

Manual de Usuario – Ventanilla Virtual CÁLIDDA

ÍNDICE

Contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETIVO	3
3	ACCESO AL SISTEMA	3

1 INTRODUCCIÓN

El sistema de Ventanilla Virtual es una aplicación desarrollada por Soft & Net Solutions S.A.C., el cual permitirá presentar documentos a través de internet, con disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

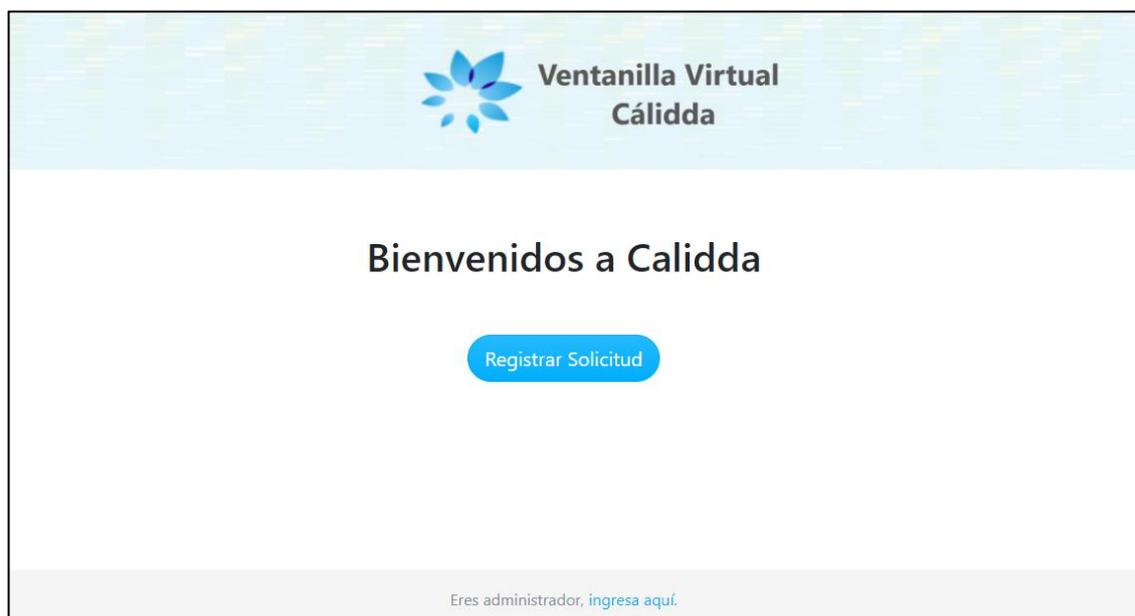
2 OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo describir las funcionalidades del sistema Ventanilla Virtual CÁLIDDA.

El documento en su conjunto está orientado a un uso funcional, de modo que el usuario pueda identificar rápidamente a las acciones que se tiene que realizar para el uso adecuado del sistema.

3 ACCESO AL SISTEMA

El acceso al Sistema es por medio de un navegador web (Recomendación Google Chrome). Se ingresará a la siguiente URL: <https://ventanillavirtual-calidda.soft-net.pe/home> se presentará la siguiente interfaz de inicio de la plataforma **VENTANILLA VIRTUAL CÁLIDDA**



Al dar clic en el botón Registrar Solicitud  se le mostrará la siguiente interfaz.



**Ventanilla Virtual
Cálidda**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE (PERSONA NATURAL Ó JURÍDICA)

Tipo y número de documento*:

Volver a empezar

El USUARIO declara conocer y aceptar que el presente no es un canal de atención de reclamos y/o procedimientos de ninguna índole, pues CÁLIDDA tiene canales especiales habilitados para tal efecto, los mismos que podrán ser consultados en la página web de CÁLIDDA.
Los clientes de CÁLIDDA, deberán generar sus solicitudes o registro de información a través de los siguientes canales:
Central Telefónica: Aló CÁLIDDA 614 9000
Portal WEB: <https://www.calidda.com.pe/atencion-al-cliente/Paginas/Canales-de-Atencion/Centro-de-Atencion.aspx>

El usuario tendrá la opción de seleccionar uno de los 3 tipos de documentos: DNI, RUC o Carnet de Extranjería (CE). Una vez seleccionado el tipo de documento deberá digitar el número de documento y deberá dar clic en el ícono de la Lupa  .

