PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros

CÓDIGO
SGSI-FOR-011

VERSIÓN 3.0

SISTEMA DE MESA DE PARTES DIGITAL - MPV

GUÍA DE USUARIO 2026

Dirigido a personas Naturales y Jurídicas

OFICINA GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

HISTORIAL DE VERSIONES

Fecha	Versión	Descripción	Autor
20/03/2025	V. 2	Actualización del Modulo	Katty J. Montalván Vásquez
16/12/2025	V. 3	Implementación de Seguridad y nuevos flujos del sistema.	OGTI

Tabla de contenido

1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE Y FUNCIONALIDADES 4
2.1. Flujos Principales Cubiertos 4
2.2. Propósito del Diseño 4
3. REQUISITOS DEL SISTEMA 5
4. GUÍA PASO A PASO 5
4.1. Acceder al Sistema y Registrar una Cuenta Nueva 5
4.2. Registro para Persona Natural 7
4.3. Registro para Persona Jurídica 9
4.4. Validación del Registro 13
4.5. Ventana de Validación. 13
5. INICIAR SESIÓN EN EL SISTEMA 14
5.1. Enviar un Documento o Escrito (Flujo Principal) 14
5.1.1. Registro de nuevo expediente (Etapa 1: Documentos) 14
5.1.2. Confirmación (Etapa 2: Confirmar envío) 16
6. GESTION Y SEGURIDAD DE LA CUENTA 18
6.1. Menú del usuario 18
6.2. Edición de datos 18
6.3. Recuperación de contraseña 19

1. OBJETIVO

Proporcionar un servicio digital integral que permita a los ciudadanos (personas naturales o jurídicas) presentar escritos, solicitudes y documentación para trámites administrativos de manera remota, segura y eficiente, sin necesidad de desplazarse físicamente a las instalaciones de la entidad.

2. ALCANCE Y FUNCIONALIDADES

El Sistema de Mesa de Partes Virtual es una plataforma digital completa diseñada para gestionar el envío inicial de documentos por parte de los ciudadanos. Su alcance abarca el **flujo integral de interacción para usuarios externos** (personas naturales y jurídicas) que necesitan iniciar trámites con la institución, desde el primer acceso hasta la confirmación del envío.

2.1. Flujos Principales Cubiertos

El sistema gestiona de manera segura y guiada los siguientes procesos:

a. **Registro e Identificación:**

- Registro diferenciado para **Personas Naturales** y **Personas Jurídicas**.
- Para personas jurídicas, posibilidad de agregar **múltiples contactos o representantes**.
- Aceptación electrónica de **Términos y Condiciones** del servicio.

b. **Presentación de Documentos:**

- Carga digital de documentos.
- Envío formal de escritos o solicitudes.
- **Validación mediante código** de confirmación para asegurar la autenticidad del envío.

c. **Gestión de la Cuenta y Seguridad:**

- Inicio y cierre de sesión seguros.
- **Recuperación de credenciales** mediante dos vías:
  - ✓ Correo electrónico registrado.
  - ✓ Pregunta secreta configurada por el usuario.
- Edición y actualización de **datos personales o de contacto**.

d. **Seguimiento y Notificaciones:**

- Envío automático de **notificaciones por correo electrónico** en cada paso clave como confirmación de registro, recepción de documento.

2.2. Propósito del Diseño

Todas las funcionalidades han sido diseñadas con el objetivo de:

- **Simplificar el proceso:** Guiando al usuario paso a paso con una interfaz clara.

- **Reforzar la seguridad:** Implementando múltiples capas de validación de identidad (registro, código, preguntas secretas).
- **Garantizar una experiencia accesible:** Permitir que el ciudadano realice todo el proceso de forma digital, intuitiva y desde cualquier lugar, con la tranquilidad del respaldo y notificación electrónica.

3. REQUISITOS DEL SISTEMA

Para garantizar el correcto acceso y funcionamiento de la Mesa de Partes Virtual, el usuario debe contar con los siguientes requisitos mínimos:

- **Conexión a Internet** estable.
- **Navegador actualizado** (Chrome, Firefox, Edge).
- **Correo electrónico personal y activo** (para registro, validación y notificaciones).
- **Documento de identidad** (DNI o Carné de Extranjería) a la mano.
- **Documentos a subir** en formato digital (preferiblemente **PDF**), **legibles** y dentro del **tamaño recomendado**.
- Si representa a una empresa, tener el **RUC** y los datos del representante legal.

Consejo rápido: Para una mejor experiencia, use una computadora y evite navegadores obsoletos.

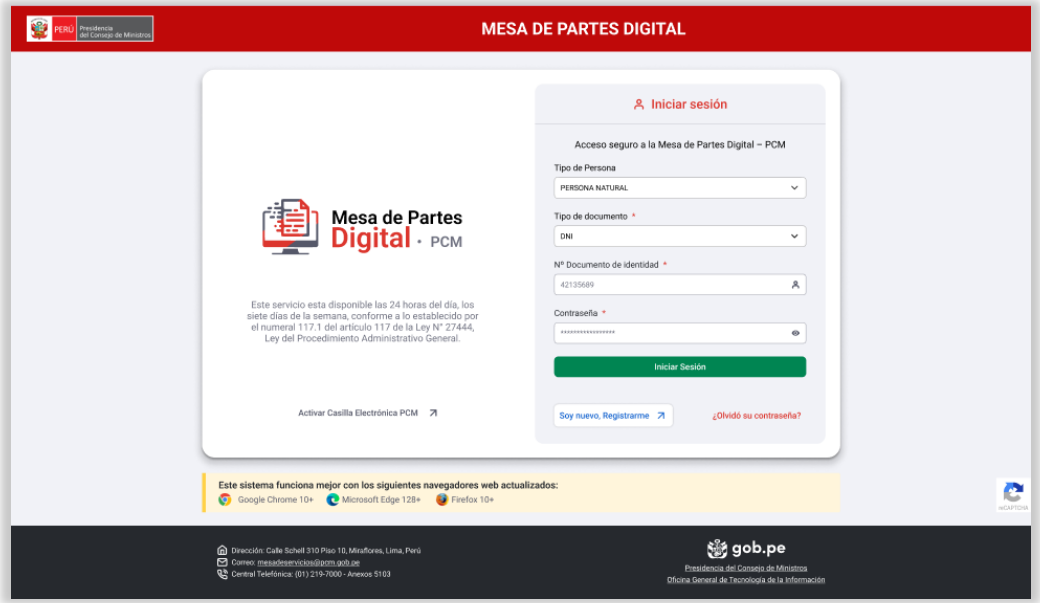
4. GUÍA PASO A PASO

4.1. Acceder al Sistema y Registrar una Cuenta Nueva

Siga estos pasos si es la **primera vez** que utiliza la Mesa de Partes Virtual y necesita crear una cuenta de usuario.

Paso 1: Acceder a la Plataforma

1. Abra su navegador de internet (Chrome, Firefox, Edge, etc.).
2. En la barra de direcciones, ingrese la URL oficial del sistema: https://mesapartesdigital.pcm.gob.pe
3. Presione la tecla **Enter**. Se cargará la **página de inicio** de la Mesa de Partes Virtual.



