



PRIMERA SESIÓN

1. Central de Atención al Usuario (CAU)
2. Roles/Perfiles en el Sistema de Casilla Electrónica.
3. SARI: Acceso y asignación de roles en el Sistema de Casilla Electrónica.
4. Acceso al Sistema de Casilla Electrónica.
5. Familia Firma Perú (Firma Perú Desktop y Cliente Firma Perú)

01

CAU

Central de Atención al Usuario

CATÁLOGO DE SERVICIOS



Catálogo de Servicios de Aplicativos – Casilla Electrónica:

TIPO	CATEGORIA	SUBCATEGORÍA
APLICATIVOS	CASILLA ELECTRÓNICA	ACCESO AL SISTEMA ECASILLA CGR
APLICATIVOS	CASILLA ELECTRÓNICA	ACCESO CASILLA DEL ADMINISTRADO
APLICATIVOS	CASILLA ELECTRÓNICA	CAMBIO DE TITULAR
APLICATIVOS	CASILLA ELECTRÓNICA	CREACIÓN Y ACTIVACIÓN DE CASILLAS
APLICATIVOS	CASILLA ELECTRÓNICA	ORIENTACIÓN EN LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA
APLICATIVOS	CASILLA ELECTRÓNICA	PRESENTACIÓN DE DDJJ
APLICATIVOS	CASILLA ELECTRÓNICA	PROBLEMAS EN LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Tipo:

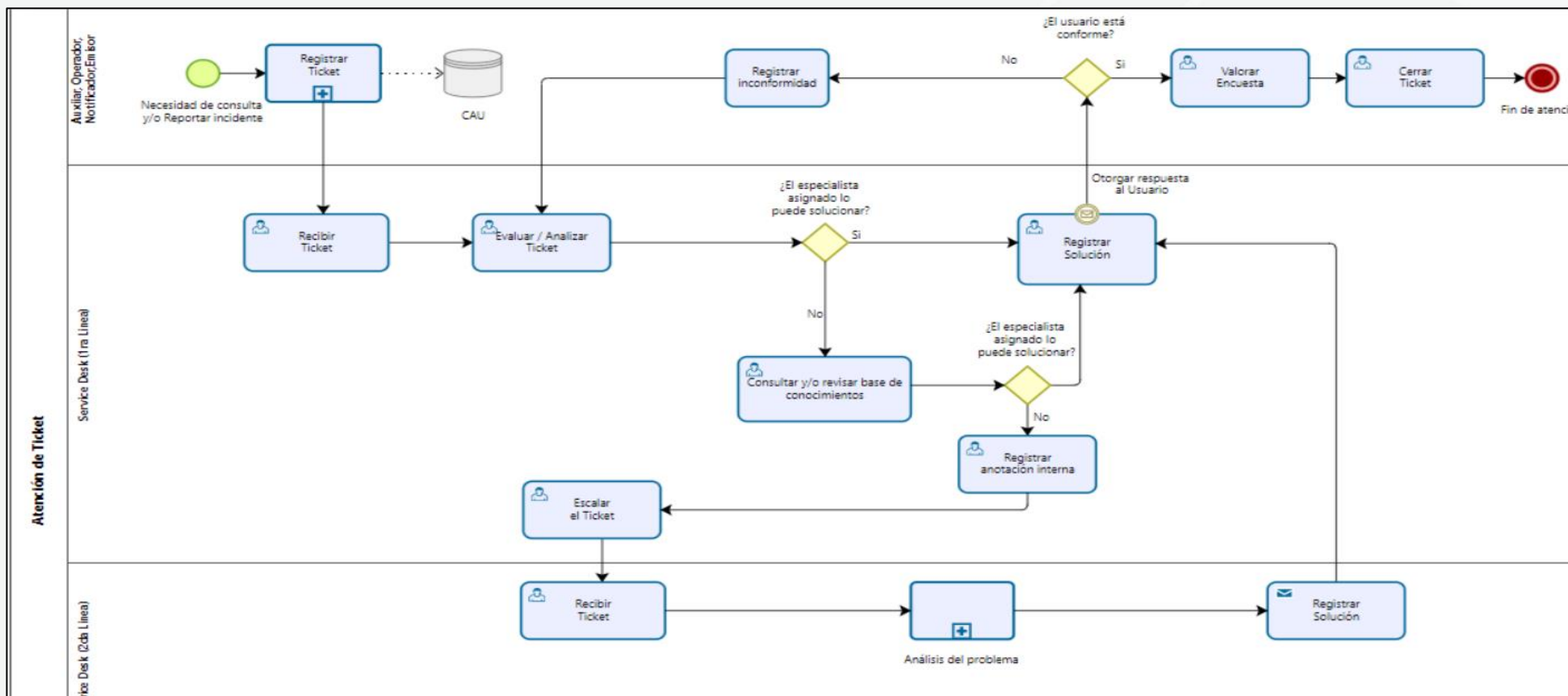
Categoría:

- CASILLA ELECTRÓNICA
 - Acceso al Sistema eCasilla CGR
 - Acceso Casilla del Administrado
 - Cambio de titular
 - Creación y Activación de casillas
 - Error en certificado digital
 - Error en Firma Perú
 - Instalación de certificado digital
 - Instalación de Firma Perú
 - Orientación en la Notificación Electrónica

FLUJO DE ATENCIÓN



Actividades que se realizan desde la elaboración de la consulta de atención hasta la respuesta que se entrega al usuario y la calificación de la atención brindada.