NOTA: No se realizarán validación con ninguna entidad como RENIEC, SUNAT, ETC.



DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE (PERSONA NATURAL Ó JURÍDICA)

Tipo y número de documento*:

Volver a empezar

DNI
RUC
CE

Se habilitará el formulario donde deberá validar sus datos si se registró con el **Formulario de Inscripción al Sistema de Notificación Electrónica**, caso contrario el usuario deberá llenar todos los campos requeridos: Nombres, Apellidos, Ubigeo, Dirección, Correo Electrónico y Número Telefónico, los cuales son de carácter obligatorio.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE (PERSONA NATURAL Ó JURÍDICA)

Tipo y número de documento*: DNI 🔍

Nombres*:

Apellidos*:

Ubigeo*:

Dirección*:

Correo electrónico*: ✉ Validar

Se le enviará un correo electrónico con el código de validación.

Código validación*:

Número telefónico*:

Autorizo a que se me notifique al correo electrónico establecido en el presente formulario.
 Si, acepto los términos y condiciones de uso de la ventanilla virtual de Calidda.

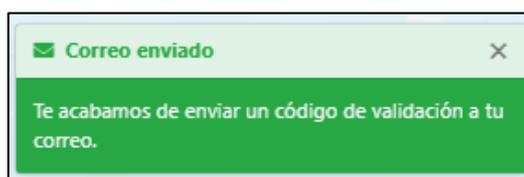
Siguiente
Volver a empezar

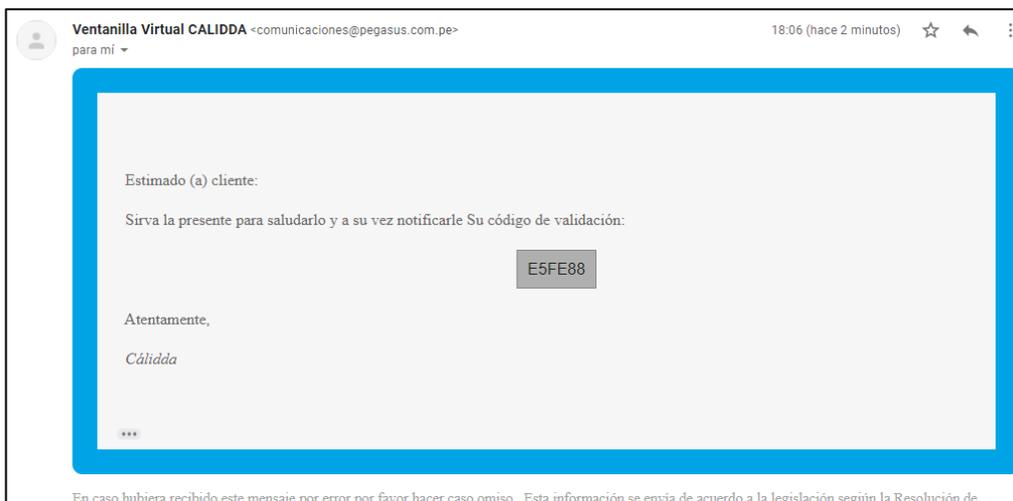
Una vez ingresado el correo electrónico, éste deberá ser validado:

Correo electrónico*: ✉ Validar

Se le enviará un correo electrónico con el código de validación.

Cuando el usuario de clic en el ícono de validar, se mostrará el mensaje en la parte superior de la interfaz y le llegará un correo electrónico con el código de validación.





