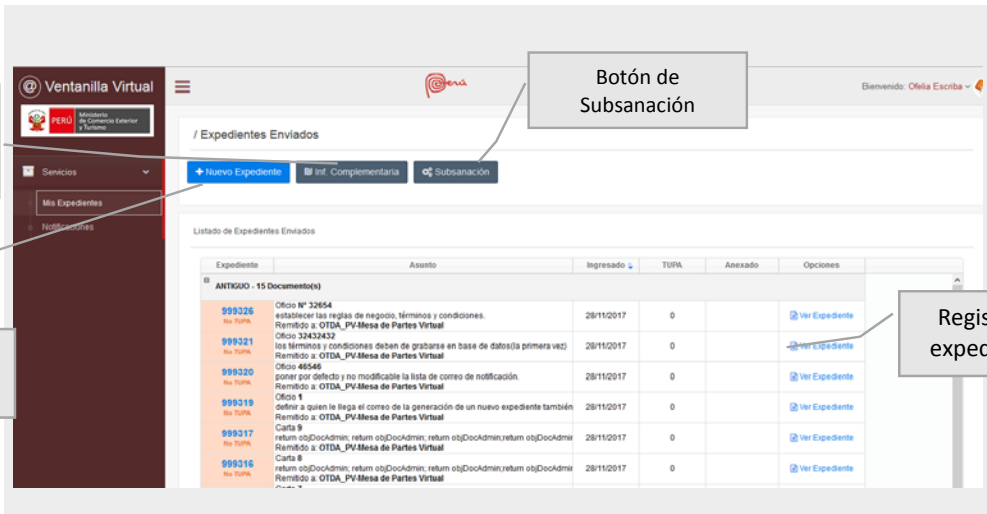
En esta sección se visualizará la funcionalidad de cada opción seleccionada del menú.

Botón de Información Complementaria

Botón de Subsanación

Botón de Nuevo Expediente.

Registro de expedientes.



### 4.3 Sección Bandeja de entrada.

Esta opción permite ver los registros de las solicitudes enviadas (Expedientes TUPA y NO TUPA), **Ver Figura 04.**

Registrar nuevo Expediente

Ver detalle del expediente

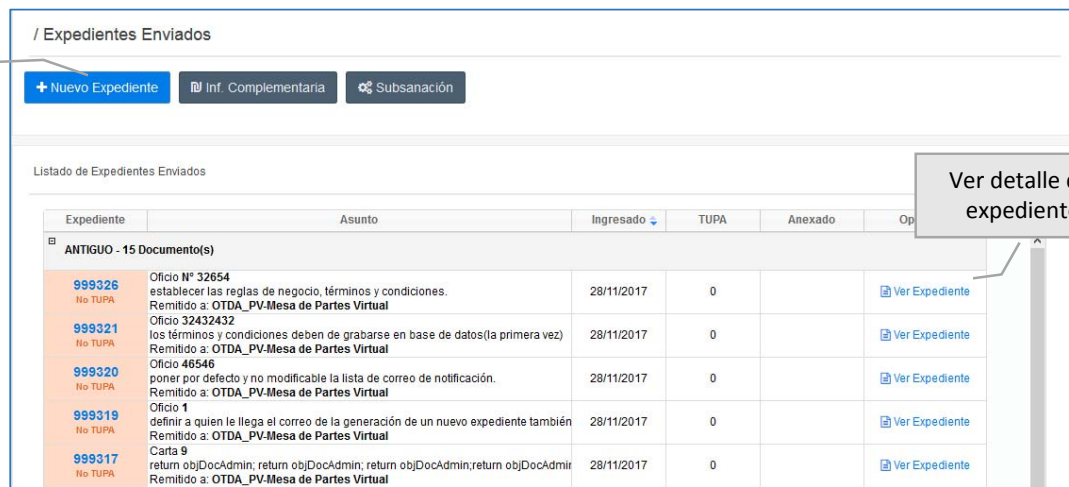


Figura 04: Registro de Mis Expedientes.

#### Detalles de la ventana de Registro de Mis Expedientes


Botón de Nuevo Expediente

Este botón permite abrir la ventana para registrar un nuevo expediente.