Formas de acceder al Sistema Central de Atención al Usuario

Landing Page: <https://doc.contraloria.gob.pe/ecasilla/>



The screenshot shows the user interface of the E-Casilla support system. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'Inicio', 'Tutoriales', 'Preguntas Frecuentes', 'Instaladores', 'Normativa', 'Acreditación', and 'Soporte de eCasilla-CGR' (which is highlighted with a red box). On the left, there is a logo for 'LA CONTRALORÍA' and a button labeled 'E-Casilla'. The main content area is titled 'Soporte de eCasilla-CGR' and contains the following information:

Consultas e Incidencias con Casilla Electrónica

Para la atención de consultas del tipo técnico sobre el uso, interacción o incidencias con el sistema EcasillaCGR

Central de Atención al Usuario para personal OCI y CGR

Envíe su consulta o solicite ayuda sobre incidencias, describiendo y adjuntando una captura de pantalla completa:

<https://aplicativoscgr.contraloria.gob.pe/proactivanet/portal/>

(Para obtener las credenciales de acceso, usar la opción "olvido de contraseña", y seguir las indicaciones del sistema para que pueda acceder la primera vez.)

Para la atención de consultas del tipo legal sobre aplicación de la directiva de Casilla Electrónica:

✉ Dirigirse al correo electrónico:
consultaslegalescasilla@contraloria.gob.pe

Formas de acceder al Sistema Central de Atención al Usuario



En el portal de la intranet o Extranet, se encuentra el link de acceso al nuevo sistema de “Central de Atención al Usuario”



Formas de acceder al Sistema Central de Atención al Usuario

Descubre la nueva plataforma Servicios en Línea que creamos para ti. [VER MÁS](#)

gob.pe | Plataforma digital única del Estado Peruano

Buscar en CGR

Inicio > El Estado > CGR

- Trámites y servicios
- Noticias
- Campañas y eventos
- Normas y documentos legales
- Informes y publicaciones
- Información institucional
- Contacto y redes sociales

LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Portal de transparencia

La Contraloría General de la

1 Haciendo clic en la opción **VER MAS**, luego en el tab de **Servicios para las servidoras y servidores públicos** y finalmente click en el link de **Central de Atención al Usuario**.

Servicios, trámites y consultas

Servicios para las servidoras y servidores públicos

- SIGUEPLAN**
Seguimiento al Plan de Acción de las Auditorías de Desempeño.
[Ingresa aquí >](#)
- Central de Atención al Usuario**
Sistema de atención de incidentes de Aplicaciones y Soporte de Equipos Informáticos de la Contraloría General de la República.
[Ingresa aquí >](#)

Enlaces de interés	Enlaces para el servidor público
Ciudadanos <ul style="list-style-type: none">Escuela Nacional de ControlSolicitud de Acceso a la Información Pública	<ul style="list-style-type: none">Sistema Central de Aplicaciones (SCA)Sica PerúSigue PlanCentral de Atención al Usuario

2 Casi al final del portal de la CGR, en la sección Enlaces para el servidor público, se encuentra el link de acceso al nuevo sistema de **“Central de Atención al Usuario”**.

Ingreso al Sistema Central de Atención al Usuario

Central de Atención al Usuario

Servicio de apoyo técnico a aplicaciones de la CGR

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Acceso al Sistema

Nombre de usuario:

Clave de acceso:

Acceso usuario

No cerrar sesión

[¿Ha olvidado su clave?](#)

- Para realizar por primera vez el acceso al sistema, se debe de hacer uso de la opción ***”¿Ha olvidado su clave?”***

1 Solicitud de cambio de clave de acceso

Para cambiar su clave de acceso introduzca aquí su dirección de correo electrónico. Recibirá en su buzón un mensaje con instrucciones para proceder al cambio. Si nunca ha usado la aplicación y sabe a ciencia cierta que está dado de alta como usuario de la misma, puede usar el mismo procedimiento para generar su primera clave. Si tiene dudas, por favor consulte con el departamento de soporte.

Correo electrónico :

Enviar

Volver a la página de inicio

2 Solicitudes de cambio de contraseña

Para cambiar su clave de acceso introduzca aquí su dirección de correo electrónico. Recibirá en su buzón un mensaje con instrucciones para proceder al cambio. Si nunca ha usado la aplicación y sabe a ciencia cierta que está dado de alta como usuario de la misma, puede usar el mismo procedimiento para generar su primera clave. Si tiene dudas, por favor consulte con el departamento de soporte.

Si la dirección de e-mail introducida existe en el sistema, recibirá un correo en su buzón con la información necesaria para cambiar su contraseña. Si no recibe ningún correo, por favor, contacte con su administrador para cambiar su contraseña.

Volver a la página de inicio

Mesa de Ayuda de Aplicativos <mesaayuda@contraloria.gob.pe>

Jue 20/01/2022 11:41

Para: Ronald Giovanni Alva Pacheco

Estimado/a ALVA PACHECO, RONALD GIOVANNI,

Hemos recibido una solicitud de cambio de clave de acceso para su cuenta en el Portal de Usuarios de CGR. Para proceder al cambio, siga por favor [este enlace en su navegador web.](#)

Su nombre de usuario para acceder es: u61645.