Paso 2: Iniciar el Proceso de Registro

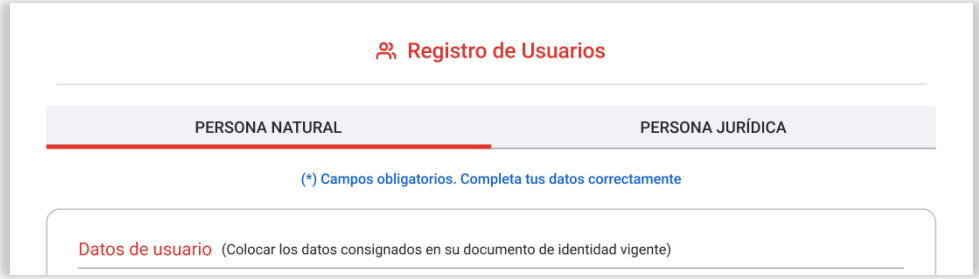
En la página de inicio de sesión, localice el botón **"Soy nuevo, Registrarme"**, esto lo llevará al formulario de registro.

Paso 3: Completar el Formulario de Registro

El sistema le pedirá información básica para crear su perfil. Es fundamental que los datos sean **veraces y estén vigentes**.

Seleccione el tipo de persona:

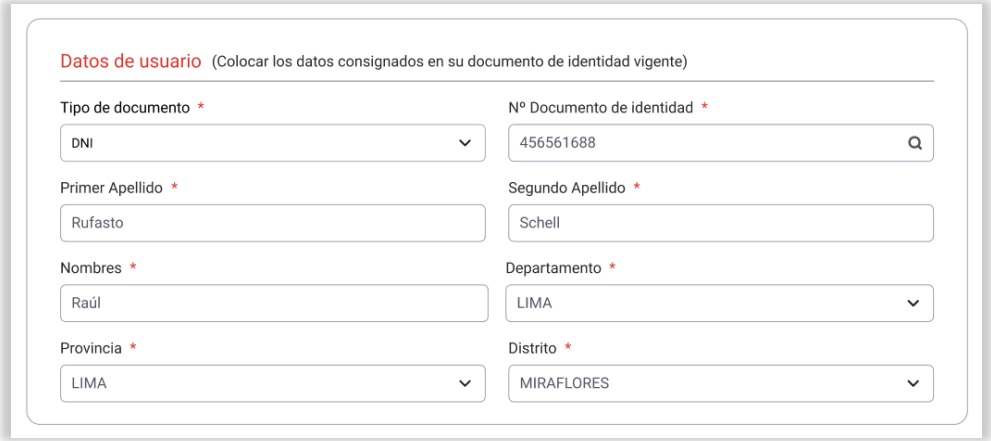
- **Persona Natural:** Si actúa a título personal.
- **Persona Jurídica:** Si representa a una empresa, organización o institución.



Complete los datos de cada sección del formulario de registro; en especial, los campos obligatorios.

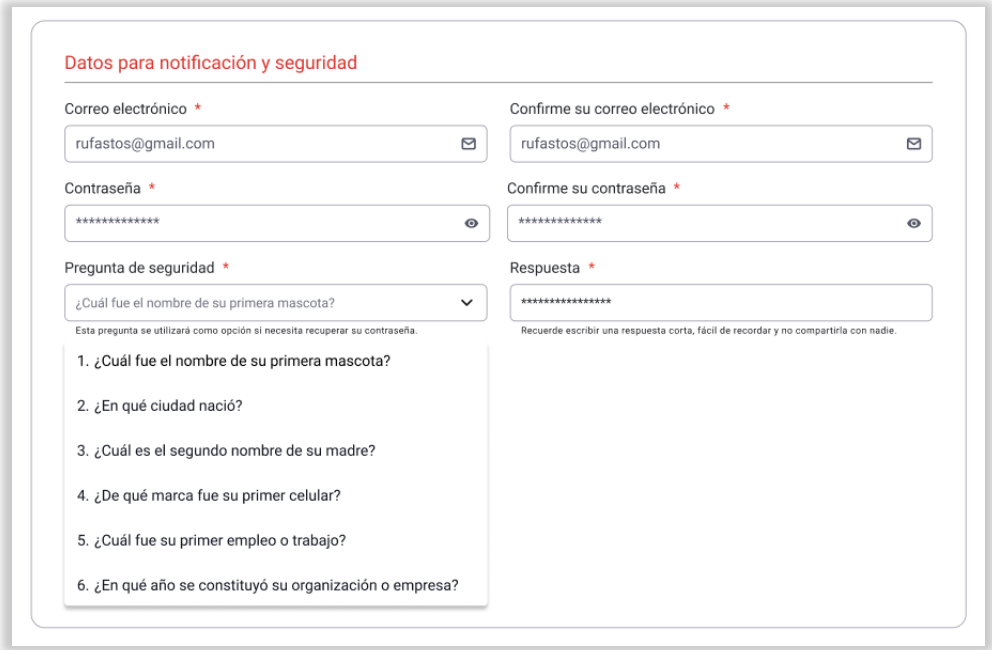
4.2. Registro para Persona Natural

1. **Datos de usuario:** En esta sección se debe colocar los datos consignados en su documento de identidad vigente como: Tipo y número de documento de identidad (DNI), Nombres y apellidos, Departamento, Provincia y Distrito.

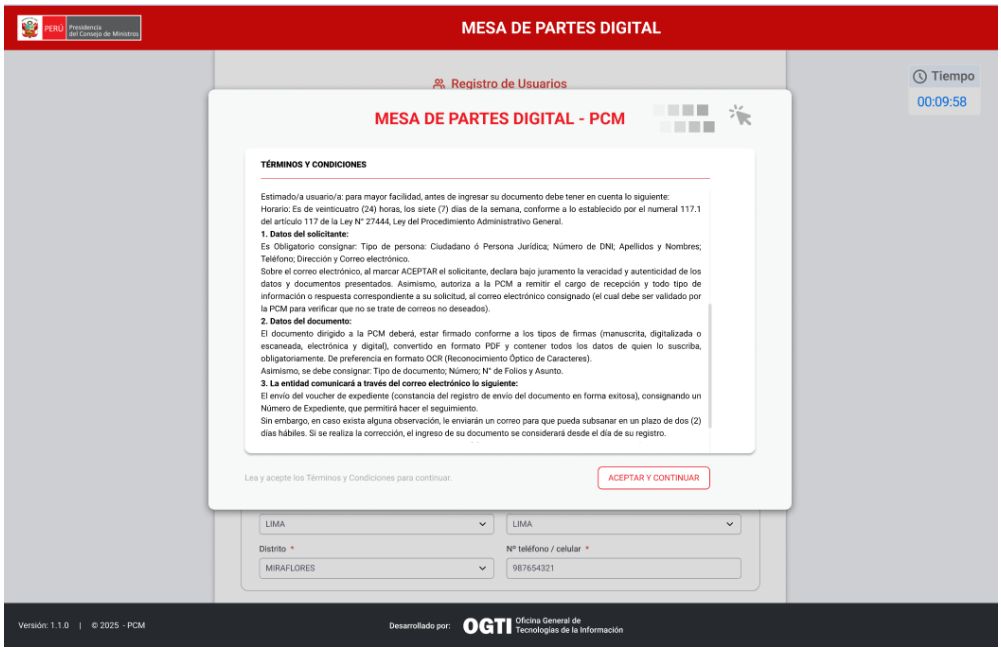


- **Dirección actual del domicilio y número de contacto**
  En esta sección registre los datos del domicilio actual y número telefónico o celular de contacto.