Botón Inf. Complementaria	Este botón permite abrir la ventana para registrar un nuevo expediente tipo información complementaria.
Botón Subsanación	Este botón permite abrir la ventana para registrar un nuevo expediente tipo subsanación.
Buscar Expediente	En este campo permite el ingreso del expediente que se desea buscar.

**Listado de Expedientes (detalle de las Columnas)**

Expediente	Muestra el número de las solicitudes registradas.
Asunto	Muestra el asunto del expediente.
Ingresado	Muestra la fecha de la solicitud del expediente.
TUPA	Muestra el código del Expediente TUPA.
Anexado	Muestra el código del expediente principal, si es que una subsanación o información complementaria.
Opciones	<div style="text-align: center;">  </div> <p>Muestra el enlace para ver la información detallada de la solicitud del expediente.</p>

**Leyenda**

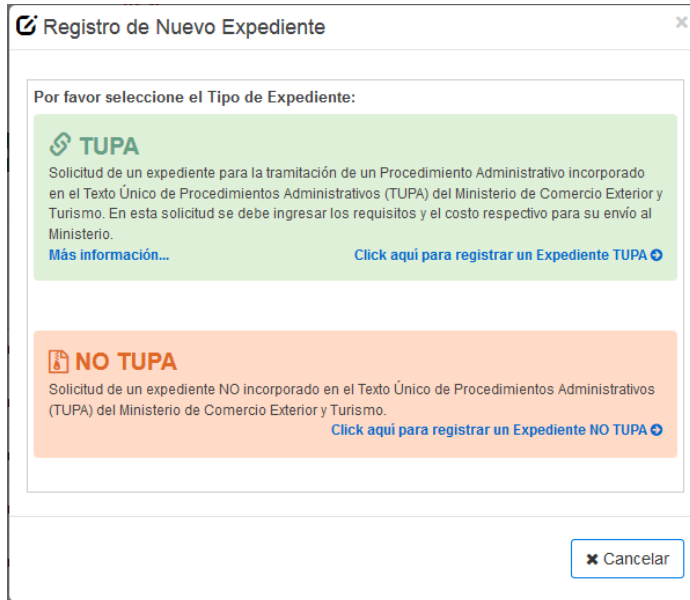
Se refiere al color que identifica las solicitudes de expedientes, el naranja para identificar a los expedientes No TUPA y el verde a los expedientes TUPA como se ve en la imagen siguiente:

Expediente	Asunto
<input type="checkbox"/> <b>ANTIGUO - 15 Documento(s)</b>	
<b>999326</b> No TUPA	<b>Oficio N° 32654</b> establecer las reglas de negocio, términos y condiciones. Remitido a: <b>OTDA PV-Mesa de Partes Virtual</b>
<b>721267</b> TUPA	<b>Informe 15</b> INFORMES DE VIAJES AL EXTERIOR Remitido a: <b>DNINCI-Dirección Nacional de Integración y Negociaciones</b>



### 4.3.1 Registro de Nuevo expediente.

Después de haber seleccionado la opción de “Nuevo Expediente”, se abrirá una ventana para seleccionar que tipo de expediente desea ingresar. Ver **Figura 05**.



**Figura 05: Ventana de Selección de tipo de Registro.**

Detalle de la ventana de selección de Registro	
TUPA	Este enlace permite abrir la ventana para registrar solicitudes de Tipo de expediente TUPA.
NO TUPA	Este enlace permite abrir la ventana para registrar solicitudes de Tipo de expediente NO TUPA.
Botón cancelar	Este botón cancela y cierra la ventana.

Según se haya elegido el enlace, se abrirá la ventana correspondiente para el registro de la solicitud.





### 4.3.1.1 Registro de nuevo expediente TUPA.

Al seleccionar el enlace de tipo de Expediente TUPA, se visualizará la ventana para llenar el registro, **Ver Figura 06.**

**Registro de Expediente TUPA**

**Nota:** Las cartas fianza y cualquier otro título valor que sean presentados por la Ventanilla Virtual, deberán ser entregadas en original en la Plataforma de Caja Trámite del MINCEXTUR en un plazo no mayor a 2 días hábiles, indicando el número de expediente con el que se registró en la Ventanilla Virtual.