Tener en consideración los siguientes puntos al cambiar su clave:

- No puede ser contraseña en blanco.
- Debe tener como mínimo 6 caracteres.
- No se pueden repetir las últimas 3 contraseñas registradas.

Atentamente,

4 Cambio de clave de acceso

Nueva clave :

Confirmar contraseña :

Enviar

Volver a la página de inicio

5 Cambio de clave de acceso

La clave de acceso ha sido cambiada.

Volver a la página de inicio

6 clave ha sido cambiada con éxito - Portal de Usuarios CGR

Mesa de Ayuda de Aplicativos <mesaayuda@contraloria.gob.pe>

Para: Ronald Giovanni Alva Pacheco

Jue 17/11/2022 15:01

Estimado/a ALVA PACHECO, RONALD GIOVANNI,

Su clave de acceso ha sido cambiada con éxito.

Acceda a: <https://aplicativoscgr.contraloria.gob.pe:443/proactivanet/portal/default.paw> ingresando como nombre de usuario: u61645.

Atentamente.

*** ¿Problemas con el enlace? ***

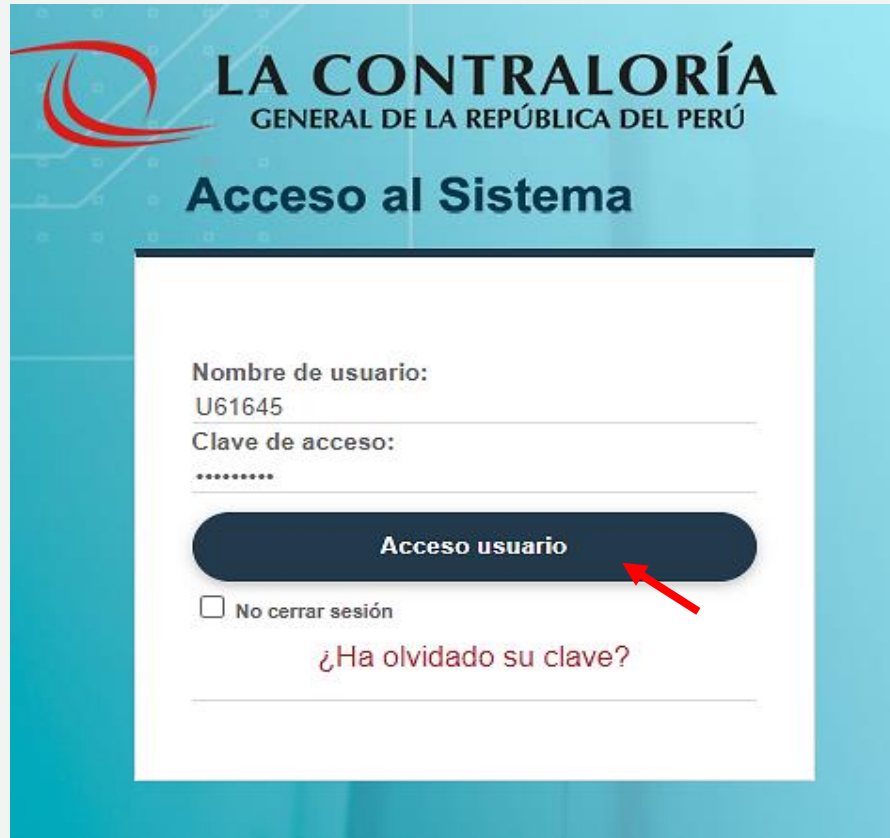
Por favor, pegue el siguiente enlace en su navegador web:

(Nota: Asegúrese de copiar exactamente todos los caracteres del enlace sin incluir espacios en blanco ni caracteres adicionales al comienzo o final del mismo)

<https://aplicativoscgr.contraloria.gob.pe:443/proactivanet/portal/default.paw>

Responder

Reenviar



LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Acceso al Sistema

Nombre de usuario:
U61645

Clave de acceso:

Acceso usuario

No cerrar sesión

[¿Ha olvidado su clave?](#)

- **Ingresamos con el código anteponiendo la letra “U” si es usuario de la CGR ó “E” si es usuario del OCI o Entidad y la clave de acceso previamente registrada.**




Home Settings Help User: Bienvenido/a RONALD GIOVANNI ALVA PACHECO

MIS TICKETS

LA CONTRALORÍA
CENTRAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Central de Atención al Usuario

Bienvenido al Portal de Usuario, ¿qué necesitas hacer?

-  CREAR TICKET
-  MIS TICKETS
-  BASE DE CONOCIMIENTOS

¿Necesitas más información sobre tus tickets?

Mis tickets y sus estados

1
Pdtes. confirmación

1

Creación de Tickets



2

Nueva incidencia / petición

INCIDENCIA / PETICIÓN ADJUNTOS

1. Registro 2. Investigación 3. Resolución

▼ Registro

Título:

Descripción:

Notificar en nombre de: (*) Rellenar este campo sólo cuando se quiera crear una incidencia / petición en nombre de otro usuario.