- **Datos para notificación y seguridad**
  Esta sección tiene un grado más de importancia. La información registrada en esta sección servirá para recuperar su acceso en caso ocurra que no pueda iniciar sesión. Registre correctamente su correo electrónico, contraseña y elija una pregunta de seguridad la cual debe responder con un dato fácil que pueda recordar.

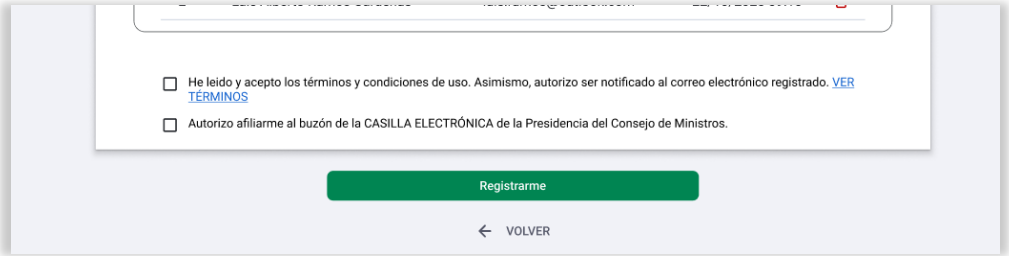


- **Lea y acepte los Términos y Condiciones del servicio**, clic en “Ver Términos” para visualizar en una ventana emergente los términos y condiciones. Clic en el botón **“Aceptar y Continuar”**.



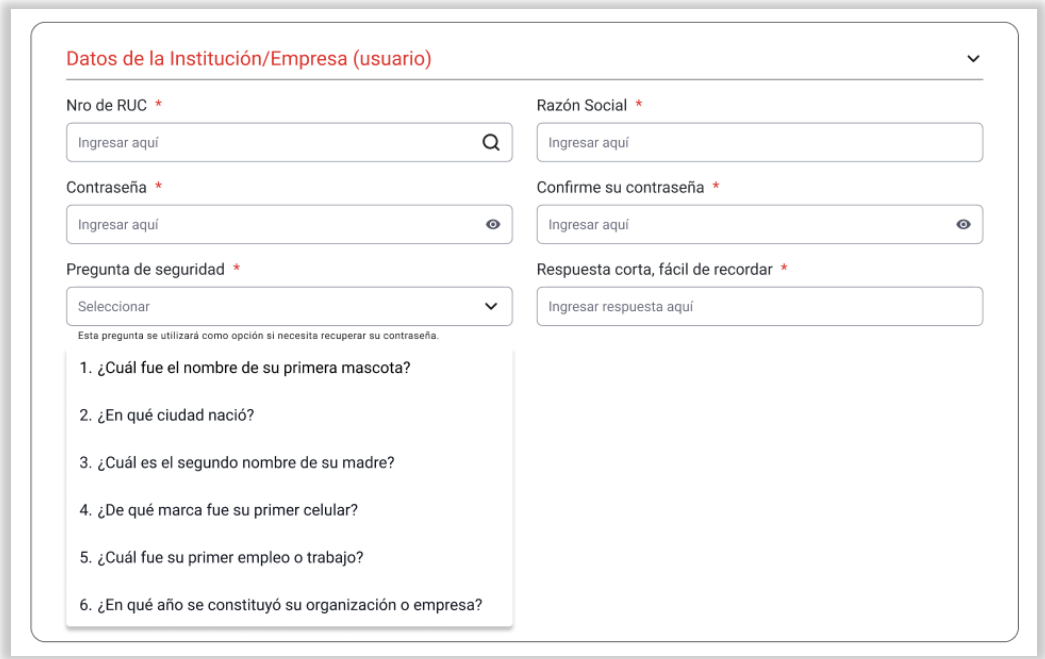
La afiliación del “Buzón de Casilla Electrónica” es opcional. Si lo desea marque la casilla para autorizar la afiliación. (El buzón de la Casilla Electrónica es un sistema aparte de la Mesa de Partes Digital).

Finalmente Clic sobre el botón Registrar.

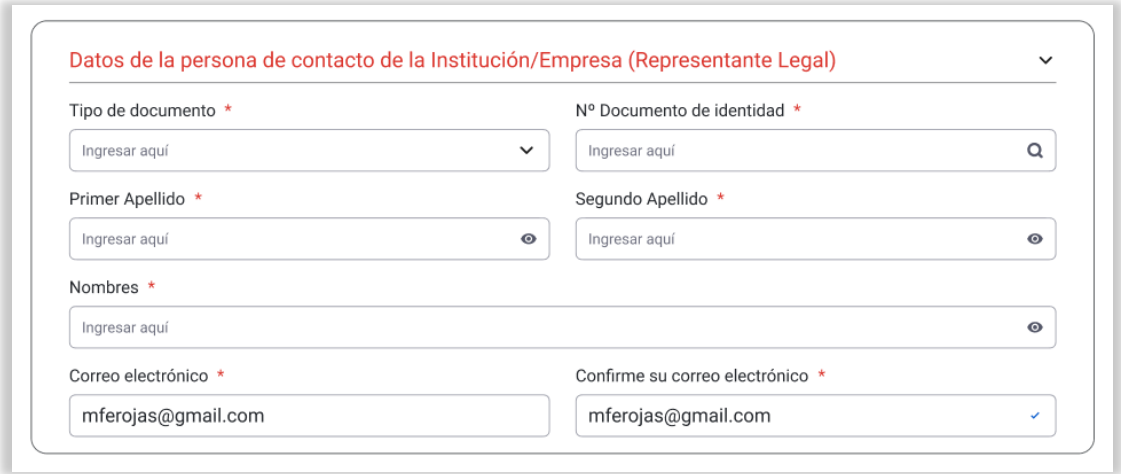


4.3. Registro para Persona Jurídica.

- **Datos de la Institución/Empresa (usuario)**
  En este primer bloque se deben consignar los datos de identidad digital de la organización como: Número de RUC, Razón Social, Contraseña (defina una clave segura de acceso para la plataforma), Pregunta de seguridad (Se debe elegir una pregunta de la lista desplegable. Este campo es vital para el flujo de recuperación de credenciales en casos posteriores). La pregunta seleccionada requiere una respuesta corta, fácil de recordar.
  Recuerde que los campos marcados con un asterisco (*) son de carácter obligatorio para garantizar un registro correcto.