**Datos del TUPA**

TUPA \*

TUPA Concepto \*

Observaciones

[Click aquí para que se notifique este Expediente por correo Electrónico.](#)

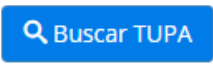
Seleccione el correo de los destinatarios que desee que llegue la Notificación de este Expediente:

Destinatario(s)*	Descripción	Correo
<input type="checkbox"/>	1 CORREO PRINCIPAL	oescriba@mincetur.gob.pe
<input type="checkbox"/>	2 CORREO	ofeliaesga@gmail.com
<input type="checkbox"/>	3 CORREO PRINCIPAL	OFELIAESGA@GMAIL.COM
<input type="checkbox"/>	4 CORREO PRINCIPAL	PRUEBITA@GMAIL.COM

**Nota:** Para agregar un correo que no se encuentre en esta lista [Click aquí...](#)

(\*) Datos Obligatorios

**Figura 06: Registro de Expedientes TUPA**

Detalle de la ventana de Registro de Expedientes TUPA	
(*)	Los nombres de los campos que contengan un (*), son de carácter obligatorio.
Observaciones	En este campo se ingresa una observación.
Botón de Buscar TUPA	 <p>Este botón permite abrir la ventana para buscar el código TUPA que se desea seleccionar.</p>
TUPA	Este campo se llenará automáticamente al seleccionar el código TUPA.
TUPA concepto	Este campo se llenará automáticamente al seleccionar el código concepto TUPA.



### Check de Notificar Expediente por Correo Electrónico

[Click aquí para que se notifique este Expediente por correo Electrónico.](#)

Este check es para seleccionar el destinatario registrado que desee que llegue la Notificación del Expediente por correo electrónico.

### Detalles de la Ventana de Buscar el Código TUPA

Al seleccionar el botón de “buscar TUPA” se abrirá la ventana siguiente para seleccionar el código y concepto TUPA.

**Buscar TUPA**

Ingrese las opciones de búsqueda:

Código TUPA  Limpiar campos Buscar

Concepto TUPA

Oficina

Código Tupa	Concepto	Oficina	Precio (S.)	Plazo (días)	Tipo Día *
1	Constancia de la inscripción o de renovación de la inscripción en el Registro Nacional del Artesano.	DNA	45679.79	0	0
2	Constancia de la inscripción o de renovación de la inscripción en el Registro Nacional del Artesano.	DNA	45679.79	0	0

Nota: Para seleccionar un registro puede hacer Doble Click sobre el registro en la grilla ó seleccionarlo y hacer Click en el boton Agregar

Legendario: C: Calendario, L: Laborable (Hábiles)

Cancel Agregar

### Código TUPA

En este campo se ingresa el código TUPA a buscar.

### Concepto

En este campo se ingresa el concepto del código TUPA a buscar.

### Oficina

- DNA - DIRECCIÓN NACIONAL DE ARTESANIA
- Seleccione--
- CEI - COMISIÓN ESPECIAL INSTRUCTORA
- DJCMT - DIRECCIÓN GENERAL DE JUEGOS DE CASINOS Y MÁQUINAS TRAGAMONEDAS
- DM - DESPACHO MINISTERIAL
- DNA - DIRECCIÓN NACIONAL DE ARTESANIA**
- DNDT - DIRECCIÓN NACIONAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
- DNS - DIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD Y SUPERVISIÓN
- OCA - OFICINA DE CONTROL ADMINISTRATIVO
- OCF - OFICINA DE CONTROL FINANCIERO
- OGA - OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
- OI - OFICINA DE INFORMÁTICA
- OP - OFICINA DE PERSONAL
- UO - UNIDAD DE ORIGEN
- VMCE - VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR

En este campo se desplegará una lista de oficinas a seleccionar. Al seleccionar una oficina se muestra los TUPAs que corresponde a esa oficina.

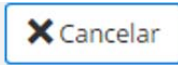


Botón Agregar



Este botón permite agregar el código TUPA a la ventana principal.

Botón Cancelar



Este botón cancela y cierra la ventana de búsqueda.