Tipo: **APLICATIVOS**

Categoría: **CASILLA ELECTRÓNICA**

- Acceso al Sistema eCasilla CGR
- Acceso Casilla del Administrado
- Cambio de titular
- Creación y Activación de casillas
- Error en certificado digital
- Error en Firma Perú
- Instalación de certificado digital
- Instalación de Firma Perú
- Orientación en la Notificación Electrónica

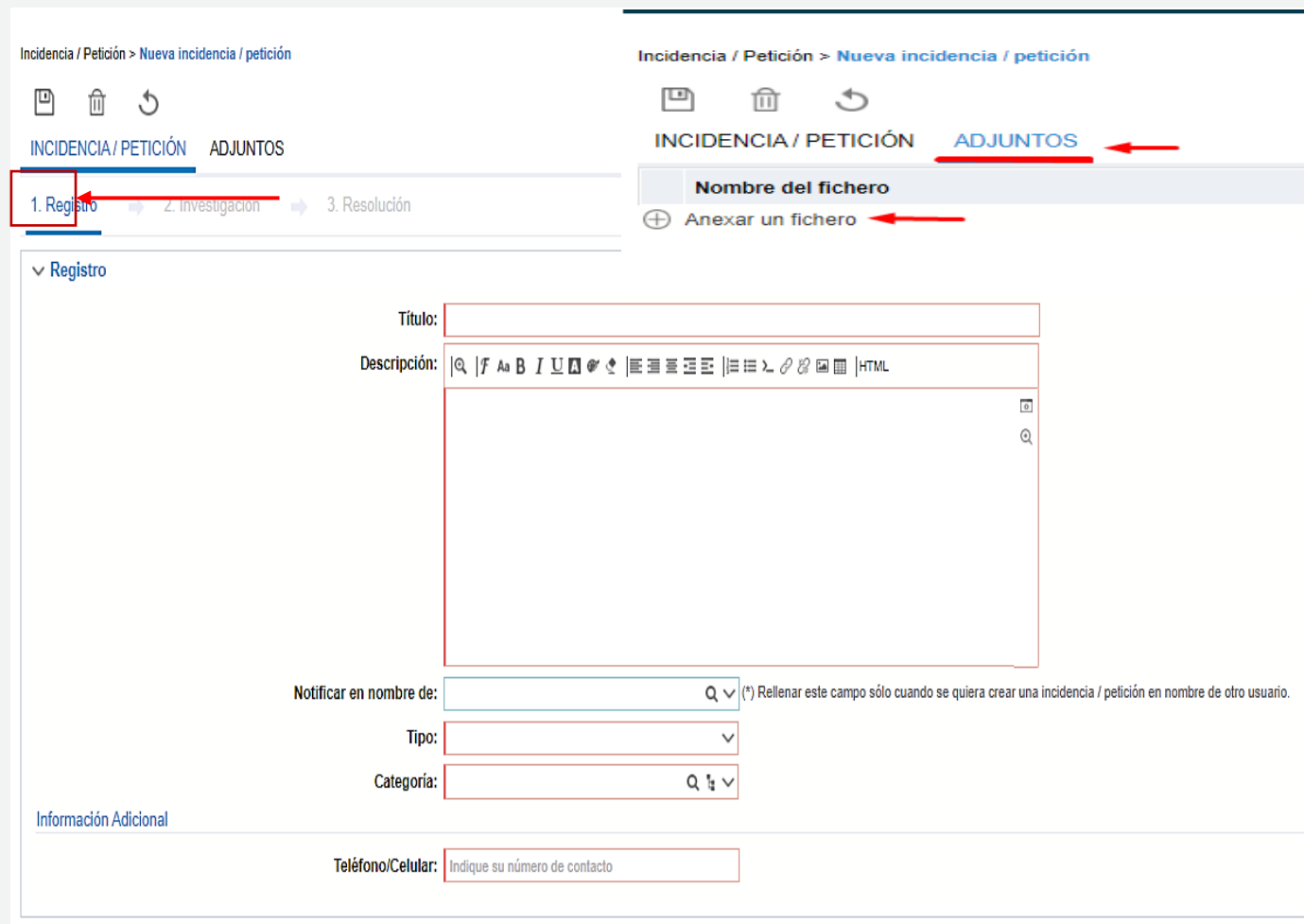
Información Adicional

Teléfono/Celular:

▼ Identificar fuente de la incidencia / petición

Nombre del elemento	Elemento	Tipo elemento
+	Nuevo registro	

- Con las consideraciones indicadas anteriormente, el usuario deberá ingresar su solicitud completando todos los campos: **Título, Descripción, Tipo, Categoría y Celular.**
- De la misma forma podrá registrar documentos adjuntos (por ejm. Documentos Word, PPT, PDF, Excel, etc) que sustenten su consulta
- Luego de haber registrado la consulta, debe presionar el botón guardar, y su solicitud será recibida por un analista para su revisión y atención.



Incidencia / Petición > Nueva incidencia / petición

INCIDENCIA / PETICIÓN ADJUNTOS

1. Registro → 2. Investigación → 3. Resolución

Incidencia / Petición > Nueva incidencia / petición

INCIDENCIA / PETICIÓN ADJUNTOS

Nombre del fichero

⊕ Anexar un fichero

▼ Registro

Título:

Descripción:

Notificar en nombre de: Q ▼ (*) Rellenar este campo sólo cuando se quiera crear una incidencia / petición en nombre de otro usuario.

Tipo: ▼

Categoría: Q ▼

Información Adicional

Teléfono/Celular: Indique su número de contacto

- Una vez que se da clic en guardar, se registra la solicitud y nos muestra el detalle y el número de la incidencia creada, en la parte superior izquierda, así como el estado de la solicitud en la parte superior derecha, el cual está a la espera de ser asignada a un analista para la revisión y atención.