- **Datos de la persona de contacto de la Institución/Empresa (Representante Legal)**
  En este bloque se deben ingresar los datos de la persona física que actuará como el contacto formal de la organización ante la entidad:
  - ✓ **Tipo de documento:** Seleccione el tipo de documento de identidad del representante (por ejemplo, DNI) utilizando la lista desplegable.
  - ✓ **N° Documento de identidad:** Ingrese el número del documento. El sistema dispone con la funcionalidad para validar la identidad del contacto de forma automática, ingrese el número correctamente.
  - ✓ **Primer Apellido*, Segundo Apellido* y Nombres:** Consigne la información completa de la persona de contacto. Estos campos se llenarán de acuerdo a los datos del documento de identidad.
  - ✓ **Correo electrónico:** Debe ingresar una dirección de correo válida donde el representante recibirá las comunicaciones pertinentes. Requiere confirmar la dirección de correo, ambos campos deben coincidir correctamente.



Importante: La exactitud de estos datos es crucial, ya que el sistema utiliza esta información para las validaciones de identidad y seguridad en la gestión de la cuenta de la institución

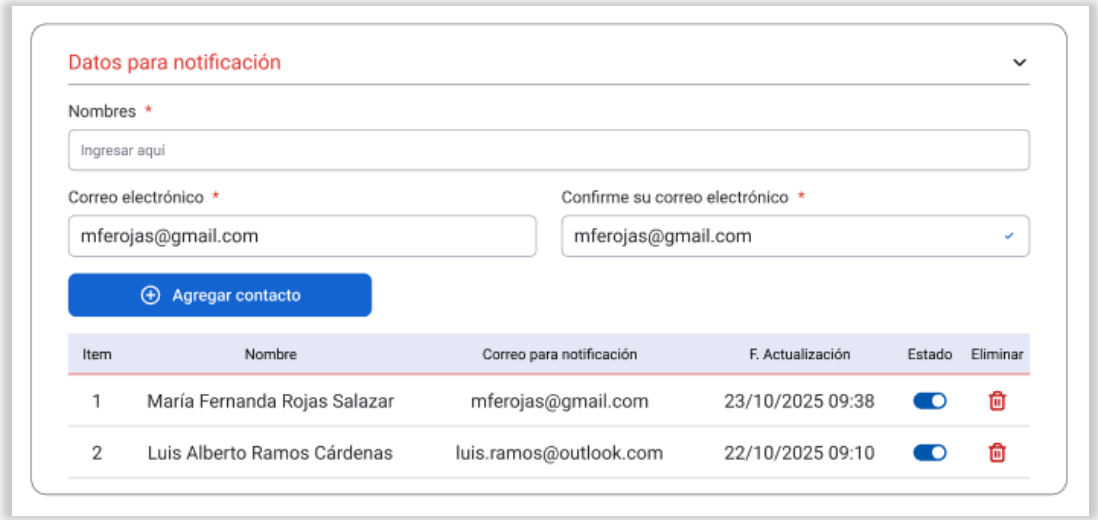
- **Datos de ubigeo de la Institución/Empresa**
  En esta sección se debe registrar la ubicación física oficial de la organización para fines de identificación y contacto:
  Dirección: Ingrese de forma detallada la dirección del domicilio fiscal o sede principal de la institución o empresa.
  Departamento, **Provincia y Distrito:** donde se localiza la organización.
  • **N° teléfono / celular**: Consigne un número de contacto telefónico válido (fijo o celular) para la comunicación con la empresa.

- **Datos para notificación**

  En esta sección, el sistema permite configurar a las personas que recibirán las alertas y comunicaciones sobre los trámites realizados por la institución. A diferencia del registro de persona natural, el sistema para personas jurídicas permite **agregar múltiples contactos**.

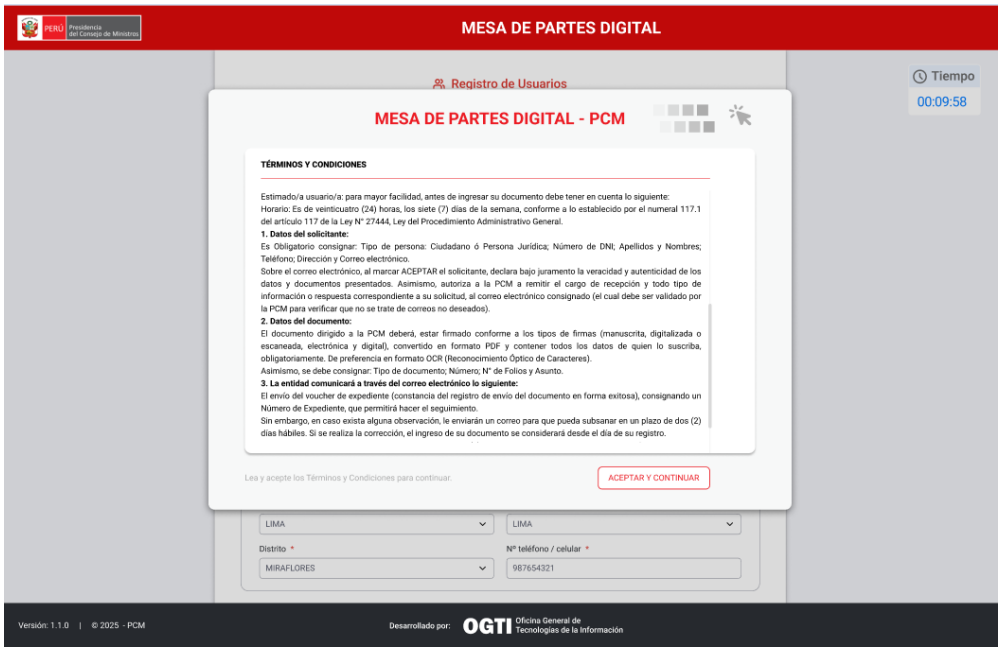
  Para registrar un contacto de notificación, siga estos pasos:
  Nombres: Ingrese el nombre completo de la persona que recibirá las notificaciones.
  Correo electrónico: Consigne la dirección de correo donde se enviarán los avisos. Requiere la confirmación el correo electrónico por campos que coinciden.
  Botón Agregar contacto: Una vez completados los campos anteriores, haga clic en este botón azul para incluir a la persona en la lista de notificaciones.

  Gestión de la lista de contactos:
  Una vez agregados, los contactos aparecerán en la tabla inferior:
  Esta tabla tiene una columna denominada "**Estado",** en donde mediante un interruptor (switch) se puede **activar o desactivar** a un contacto específico sin necesidad de eliminarlo.
  Eliminar: El ícono de la papelera roja permite retirar permanentemente a un contacto de la lista



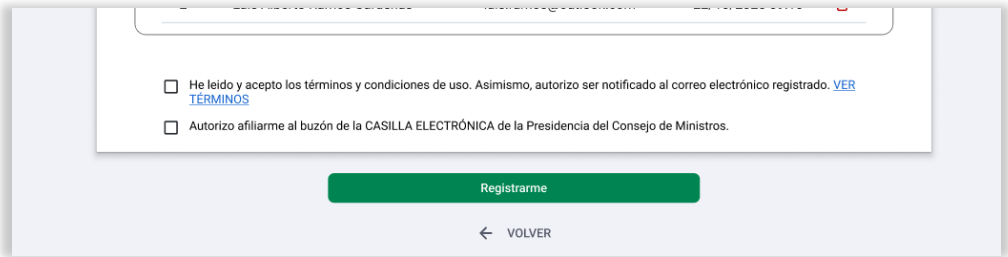
⚠ *Atención: En este formulario podrá agregar los datos de **múltiples contactos** autorizados para el reenvió de la notificación de los trámites bajo el perfil de persona jurídica.*

- **Lea y acepte los Términos y Condiciones del servicio**, clic en "Ver Términos" para visualizar en una ventana emergente los términos y condiciones. Clic en el botón **"Aceptar y Continuar"**.