### Sección Requisitos TUPA

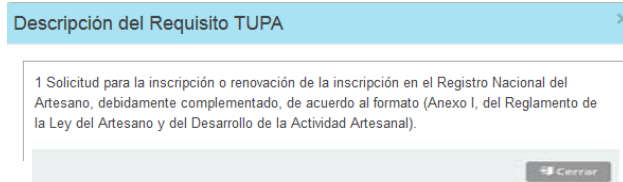
Esta sección se visualizará después de haber seleccionado un código TUPA. Se visualizará los requisitos del TUPA seleccionado, el cual debe ser completado adjuntando archivos escaneados debidamente firmados.

Requisitos TUPA				
	Descripción del Requisito TUPA	Archivos *	Opción	Estado
1	1 Solicitud para la inscripción o renovación de la inscripción en el Registro Nacional del Artesano, debidamente complementado, de ...Ver más		Adjuntar y/o Modificar archivos	✘
2	NOTA: La renovación es cada 2 años, debiendo solicitarse 30 días antes del vencimiento de la constancia de inscripción en el Registro		Adjuntar y/o Modificar archivos	✘

Mostrando 1 - 2 de 2

Descripción del Requisito TUPA

Se muestra la descripción del requisito, si es muy amplia, se tiene la opción "Ver más", la cual mostrará la siguiente ventana:

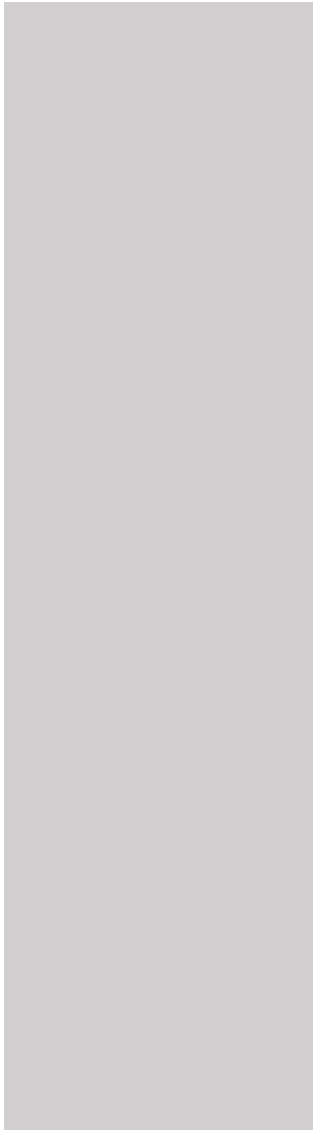


Archivos


Se muestra los archivos adjuntados.

Opción

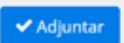
En esta columna se puede adjuntar documento dando click "Adjuntar y/o Modificar Archivos" con el cual aparece la siguiente ventana :





Permite cargar un archivo, el cual puede ser PDF, JPG, TIF y JPEG con un máximo de 10MB. Se visualiza las indicaciones para adjuntar uno o más archivos.

Primero con  se busca y selecciona un archivo y se escribe su descripción.

Luego con el botón  se inserta en la lista de archivos.

Finalmente con  se regresa a la pantalla anterior con el archivo adjuntado.

Estado

El estado muestra una  si falta adjuntar archivo o un  si ya se ha adjuntado el archivo solicitado.

Sección Datos de Pago TUPA

Esta seccion se visualizará despues de haber seleccionado un código TUPA que tenga un costo. Si el TUPA es sin costo esta sección no va a desplegarse.



**Datos del Pago TUPA**

Forma Pago \*  Fec. Depósito \*  ? Monto Pago (S/.) \*

Observación

[Adjuntar Voucher de pago escaneado u otros documentos referentes al pago \\*](#) [Borrar seleccionado\(s\)](#)

Pago(s)	Nombre del Archivo	Tamaño (Kb)	Descripción
<input type="checkbox"/>			

**Forma de pago**

--Seleccione--

- Seleccione--
- OFICINAS DEL BANCO DE LA NACIÓN
- MINCETUR

En este campo se desplegará una lista con dos opciones para seleccionar la forma de pago.