El usuario deberá ingresar el código de validación que se le envió por correo electrónico. Si el código es el correcto se mostrará un ícono con un check de color verde.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE (PERSONA NATURAL Ó JURÍDICA)

Tipo y número de documento*: DNI [] Q

Nombres*: ✓

Apellidos*: ✓

Ubigeo*: Lima ✓ Lima ✓ Santiago de Surco ✓

Dirección*: ✓

Correo electrónico*: ✓ ✉ Validar

Se le enviará un correo electrónico con el código de validación.

Código validación*: ✓ ✓

Número telefónico*: ✓

✓ Autorizo a que se me notifique al correo electrónico establecido en el presente formulario.
✓ Si, acepto los términos y condiciones de uso de la ventanilla virtual de Calidda.

Siguiente
Volver a empezar

En caso se ingrese un código incorrecto se mostrará un ícono informativo indicando que el Código es Inválido

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE (PERSONA NATURAL Ó JURÍDICA)

Tipo y número de documento*: DNI [] Q

Nombres*:

Apellidos*:

Ubigeo*: Lima ✓ ↕ Lima ✓ ↕ Santiago de Surco ✓ ↕

Dirección*:

Correo electrónico*: ✓ Validar

Se le enviará un correo electrónico con el código de validación.

Código validación*: E5FE885 🚫 ❗ Código inválido

Número telefónico*:

✓ Autorizo a que se me notifique al correo electrónico establecido en el presente formulario.
✓ Si, acepto los términos y condiciones de uso de la ventanilla virtual de Calidda.

Siguiente
Volver a empezar

El usuario tendrá la opción de leer términos del Disclaimer de Notificación de Correo Electrónico, dando clic al mismo texto del Disclaimer.

✓ Autorizo a que se me notifique al correo electrónico establecido en el presente formulario.




Autorización de Tratamiento de Datos Personales

Mediante su autorización, usted autoriza a Gas Natural de Lima y Callao S.A., en adelante "Cálidda", de acuerdo a Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante "LPDP") y al Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, Reglamento de la Ley Protección de Datos Personales (en adelante "RGDP"), a dar tratamiento a sus datos personales conforme a la Política Web de Privacidad: <https://www.calidda.com.pe/transparencia/Políticas%20Corporativas/Pol%C3%ADtica%20web%20de%20protecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf>

Al suministrar y entregarnos sus datos personales, usted otorga su consentimiento libre, expreso e informado para que sean tratados con la finalidad de "realizar la notificación digital de su respuesta vía electrónica"; dentro de lo cual se le enviará información referida a su respuesta y/o requerimiento de información complementaria para la atención de su solicitud. Estos datos serán incorporados en el banco de datos de titularidad de Cálidda; asimismo, serán conservados hasta que se realice la baja del servicio a través del portal WEB.

Cálidda garantiza el mantenimiento de la confidencialidad y el tratamiento seguro de la información en las transferencias que realice.

Asimismo; declara conocer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, los que podrá ejercer a través del correo electrónico derechos.arco@calidda.com.pe o en la oficina de Cálidda ubicada en calle Morelli N° 150, torre 2, C.C. La Rambla - San Borja, Lima, enviando el "Formulario para Ejercicio de los Derechos de Información, Revocatoria

El usuario tendrá la opción de leer términos del Disclaimer de términos de condiciones y uso, dando clic al mismo texto del Disclaimer.

✔ Si, acepto los términos y condiciones de uso de la ventanilla virtual de Calidda.




TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA "VENTANILLA VIRTUAL" DE CÁLIDDA

La Ventanilla Virtual es un canal adicional que GAS NATURAL DE LIMA Y CALLAO S.A. (en adelante, "CÁLIDDA") pone a disposición del público en general (en adelante, "USUARIO" o "USUARIOS") para presentar documentos a través de internet, con disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para el uso de la Ventanilla Virtual de: (i) Personas Naturales, sólo serán considerados como USUARIO las personas que cuenten con mayoría de edad y capacidad de ejercicio. El sólo registro es una declaración de cumplir con estos requisitos, y (ii) Personas Jurídicas, se deberá registrar por un apoderado con facultades suficientes para el uso de la Ventanilla Virtual. El sólo registro es una declaración de cumplimiento de este requisito.