La afiliación del "Buzón de Casilla Electrónica" es opcional. Si lo desea marque la casilla para autorizar la afiliación. (El buzón de la Casilla Electrónica es un sistema aparte de la Mesa de Partes Digital).

Finalmente Clic sobre el botón Registrar.



4.4. Validación del Registro

1. Al presionar el botón **"Registrarme"**, el sistema enviará automáticamente un **correo electrónico de confirmación** a la dirección de correo principal que registró previamente.

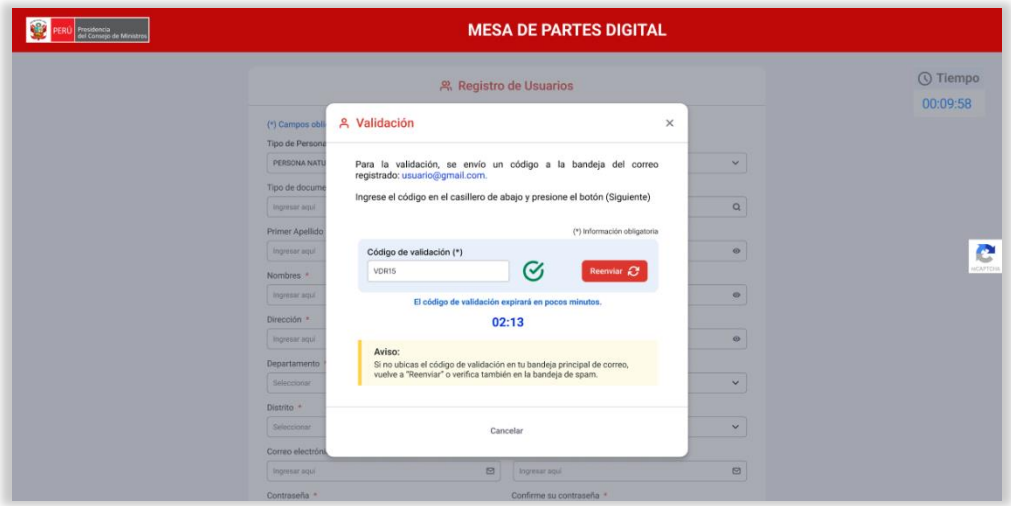
2. Revise su bandeja de entrada (y la carpeta de spam/promociones). Busque un mensaje proveniente de la PCM con el asunto **"Activación de cuenta – Sistema de Mesa de Partes Digital"**.

3. Abierto el correo, copie el **código de verificación**.

4.5. Ventana de Validación.

Esta ventana aparecerá luego presionar el botón "**Registrarme**.

Paso 1: Ingreso del Código. Aquí debe ingresar el código que recibió. Al terminar de ingresar el último dígito el sistema validará el código ingresado. Si es válido se mostrará el ícono (check) verificado y Será redirigido nuevamente a la ventana de Inicio de Sesión de la Mesa de Partes Virtual, donde podrá ingresar su número de documento y contraseña para **Iniciar Sesión**.



Tiempo Límite: El código tiene una vigencia limitada. En la pantalla verá un contador regresivo indicando el tiempo restante para realizar la validación.
Reenvío: Si no recibe el código en su bandeja de entrada, se recomienda revisar la carpeta de *spam* o correo no deseado. Si el problema persiste, puede hacer clic en el botón **Reenviar** y repetir el Paso 1.

5. INICIAR SESIÓN EN EL SISTEMA

Seleccione el tipo de persona "**Persona Natural o Persona Jurídica**".
Ingrese con sus credenciales de acceso "Número de Documento de identidad y contraseña".

⚠ *Recuerde que el Sistema funciona mejor con navegadores web actualizados*

5.1. Enviar un Documento o Escrito (Flujo Principal)

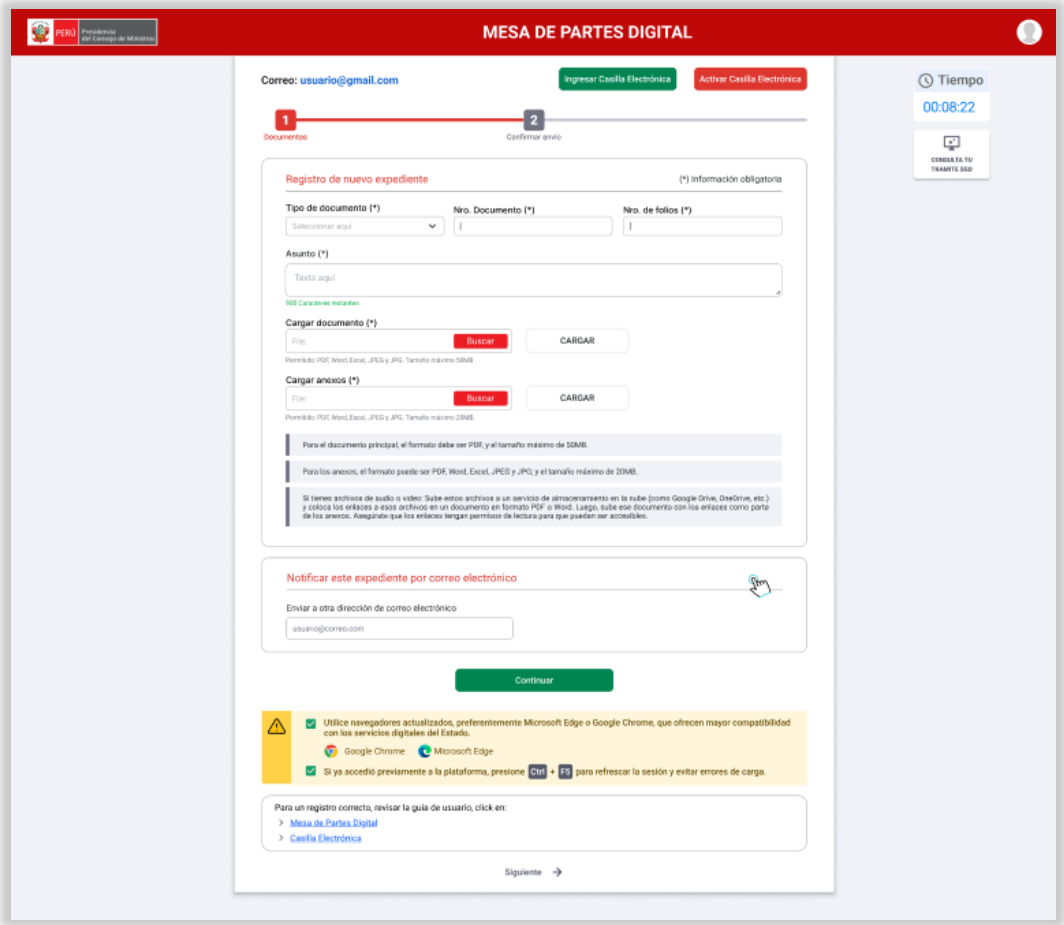
Una vez que el usuario ha validado su registro y ha iniciado sesión con sus credenciales, puede proceder al envío de solicitudes o documentos. Este proceso se divide en dos etapas principales:

5.1.1. Registro de nuevo expediente (Etapa 1: Documentos)

En esta vista, el usuario debe cargar la información del trámite que desea realizar:

- **Tipo de documento:** Seleccione el tipo de escrito que enviará (por ejemplo: CARTA, OFICIO, SOLICITUD).
- **Nro. Documento *y Nro. de folios*:** Ingrese el número identificador de su documento y la cantidad total de páginas que lo componen.
- **Asunto:** Describa brevemente el motivo de su envío. El sistema permite un máximo de **900 caracteres**.

- **Cargar documento:** Utilice el botón **CARGAR** para adjuntar el archivo principal. Este debe estar en formato PDF (preferentemente), con un **tamaño máximo de 50MB**.
- **Cargar anexos:** Si cuenta con documentación complementaria, puede adjuntarla aquí. El tamaño máximo permitido para anexos es de **20MB**.

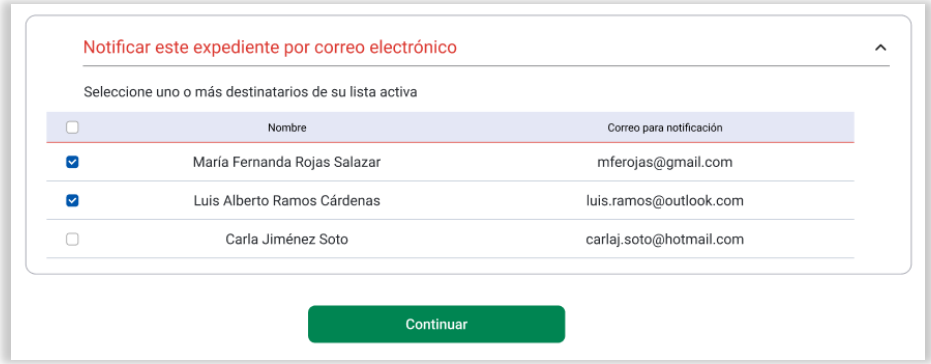


⚠ *Nota: Si tiene archivos de audio o video, debe subirlos a un servicio de almacenamiento en la nube (Google Drive, OneDrive, etc.) y adjuntar un documento con los enlaces de acceso. (**asegurarte de que los enlaces tengan permisos de lectura para que puedan ser accesibles)***

a) Notificar el expediente por correo electrónico:

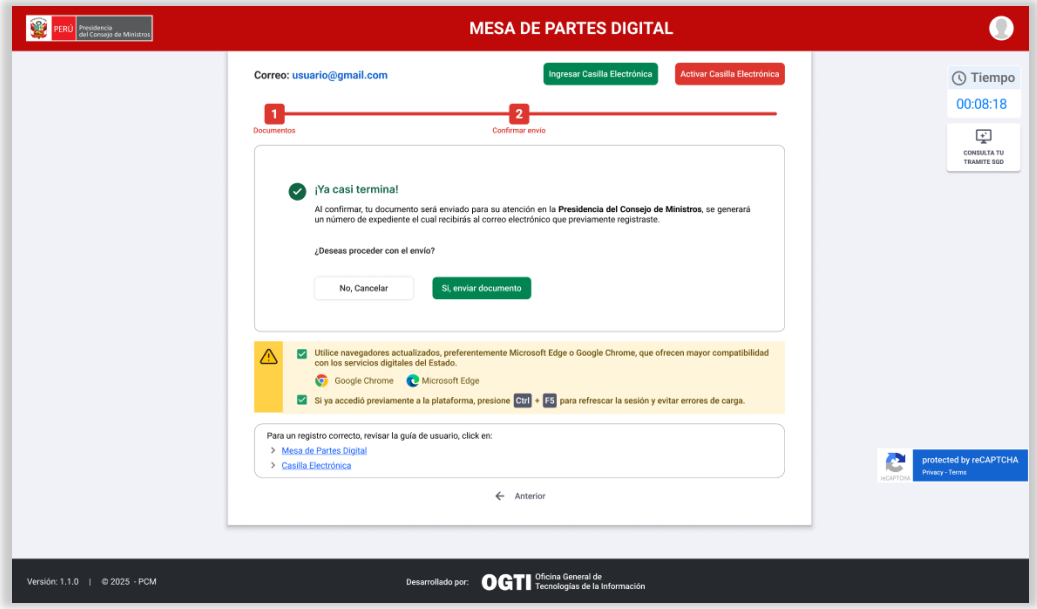
- Si es **Persona Natural**, tiene la opción de ingresar una dirección de correo adicional. (se enviará una copia de la notificación del registro de este trámite en curso)

- Si es **Persona Jurídica**, el sistema le permitirá **seleccionar uno o más destinatarios** de su lista activa de contactos previamente registrados.



5.1.2. Confirmación (Etapa 2: Confirmar envío)

Antes de finalizar, el sistema mostrará una ventana de confirmación con el mensaje **"¡Ya casi termina!"**:



- Al presionar **"Sí, enviar documento"**, el expediente será enviado formalmente a la institución.
- Tras la confirmación, el sistema generará un **número de expediente**, el cual será enviado al correo electrónico registrado (copia de esta notificación se enviará a los correos adicionales si corresponde) para que pueda realizar el seguimiento correspondiente.