Este botón permite consultar la forma de pago, el cual muestra la siguiente imagen:

**Nro. Depósito** Este campo permite ingresar el número del depósito.

**Fec. Depósito** Este campo permite ingresar la fecha del depósito.

**Observación** Este campo permite ingresar una observación.

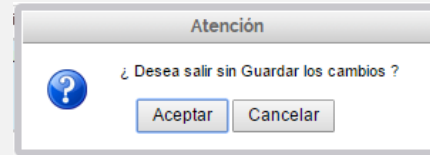
**Monto a pagar** Este campo permite ingresar el monto de pago por el TUPA seleccionado.

**Adjuntar Voucher** Este enlace permite adjuntar el voucher escaneado.

**Botón Cerrar**



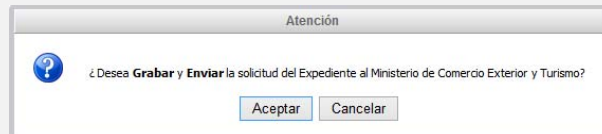
Este Botón permite cancelar y cerrar la solicitud, antes de cerrar se mostrará una ventana de advertencia como la siguiente:



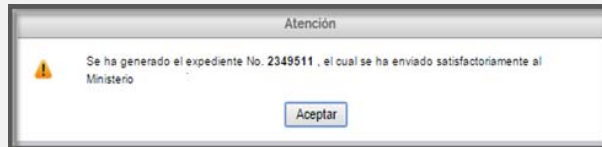
Grabar y Enviar Información al Ministerio

Grabar y Enviar Información al Ministerio

Este botón mostrará la siguiente ventana de confirmación para enviar y grabar los datos.



Y generándose un número de expediente como la siguiente ventana.



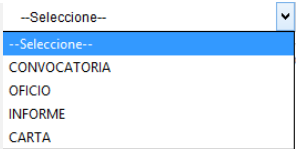
Después de haber llenado y enviado la información satisfactoriamente se procederá a esperar la confirmación de envío de la solicitud, el cual se realizará mediante un mensaje al correo electrónico del administrado indicando el número de expediente generado en el sistema.



### 4.3.1.2 Registro de nuevo expediente NO TUPA.

Al seleccionar el enlace de tipo de Expediente NO TUPA, se visualizará la ventana para llenar el registro, **Ver Figura 07.**

**Figura 07: Registro de Expediente NO TUPA**

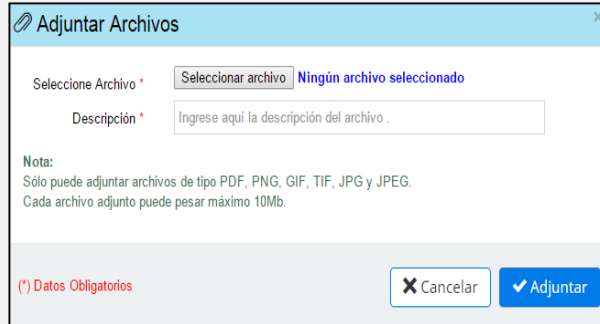
Detalles de la ventana de Registro de Expedientes NO TUPA	
Unidad Orgánica	Este campo permite ingresar la unidad orgánica a la que se desea enviar la solicitud.
Tipo de documento	 <p>Este campo abrirá una lista para seleccionar el tipo de documento que se solicitará.</p>
Asunto	Este campo permite ingresar el asunto de la solicitud.
Observaciones	Este campo permite ingresar una observación a la solicitud.



Adjuntar documento

Se debe adjuntar el documento solicitado escaneado debidamente firmado.

Este enlace permite cargar este archivo, el cual puede ser PDF, JPG, TIF y JPEG con un máximo de 10MB.

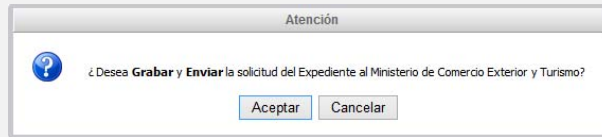


Documento

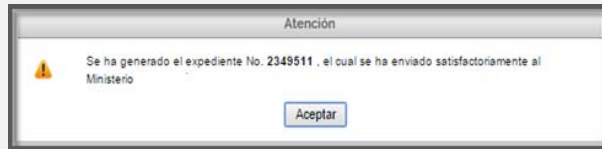
En este cuadro se visualizará los archivos cargados con sus datos.

Botón Grabar y Enviar información al ministerio

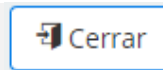
Este botón mostrará la siguiente ventana de confirmación para enviar y grabar los datos.