El USUARIO declara conocer y aceptar que el presente no es un canal de atención de reclamos y/o procedimientos de ninguna índole, pues CÁLIDDA tiene canales especiales habilitados para tal efecto, los mismos que podrán ser consultados en la página web de

En caso no se marque los 2 Disclaimers, saldrá una ventana con el mensaje de Error de validación para que pueda pasar al siguiente paso.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE (PERSONA NATURAL Ó JURÍDICA)

Error de validación ✕
Complete todos los campos por favor.

Tipo y número de documento*: DNI 47128114 Q

Nombres*: ✔

Apellidos*: ✔

Ubigeo*: Lima Lima Santiago de Surco ✔

Dirección*: ✔

Correo electrónico*: ✔ ✉ Validar

Se le enviará un correo electrónico con el código de validación.

Código validación*: ✔ ✔

Número telefónico*: ✔

Autorizo a que se me notifique al correo electrónico establecido en el presente formulario.

Si, acepto los términos y condiciones de uso de la ventanilla virtual de Calidda.

Siguiente
Volver a empezar

Al dar clic en el botón siguiente se mostrará la siguiente interfaz, donde deberá seleccionar a qué área de destino se enviará el documento.



Ventanilla Virtual Cálidda

ÁREA DE DESTINO

Destinatario *: Seleccione una área... No conozco

- Seleccione una área...
- DIRECCION DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS - SUBGERENCIA DE ABASTECIMIENTO ESTRATEGICO
- DIRECCION DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS - SUBGERENCIA DE PLANEACION Y CONTROL
- DIRECCION DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS - SUBGERENCIA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION
- DIRECCION DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS - SUBGERENCIA DE SERVICIOS GENERALES
- DIRECCION DE ABASTECIMIENTO Y SERVICIOS - SUBGERENCIA DE TI
- DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES - SUBGERENCIA DE CUMPLIMIENTO
- DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES - SUBGERENCIA LEGAL
- DIRECCION DE ASUNTOS REGULATORIOS - SUBGERENCIA DE REGULACION ENERGETICA Y FINANCIERA
- DIRECCION DE ASUNTOS REGULATORIOS - SUBGERENCIA DE REGULACION TARIFARIA
- DIRECCION DE ASUNTOS REGULATORIOS - SUBGERENCIA DE RELACIONAMIENTO
- DIRECCION DE COMERCIOS Y GRANDES CLIENTES - SUBGERENCIA DE COMERCIOS Y CO PROPIEDADES
- DIRECCION DE COMERCIOS Y GRANDES CLIENTES - SUBGERENCIA DE INDUSTRIAS Y GRANDES CLIENTES
- DIRECCION DE COMERCIOS Y GRANDES CLIENTES - SUBGERENCIA DE MARKETING
- DIRECCION DE FINANZAS - SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD
- DIRECCION DE FINANZAS - SUBGERENCIA DE CREDITOS Y COBRANZAS
- DIRECCION DE FINANZAS - SUBGERENCIA DE PLANEAMIENTO FINANCIERO
- DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO - SUBGERENCIA DE CULTURA Y COMUNICACION INTERNA
- DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO - SUBGERENCIA DE DESARROLLO
- DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO - SUBGERENCIA DE RELACIONES LABORALES

En caso no se conozca el área se deberá marcar en la Opción No conozco, donde el destinatario será Otros.



Ventanilla Virtual Cálidda

ÁREA DE DESTINO

Destinatario *: Otros No conozco

Su documento será enviado a la para que lo derive al área responsable de su atención.

Volver a empezar

Al dar clic en el botón **Siguiente**, se mostrará un nuevo formulario, deberá seleccionar el tipo de documento si es Oficio o Carta, ingresar el asunto, adjuntar el documento principal y Anexos, en cualquiera de estos formatos: PDF, JPG, PNG, DOC, DOCX. Solo se permitirá un total máximo de carga de 10MB para la carta y 100MB para los anexos.