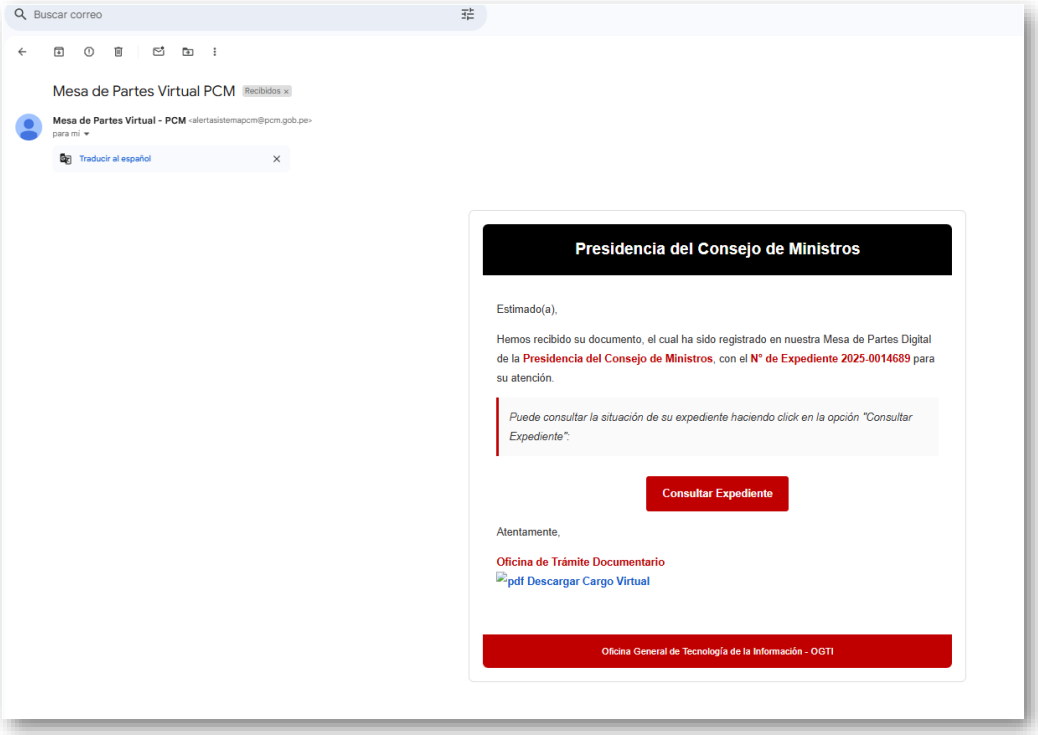
- **Mensaje de confirmación:**

Una vez enviado el documento, se mostrará una ventana emergente con la confirmación del envío que muestra a que correo se ha enviado esta información de envío y el Nº de expediente para su seguimiento posterior.

En esta ventana también muestra la opción para **"Generar el Cargo"** (permite descargar en formato PDF los datos para el seguimiento del expediente). Adicionalmente el enlace para ir al módulo de consultas de trámites del SGD.

- **Mensaje de confirmación en el Correo electrónico:**

Revise en la bandeja de entrada de su correo el mensaje de confirmación de remisión de cargo, que incluyen los datos para el seguimiento posterior.



6. GESTION Y SEGURIDAD DE LA CUENTA

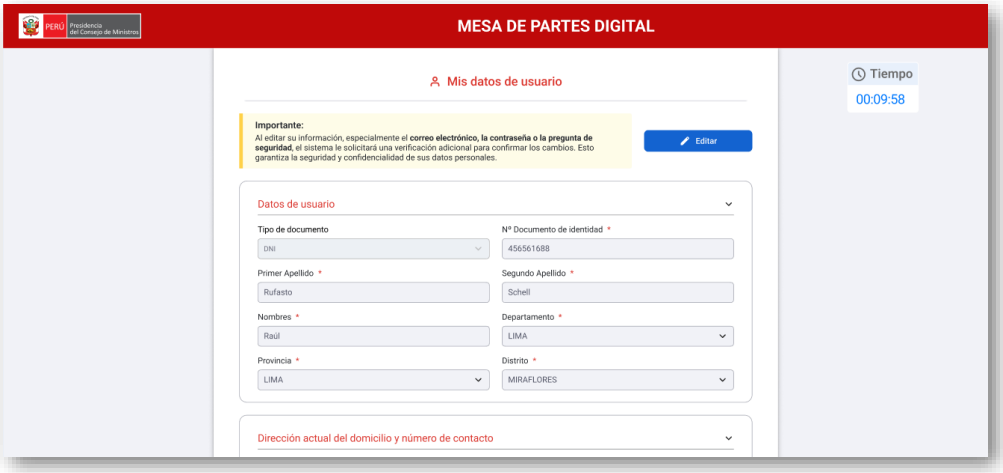
6.1. Menú del usuario

Dentro del Sistema, clic sobre el ícono de usuario ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla para abrir el menú.

Este menú tiene las opciones de Ver/editar Datos del formulario de registro, así como Cambiar Contraseña y Cerrar Sesión.

6.2. Edición de datos

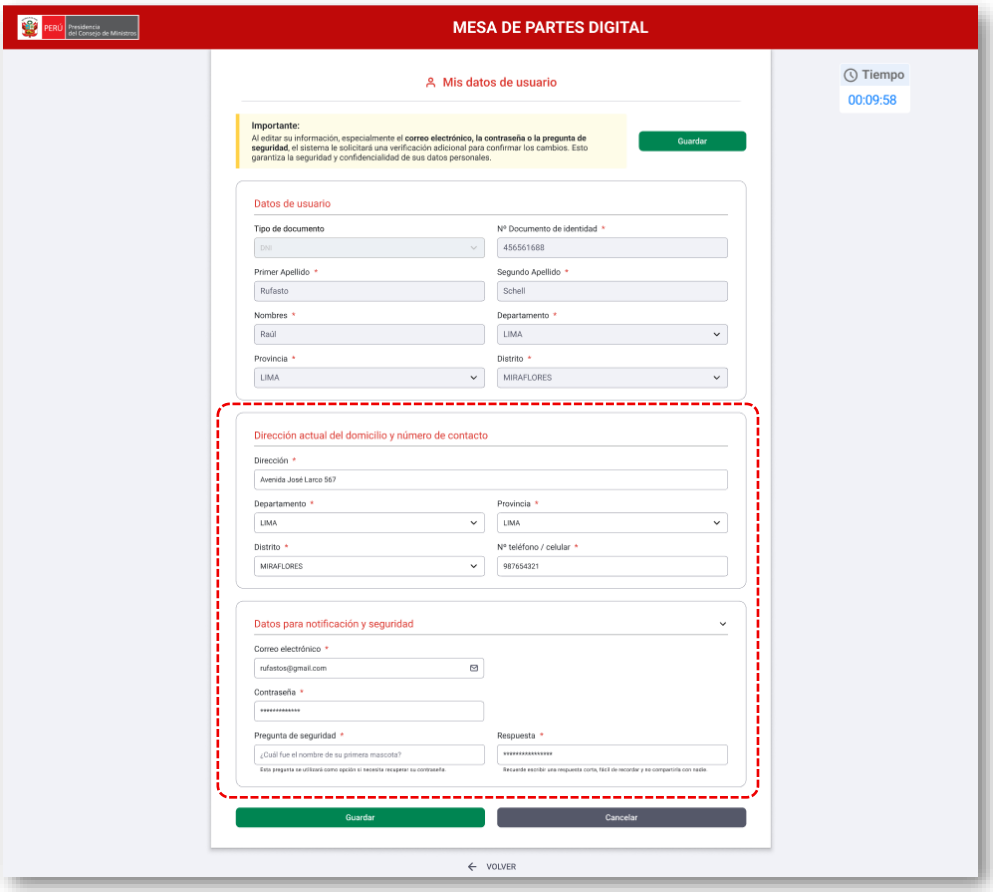
A través de la opción **Mis datos** del menú del usuario, el sistema permite actualizar la información de su ficha de registro.
Inicialmente esta ficha se muestra en estado de sólo lectura. Seleccione el botón "**Editar**" para mostrar los campos que pueden ser editados.