Incidencia / Petición > **INC 2023-001653** ←



→ Nueva (en espera de ser registrada) ?

INCIDENCIA / PETICIÓN ADJUNTOS

1. Registro → 2. Investigación → 3. Resolución

▼ Registro

Código: INC 2023-001653

Título: Orientación para concluir un servicio relacionado en Sagu Web

Descripción: Orientación para concluir un servicio relacionado en Sagu Web

Notificado por: ALVA PACHECO, RONALD GIOVANNI

Tipo: APLICATIVOS

Categoría: /SCG - SAGU WEB OCI/Orientación del Sistema

Información Adicional

Teléfono/Celular: 956235789

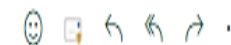
- Adicionalmente cuando se registra la incidencia, al usuario se le notifica mediante correo electrónico, con los detalles de la misma.

Orientación para concluir un servicio relacionado en Sagu Web - [ticket INC 2023-001653]



aplicativoscgr

Para: Ronald Giovanni Alva Pacheco



Mié 25/01/2023 10:13

Estimado **Alva Pacheco, Ronald Giovanni:**

Tiene una consulta de los Operadores de la Central de Atención al Usuario sobre /SCG - SAGU WEB OCI/Orientación del Sistema.

Favor de ingresar al Portal de la Central de Atención al Usuario para Personal de la Gerencia de TI (<https://aplicativoscgr.contraloria.gob.pe/proactivanet/servicedesk/>)

Alva Pacheco, Ronald Giovanni

Detalle del incidente:

Título: "Orientación para concluir un servicio relacionado en Sagu Web"

Descripción:

Orientación para concluir un servicio relacionado en Sagu Web.

← Responder

→ Reenviar

- Para conocer a quien se le asignó el ticket, se ingresará a la opción denominada **2. Investigación** y en la sección: **Estado actual**, verificar el ítem **Grupo de Soporte**.



Incidencias / Peticiones > INC 2023-018801

INCIDENCIA / PETICIÓN

1. Registro → 2. Investigación → 3. Resolución

Estado actual

Registrado por: User, Setup (07/06/2023 16:49)


Grupo de soporte: Sistema SPI-SINF - CRUZADO CARRASCO, CHRISTIAN MANUEL

Fecha última modificación: 07/06/2023 16:57

Fecha estimada:

- Una vez que el ticket ha sido asignado a un analista, este cambia a estado **Asignada-Pendiente**, estando el ticket en este estado **NO** podrá ser modificado, sin embargo, se puede enviar un correo notificador al analista que estará atendiendo su caso, dando clic en el ícono del **sobre**.

1



Incidentes y peticiones

Mis incidencias y peticiones

- Nuevas
- Asignadas a un grupo
 - Asignadas pendientes de re:
- Resueltas
- Rechazadas
- Cerradas

Otras incidencias y peticiones

Incidentes / Peticiones > REQ 2022-000845

Asignada - Pendiente

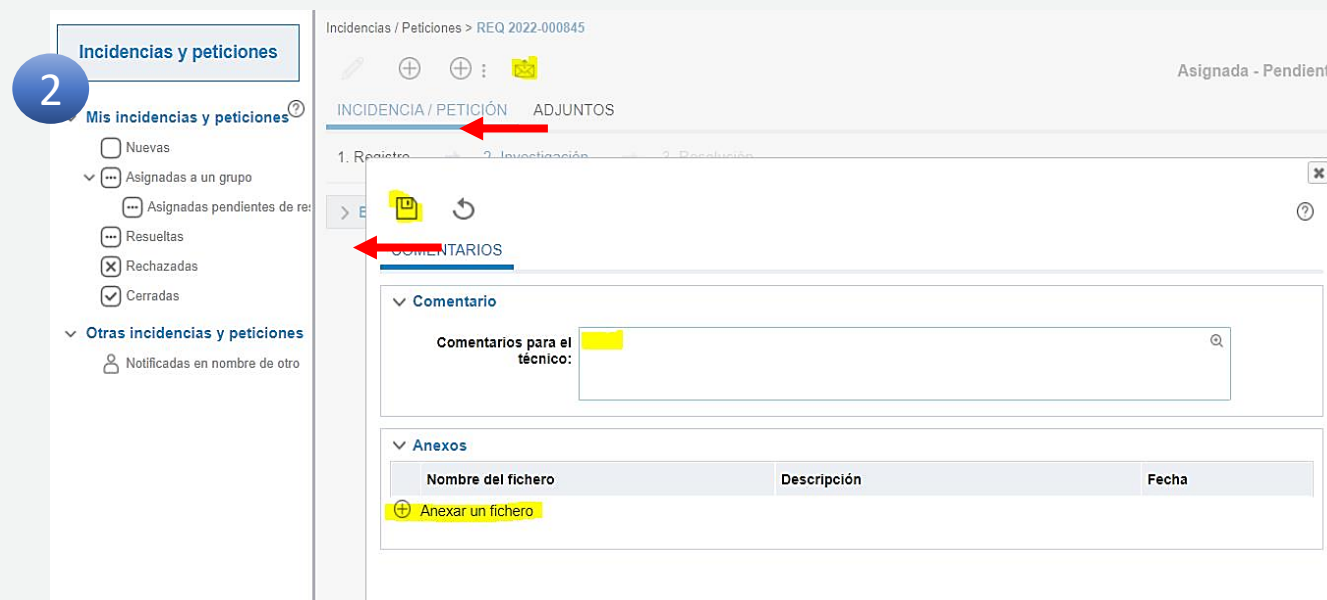
INCIDENCIA / PETICIÓN ADJUNTOS

1. Registro → 2. Investigación → 3. Resolución

> Estado actual

- Una vez que se da clic en el ícono del **sobre** se debe de llenar un pequeño formulario para poder notificar al analista, así mismo en este formulario también puede **adjuntar** algún archivo adicional o complementario sobre su consulta inicial, y finalmente dará clic en **guardar**.