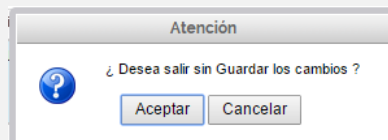
Al dar aceptar se genera un número de expediente, mostrando la siguiente ventana.



Botón de Cerrar



Este Botón permite cancelar y cerrar la solicitud sin grabar información, antes de cerrar mostrará una ventana de advertencia como la siguiente:





<b>Check de Notificar Expediente por Correo Electrónico</b>	<p><a href="#">Click aquí para que se notifique este Expediente por correo Electrónico.</a></p> <p>Este check es para seleccionar el destinatario registrado que desee que llegue la Notificación del Expediente por correo electrónico.</p>
---	--

Después de haber llenado y enviado la información satisfactoriamente se procederá a esperar la confirmación de envío de la solicitud, el cual se realizará mediante un mensaje al correo electrónico del administrado indicando el número de expediente generado en el sistema.

#### 4.3.1.3 Registro de nuevo expediente de Información Complementaria.

Con esta opción se ingresa un expediente de información complementaria. Antes de llenar los datos de este expediente, se solicita ingresar el expediente principal, **Ver Figura 08.**



**Registro de Nuevo Expediente de Información Complementaria**

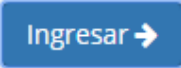
**INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Utilice esta opción si requiere ingresar información complementaria a un documento principal presentado anteriormente.  
En esta opción es requisito ingresar el número de expediente principal que debe haber sido presentado por usted.

Expediente Principal

(\*) Datos Obligatorios


**Figura 08: Selección del Expediente Principal**

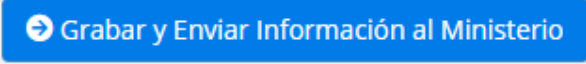

<b>Detalles de la ventana de selección del Expediente Principal</b>	
<b>Expediente Principal</b>	Este campo permite ingresar el expediente principal.
<b>Botón Ingresar</b>	<div style="text-align: center;">  </div> <p>Este botón permite ingresar a la ventana de registro de información complementaria. Si el expediente ingresado no se encuentra se mostrará el siguiente mensaje:</p> <div style="border: 1px solid gray; background-color: #fff9c4; padding: 5px;"> <p><b>Atención!</b> Este número de Expediente Principal que esta ingresando no se encuentra registrado.</p> </div>



Después de haber ingresado correctamente el expediente principal y seleccionado el botón de ingresar, se abrirá la ventana para el registro de la información complementaria del expediente. **Ver Figura 09.**

**Figura 09: Registro Información complementaria**

Detalle de la ventana de Registro de Información Complementaria	
Expediente Principal	En este campo se visualizará el número del expediente principal.
Unidad Orgánica	En este campo se ingresa la unidad orgánica.
Tipo Documento	En este campo abrirá una lista para seleccionar el tipo de documento que se solicitará.
Número de Documento	En este campo se ingresa el número del documento.
Asunto	En este campo se ingresa el asunto de la solicitud de información complementaria.
Observaciones	En este campo se ingresa una observación.
Adjuntar Archivo	Este enlace permite cargar un archivo, el cual puede ser PDF, JPG y JPEG con un máximo de 10MB.
Botón cerrar	 Este Botón permite cancelar y cerrar la solicitud

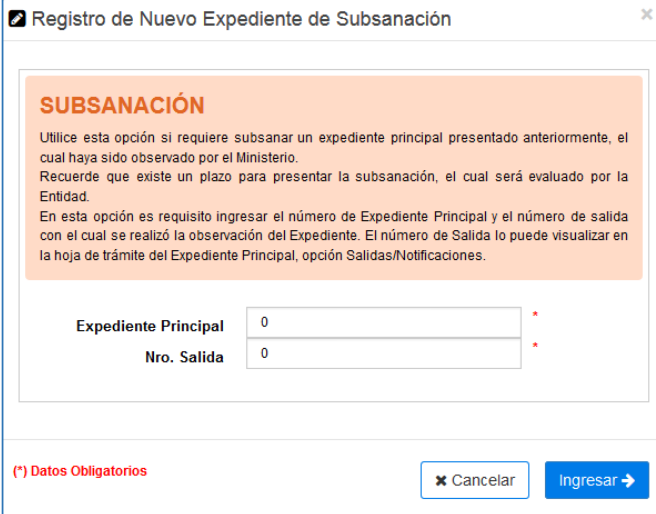
Botón grabar y Enviar Información al Ministerio	 <p>Este botón permite grabar y enviar la información solicitada en el registro.</p>
Check de Notificar Expediente por Correo Electrónico	 <p>Este check es para seleccionar el destinatario registrado que desee que llegue la Notificación del Expediente por correo electrónico.</p>