Sólo podrá realizar actualizaciones de información de los campos habilitados como en la sección:

Para persona Natural:

- Dirección actual del domicilio y número de contacto
- Datos para notificación y seguridad (requiere validaciones adicionales).



Para aplicar los cambios, es necesario hacer clic en **Guardar**.

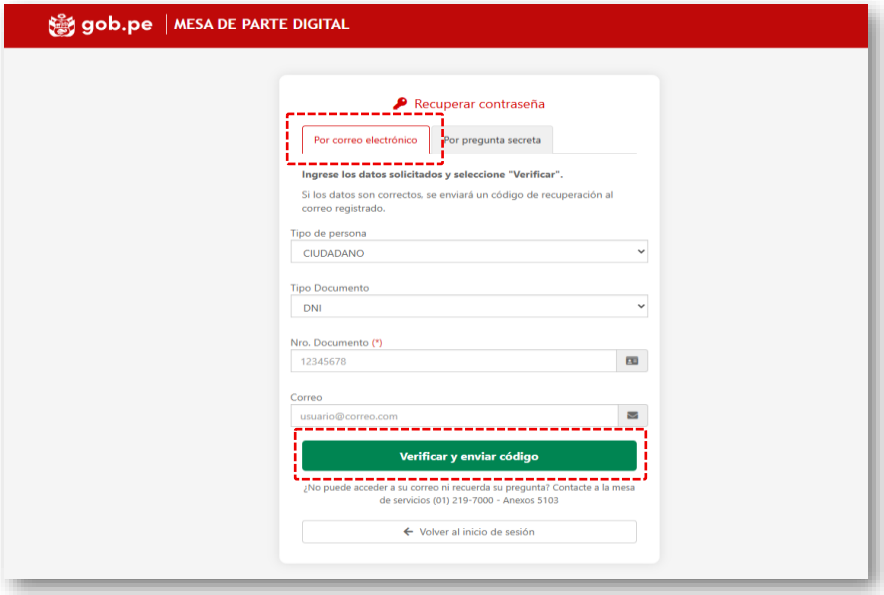
6.3. Recuperación de contraseña

Si el usuario olvida su clave de acceso al sistema, tiene la opción a recuperarla desde la ventana de **inicio de sesión** (Login). Seleccione "¿Olvidó su Contraseña?".

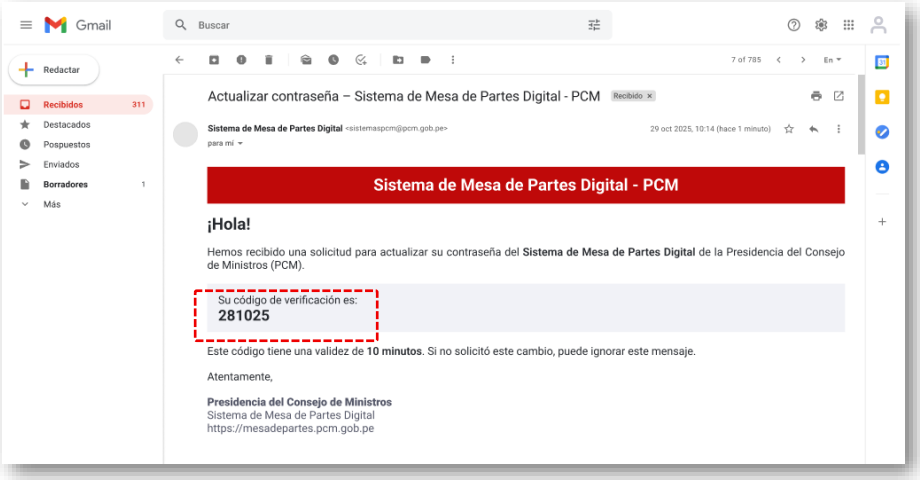
El sistema ofrece dos formas para que el usuario pueda recuperar su contraseña. Ambas opciones están diseñadas para garantizar que solo el titular de la cuenta pueda restablecer el acceso.

A. Recuperación por correo electrónico:

- El usuario debe completar el formulario de recuperación: Ingrese la información de Tipo de Persona, Tipo y N° de documento, y el correo electrónico exacto que registró en el sistema. Luego, debe presionar el botón **"Verificar y enviar código".**



- **Recepción del código:** El sistema enviará un mensaje a su bandeja de correo electrónico con un **código de verificación de 6 dígitos** que deberá ingresar en la ventana emergente **"Código de Verificación"** que aparece después de presionar el botón de "Verificar y Enviar código".



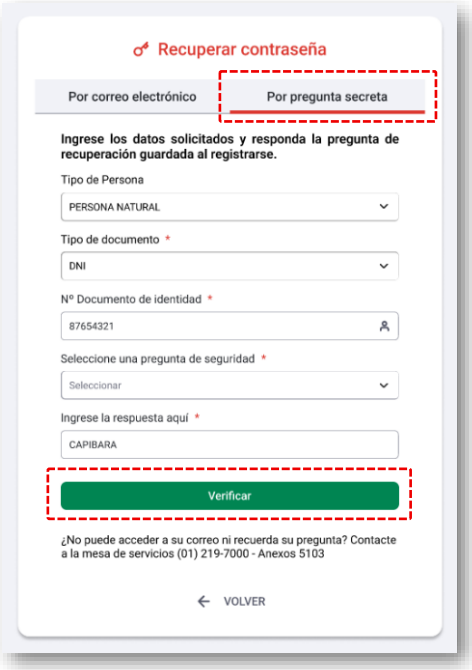
- **Validación en el sistema:** El usuario debe ingresar los 6 dígitos en la pantalla de "Código de Verificación" y hacer clic en **Verificar código**.

Importante: Este código tiene una **validez de 10 minutos.** Si ingresa un código incorrecto o ha expirado, es necesario seleccionar **¿No recibió el código? Reenviar código,** para repetir este paso de validación.

B. Recuperación por pregunta secreta.

El usuario tiene la opción a recuperar su acceso respondiendo la pregunta configurada durante el registro.

- **Identificación:** En la pestaña **"Por pregunta secreta"**, ingrese el Tipo de Persona, Tipo y N° de documento.
- **Respuesta de seguridad:** Seleccione de la lista desplegable la **pregunta de seguridad** que configuró al registrarse y escriba la **respuesta exacta** en el campo correspondiente.
- **Verificación:** Haga clic en el botón de **Verificar**. Si los datos coinciden, el sistema habilitará directamente la creación de la nueva contraseña.



C. Creación de la Nueva Contraseña (Común para ambos flujos)

Una vez superada la validación, el sistema exige que la nueva clave cumpla con estándares de seguridad obligatorios:

- **Requisitos:** Debe tener al menos **8 caracteres**, incluir al menos **una mayúscula, un número y un símbolo**.
- **Confirmación:** Se debe ingresar la clave en los campos "Contraseña" y "Confirme su contraseña". Un medidor visual indicará la fortaleza de la clave (ej. "Medio").

- **Finalización:** Al presionar **Guardar contraseña**, el sistema mostrará una ventana de **"Éxito"** confirmando la actualización. Desde aquí, el usuario puede presionar **Aceptar** para volver al inicio de sesión.