2



Incidentes y peticiones

Mis incidencias y peticiones

- Nuevas
- Asignadas a un grupo
 - Asignadas pendientes de re:
- Resueltas
- Rechazadas
- Cerradas

Otras incidencias y peticiones

Notificadas en nombre de otro

Incidentes / Peticiones > REQ 2022-000845

Asignada - Pendiente

INCIDENCIA / PETICIÓN ADJUNTOS

1. Registro → 2. Investigación → 3. Resolución

> E

COMENTARIOS

Comentario

Comentarios para el técnico:

Anexos

Nombre del fichero	Descripción	Fecha
<input type="button" value="Anexar un fichero"/>		

[CAU] El ticket INC 2023-021284: "PRUEBA" ha sido resuelto, califica nuestra atención!!!

aplicativoscgr
Para: Yolanda del Pilar Caro Amaro
Lun 26/06/2023 17:59

Estimado/a CARO AMARO, YOLANDA DEL PILAR:
Se ha resuelto el ticket INC 2023-021284. Por favor consulte la solución líneas abajo.

Solución:
PRUEBA

Atentamente,
Caro Amaro, Yolanda del Pilar

Central de Atención al Usuario - CGR

Su ticket ha sido atendido, por favor califica la atención contestando una pregunta en el siguiente enlace:




[INC 2023-021284](#)

"Por favor no responda este correo ya que el buzón se encuentra FUERA DE SERVICIO"

Este ticket permanecerá abierto por 48 horas, luego será cerrado automáticamente por el sistema en caso no se reciba algún comentario u observación de parte suya. Si tiene una nueva consulta por favor ingrese al Portal de la Central de Atención al Usuario y genere un nuevo Ticket de Atención; gracias.

Cuando el analista responda la atención de su consulta, de manera automática le llegará al usuario un correo electrónico con el link para brindar su conformidad y proceder a responder la encuesta de satisfacción.

Incidencias / Peticiones > [INC 2023-001653](#)

   → Resuelta - Espera confirmación 

INCIDENCIA / PETICIÓN ADJUNTOS

1. Registro → 2. Investigación → 3. Resolución

▼ **Resolución**

Resuelta por: Alva Pacheco, Ronald Giovanni (25/01/2023 10:20)

Solución: Estimado Sr. Ronald Alva.

Se indica que para poder concluir un servicio relacionado en el Sistema Sagu Web, debe de ingresarse un avance al 100% tomando como dato la fecha fin de ejecución con la que se registró el servicio en la planificación del PAC.

Saludos

Tiempo de resolución: 0,15 Hora/s según configuración horario o SLA

Resolución: Correcta Incorrecta

▼ **Encuestas**

 Una vez confirmada la resolución de la incidencia podrá dar respuesta a las encuestas publicadas por el centro de servicios.

Incidencias / Peticiones > INC 2023-001653



Resuelta - Espera confirmación ?

INCIDENCIA / PETICIÓN ADJUNTOS

1. Registro ➔ 2. Investigación ➔ 3. Resolución

▼ Resolución

Resuelta por: Alva Pacheco, Ronald Giovanni (25/01/2023 10:20)

Solución: Estimado Sr. Ronald Alva.

Se indica que para poder concluir un servicio relacionado en el Sistema Sagu Web, debe de ingresarse un avance al 100% tomando como dato la fecha fin de ejecución con la que se registró el servicio en la planificación del PAC.

Saludos

Tiempo de resolución: 0,15 Hora/s según configuración horario o SLA

Resolución: Correcta Incorrecta ←

Comentarios de cierre:







Al marcar la resolución como incorrecta, el estado de la incidencia pasa a ser: Asignada y no se permitirá editar la incidencia.

En caso seleccione la opción **“incorrecta”** el ticket regresara al estado de asignado para que sea revisado nuevamente por el analista que lo atendió, en este caso debe de colocar un comentario a fin de que esta pueda ser revisada.

LA CONTROLDORA
Central de Atención al Usuario

INC 2023-002315

Resuelta - Espera confirmación 

INCIDENCIA / PETICIÓN ADJUNTOS

1. Registro → 2. Investigación → 3. Resolución

Resolución

Resuelta por: Alva Pacheco, Ronald Giovanni (02/02/2023 10:34)

Solución: Estimado Sr. Ronald Alva:
Se indica que para poder concluir un Servicio Relacionado en Sagu Web, debe de ingresar un avance al 100% tomando como dato la fecha fin de ejecución con la que se registró el servicio en la Planificación del PAC.
Saludos

Tiempo de resolución: 0,05 Hora/s según configuración horario o SLA

Resolución: Correcta Incorrecta

Comentarios de cierre: Respuesta conforme.