Después de haber llenado y enviado la información satisfactoriamente se procederá a esperar la confirmación de envío de la solicitud, el cual se realizará mediante un mensaje al correo electrónico del administrado indicando el número de expediente generado en el sistema.

#### 4.3.1.4 Registro de Nuevo expediente de Subsanción.

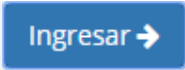
Esta opción es para subsanar un expediente principal presentado anteriormente, el cual haya sido observado por el Ministerio.

Al abrir la ventana se tendrá que ingresar el expediente principal y su número de salida. **Ver Figura 10.**

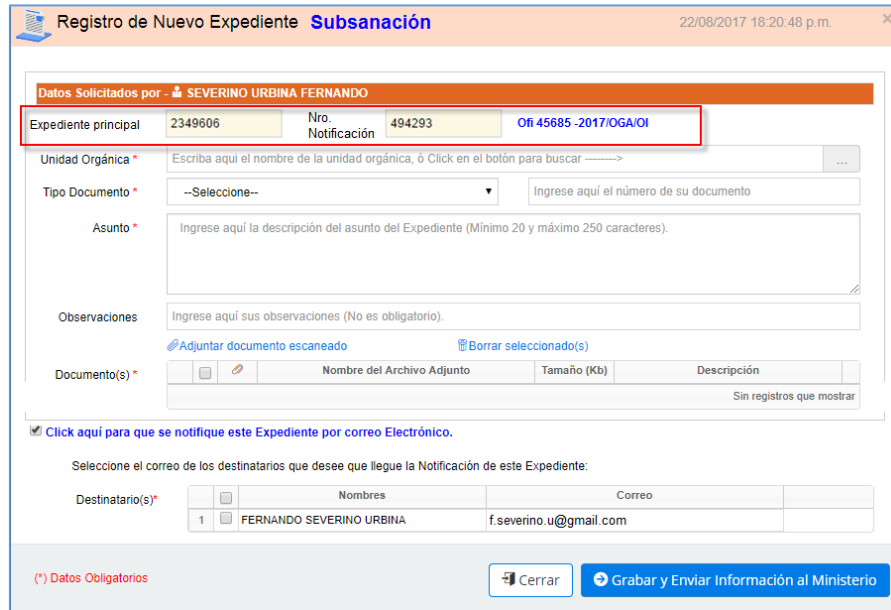


**Figura 10: Ingreso del Expediente de Subsanción**

Detalle de la ventana de Registro de nuevo Expediente de Subsanción	
Expediente Principal	En este campo se ingresa el expediente principal, el cual esta observado para su subsanación.

Número de Salida	En este campo se ingresa el número de salida de la observación del expediente.
Botón Ingresar	
	Este botón permite ingresar a la ventana de registro de subsanación, se podrá ingresar si se ha ingresado correctamente el expediente principal y su número de salida.

Después de haber ingresado correctamente el expediente principal y el número de salida, se selecciona el botón de ingresar, para abrir la ventana de registro de expediente de subsanación. **Ver Figura 11.**



Registro de Nuevo Expediente **Subsanción** 22/08/2017 18:20:48 p.m.

Datos Solicitados por: SEVERINO URBINA FERNANDO

Expediente principal	2349606	Nro. Notificación	494293	Ofi 45685 -2017/OGA/OI
----------------------	---------	-------------------	--------	------------------------

Unidad Orgánica \*

Tipo Documento \*

Asunto \*

Observaciones

Documento(s) \*

	Nombre del Archivo Adjunto	Tamaño (Kb)	Descripción
Sin registros que mostrar			

Click aquí para que se notifique este Expediente por correo Electrónico.