Ventanilla Virtual Cálidda

DOCUMENTO PRINCIPAL

Tipo y N° de documento(*): OFICIO Sin número

Asunto*:

Referencia:

Adjuntar documento principal en pdf, jpg, png, doc, docx*: Adjuntar archivo principal

Solo se permite la carga de un archivo. El tamaño máximo es 10 MB

ANEXOS AL DOCUMENTO

Anexos: Adjuntar anexos

El tamaño máximo del archivo es 100MB. Puede subir archivos con formato .pdf, .xls, .xlsx, .doc, .docx, .ppt, .dwg, .png, .zip, .rar.

Volver a empezar

En caso no se disponga el número de documento de Oficio o Carta deberá marcar la opción Sin Número

DOCUMENTO PRINCIPAL

Tipo y N° de documento(*): OFICIO Sin número

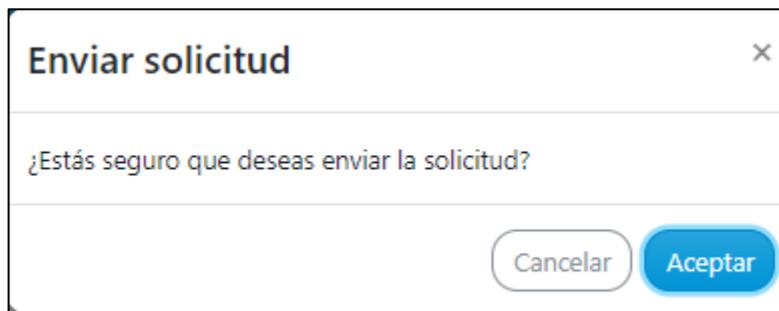
Asunto*:

Referencia:

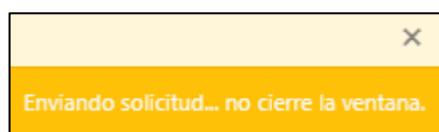
Adjuntar documento principal en pdf, jpg, png, doc, docx*: Adjuntar archivo principal

Solo se permite la carga de un archivo. El tamaño máximo es 10 MB

Una vez terminado de llenar todo el formulario y adjuntado el documento principal y anexos deberá al dar clic en el botón **Registrar**, donde se mostrará la siguiente ventana:



Al dar clic en el botón Registrar se les mostrará el siguiente mensaje en la parte superior de la ventana.



Finalizando el Registro se mostrará la siguiente interfaz de Solicitud Enviada, donde tendrá la opción poder descargar la constancia de Solicitud.



Al usuario registrado le llegará un correo electrónico confirmándole su número de Solicitud y su constancia de Solicitud debidamente Firmada digitalmente.

Ventanilla Virtual CALIDDA <comunicaciones@pegasus.com.pe> 19:13 (hace 12 minutos) ☆ ↶ ⋮
para mí ▾

Estimado (a) cliente:

Sirva la presente para saludarlo y a su vez notificarle su formulario de solicitud :

8

Atentamente,

Cálidda

...

 constancia-8-47128114.pdf
78 KB

Modelo de la constancia de Registro de Solicitud.



CONSTANCIA DE SOLICITUD

Estimado(a),

El Sistema de Ventanilla virtual ha generado una Constancia de Solicitud con el Nro8

Dicha constancia fue generada en fecha y hora: **07-09-2020 19:12:43 GMT-05:00** , lo cual se certifica a instancias del propio interesado a los efectos probatorios, conforme a las normas legales de la materia.

Datos de la persona

Código de seguimiento: 8

Tipo de documento: DNI

Número de documento:

Nombres y Apellidos:

Ubigeo: 150140

Dirección:

Correo electrónico:

Número de teléfono:

Datos de la solicitud

Tipo de solicitud: OFICIO

Número de documento:

Asunto: Prueba

Referencia:

Términos y condiciones : Si

Notificación Electrónica: Si



Firmado Digitalmente por:
INTERMEDIACIÓN DIGITAL
Fecha: 07/09/2020 19:13:03