Encuestas

Encuesta de Satisfacción de Aplicativos CGR

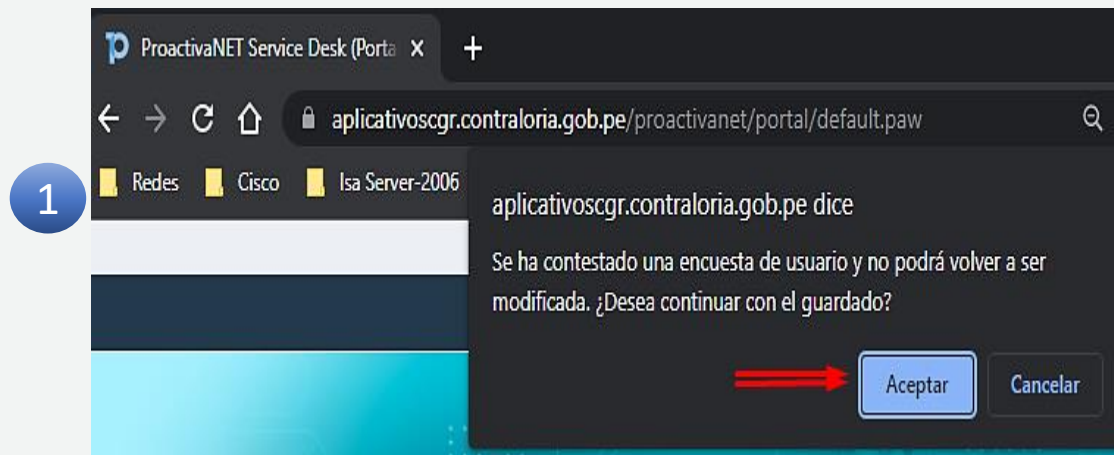
¡Por favor califique nuestra atención!

¿Cómo calificaría en totalidad la atención recibida?

Excelente
 Muy bien
 Regular
 Pobre

 Guardar

En caso seleccione la opción **“correcta”**, se habilitará la Encuesta para que pueda calificar el nivel de atención que le dio el analista, se mostrarán un listado de alternativas con las que calificará el nivel de atención.



Después de haber dado clic en la opción de Guardar, aparece el mensaje de confirmación.

Luego de aceptar, nos muestra los comentarios del cierre, se muestra que la respuesta es Conforme y el estado del ticket finalmente pasa a ser **Cerrada**.





RECUERDA:

Debes generar tu ticket de atención a través del Portal de la Central de Atención al Usuario (*sino estás registrado apóyate en un usuario registrado*).

Inconvenientes para generar su ticket por favor comunicarse al:

- Si son usuarios dentro de la red de CGR: llamar desde su anexo al **#600**
- Si son usuarios fuera de la red de CGR: Central Telefónica: **(01) 207-3360** (OCI's, SOAs y Municipalidades)








02

Roles/Perfiles en el Sistema de Casilla Electrónica



ROLES/PERFILES – SISTEMA DE CASILLA ELECTRÓNICA



<p>Auxiliar de Casilla E. Asignación Obligatoria</p>	<p>CGR / OCI </p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Auditor ✓ Analista ✓ Supervisor 	<p>Casilla Electrónica</p>  <p>Creación y Activación</p>
<p>Operador de Casilla E. Solicitud de generación Voluntaria</p>	<p>CGR </p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mesa de partes 	
<p>Emisor</p>	<p>CGR / OCI </p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerente ✓ Subgerente ✓ Jefe de OCI ✓ Jefe de Comisión 	<p>Notificación Electrónica</p>  <p>Envío y Recepción</p>
<p>Notificador</p>	<p>CGR / OCI </p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Operador ✓ Auditor ✓ Analista 	
<p>Receptor</p>	<p></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ (Ex)Funcionario ✓ (Ex)Servidor ✓ Titular de la entidad ✓ Persona natural ✓ Persona jurídica 	

03

SARI – Acceso y asignación de roles en el Sistema de Casilla Electrónica



1. SARI (Sistema de Administración de Recursos Informáticos).

- a) Creación de la Solicitud SARI – Rol Operador.
- b) Aprobación de la Solicitud SARI – Rol Jefe / Supervisor / Gerente.



SARI – ASIGNACIÓN DE ROLES SISTEMA DE CASILLA ELECTRÓNICA



¿ QUE ES EL SARI ?

Sistema de Administración de Recursos Informáticos

- Otorgar el Acceso al sistema de casilla electrónica.
- Crear Perfiles/Roles para casilla electrónica.



a). Creación de la Solicitud SARI: Rol Operador OCI

Ingresar al SARI, luego ubicamos la opción:

- **ACCESOS OCI / Bandeja de solicitudes del Operador OCI**, desde el menú principal y el sub menú Accesos, como se ve en la imagen.



a). Creación de la Solicitud SARI: Rol Operador UO

Ingresar al SARI, luego ubicamos la opción:

- **ACCESOS/ Bandeja de solicitudes del Operador**, desde el menú principal y el sub menú Accesos, como se ve en la imagen.



a). Creación de la Solicitud SARI: Rol Operador OCI

Ahora se debe crear una nueva solicitud, presionando el botón **Nuevo** como se ve en la imagen:

Q Bandeja de Solicitudes del Operador OCI

Entidad OCI

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Consultar Nuevo Modificar Anular Enviar Recuperar Limpiar