Seleccione el correo de los destinatarios que desee que llegue la Notificación de este Expediente:

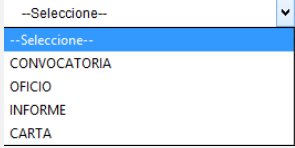

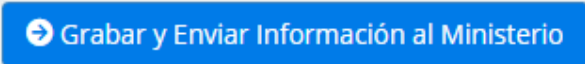
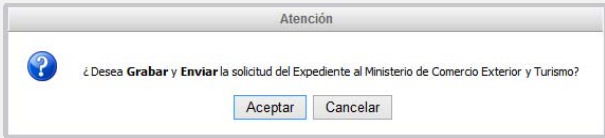
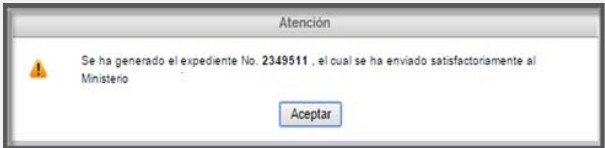

Destinatario(s)*	Nombres	Correo
1	FERNANDO SEVERINO URBINA	f.severino.u@gmail.com

(\*) Datos Obligatorios

**Figura 11: Registro de Expediente de subsanación**

Detalle de la ventana de Registro de Expediente de subsanación	
Expediente Principal	En este campo se visualizará el número del expediente principal.
Salida	En este campo se visualizará el número de salida del expediente y el número de informe con el que se ha realizado la observación al administrado.



<p>Tipo Documento</p>	 <p>En este campo abrirá una lista para seleccionar el tipo de documento que se solicitará.</p>
<p>Número de Documento</p>	<p>En este campo se ingresa el número del documento.</p>
<p>Asunto</p>	<p>En este campo se ingresa el asunto de la solicitud de información complementaria.</p>
<p>Observaciones</p>	<p>En este campo se ingresa una observación.</p>
<p>Adjuntar Archivo</p>	<p>Este enlace permite cargar un archivo, el cual puede ser PDF, GIF, JPG y JPEG con un máximo de 10MB.</p>
<p>Botón cerrar</p>	 <p>Este Botón permite cancelar y cerrar la solicitud de subsanación.</p>
<p>Botón grabar y Enviar Información al Ministerio</p>	 <p>Este botón permite grabar y enviar la información solicitada en el registro, el cual mostrará la siguiente ventana de confirmación:</p>  <p>Después de haber llenado y enviado la información satisfactoriamente, se visualizara una ventana con el nuevo número de expediente generado:</p> 
<p>Check de Notificar Expediente por Correo Electrónico</p>	 <p><a href="#">Click aquí para que se notifique este Expediente por correo Electrónico.</a></p> <p>Este check es para seleccionar el destinatario registrado que desee que llegue la Notificación del Expediente por correo electrónico.</p>



Después de haber llenado y enviado la información satisfactoriamente se procederá a esperar la confirmación de envío de la solicitud, el cual se realizará mediante un mensaje al correo electrónico del administrado indicando el número de expediente generado en el sistema.

En la bandeja de expedientes en la columna "anexado" se hará referencia al expediente principal subsanado.

Expediente	Asunto	Ingresado	TUPA	Anexado
ANTIGUO - 16 Documento(s)				
999326 <small>No TUPA</small>	Oficio N° 32654 establecer las reglas de negocio, términos y condiciones. Remitido a: OTDA_PV-Mesa de Partes Virtual	28/11/2017		Subsanación 5468456 Noti: 465878

### 5. DESCRIPCIÓN DE PERFILES

**Administrado** : Es el usuario registrado que solicitara expedientes de tramitación: TUPA y NO TUPA.

### 6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

MINCETUR : Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

TUPA : Texto Único de Procedimientos Administrativos.

### 7. PREGUNTAS FRECUENTES.

#### ¿Se puede realizar una solicitud sin documentos adjuntos?

No se puede realizar una solicitud sin adjuntar documento escaneados. El documento debe estar debidamente firmado.

En caso de tener alguna pregunta o duda, podrá enviarla al correo otda-std@mincetur.gob.pe