Resultados de la Búsqueda

		N° Documento	Documento Personal	Nombres y Apellidos
1	+	2020-0001-00016	07613108	ANDY MARTIN GALDOS VALDIVIESO
2	+	2020-0001-00015	18148980	ANA MARIA RUIZ DIAZ

a). Creación de la Solicitud SARI: Rol Operador UO

Ahora se debe crear una nueva solicitud, presionando el botón **Nuevo** como se ve en la imagen:



Q Bandeja de Solicitudes Rol Operador

[Sin título]

Unidad Orgánica

SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL

Consultar Nuevo Modificar Anular Enviar Recuperar Limpiar

Resultados de la Búsqueda

	N° Documento	Código Persona	Nombres y Apellidos

SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL

a). Creación de la Solicitud SARI: Rol Operador OCI

Luego, en la sección **Documento-Nombres y Apellidos del colaborador**, digitaremos su número de DNI o su nombre, y seleccionaremos al usuario a quien se le otorgará el acceso o se le asignará los roles de Casilla Electrónica.

The screenshot shows a web interface with a red header titled "Accesos del Usuario OCI". Below the header, there are two main sections:

- Entidad OCI:** A dropdown menu with "MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS" selected.
- Documento - Nombres y Apellidos del Colaborador:** A search field containing "42924071". Below the field, a search result is displayed in a grey box: "42924071 - MIGUEL ANGEL NAVARRO VALERO".

a). Creación de la Solicitud SARI: Rol Operador UO

Luego, en la sección **Documento-Nombres y Apellidos del colaborador**, digitaremos su número de DNI o su nombre, y seleccionaremos al usuario a quien se le otorgará el acceso o se le asignará los roles de Casilla Electrónica.

The screenshot shows a web interface titled "Accesos del Usuario". It contains two main sections:

- Unidad Orgánica:** A dropdown menu with "SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL" selected.
- Código - Nombres y Apellidos del Colaborador:** A search field containing "ISR". Below it, a list of results is shown, with "EDWIN ISRAEL" highlighted in a grey box.

SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL

a). Creación de la Solicitud SARI: Rol Operador OCI

Después de seleccionar al usuario, se buscará el sistema al que deseamos darle acceso o asignarle roles, en este caso para **Casilla Electrónica**, lo agregamos a la lista de Sistemas y lo seleccionamos, una vez seleccionado, podremos ver los perfiles y roles que actualmente cuenta el usuario.

También podremos ver las opciones que podemos solicitar para agregar o retirar roles para el usuario elegido.

The screenshot displays the 'Accesos del Usuario OCI' interface. At the top, there are dropdown menus for 'Entidad OCI' (MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS) and 'Condición Laboral' (Permanente). Below this is a field for 'Documento - Nombres y Apellidos del Colaborador' with the value '42924071 - MIGUEL ANGEL NAVARRO VALERO'. A search bar labeled 'Buscador de Aplicaciones' contains a '+' icon and a search icon with the text 'Aplicaciones'. Below the search bar is a table of systems:

Sistemas	
1	SISTEMA DE CASILLA ELECTRONICA

Red arrows indicate the following steps: 1 points to the search bar, 2 points to the '+' icon, and 3 points to the selected system row. To the right is a table of roles and profiles:

Roles / Perfiles		Acceso Actual	Acceso Solicitado
1	ADMINISTRADOR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	AUXILIAR DE CASILLA ELECTRÓNICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	OPERADOR DE CASILLAS ELECTRÓNICAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	SUPERVISOR DE CASILLA ELECTRÓNICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	USUARIO NOTIFICADOR	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	USUARIO NOTIFICADOR CON PRIVILEGIO MÚLTIPLE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Red arrows indicate the following steps: 4 points to the 'Acceso Solicitado' column, and 5 points to the 'USUARIO NOTIFICADOR' row.

SARI – ASIGNACIÓN DE ROLES SISTEMA DE CASILLA ELECTRÓNICA



a). Creación de la Solicitud SARI: Rol Operador UO

Después de seleccionar al usuario, se buscará o seleccionará el sistema al que deseamos darle acceso o asignarle roles, en este caso para **Casilla Electrónica**, lo agregamos o seleccionamos a la lista de Sistemas y lo seleccionamos, una vez seleccionado, podremos ver los perfiles y roles que actualmente cuenta el usuario.

También podremos ver las opciones que podemos solicitar para agregar o retirar roles para el usuario elegido.

Accesos del Usuario

Unidad Orgánica: SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL

Código - Nombres y Apellidos del Colaborador: [REDACTED]

Tipo de usuario: CAS

Generales | **Aplicaciones**

Buscador de Aplicaciones: [REDACTED] + Q Aplicaciones

Lista de sistemas/aplicaciones

Nombre	Selección
SIGGR - REQUERIMIENTOS LOGÍSTICOS	<input checked="" type="checkbox"/>
SIGGR - TRÁMITE DOCUMENTARIO	<input checked="" type="checkbox"/>
SISTEMA DE CASILLA ELECTRONICA	<input checked="" type="checkbox"/>
SISTEMA DE GESTIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>

Buscador de Aplicaciones: [REDACTED] + Q Aplicaciones

Sistemas

Roles / Perfiles	Acceso Actual	Acceso Solicitado
1 ASISTENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2 AUXILIAR DE CASILLA ELECTRÓNICA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3 OPERADOR DE CASILLAS ELECTRÓNICAS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4 USUARIO EMISOR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 USUARIO NOTIFICADOR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Guardar | Volver

a). Creación de la Solicitud SARI: Rol Operador OCI/UO

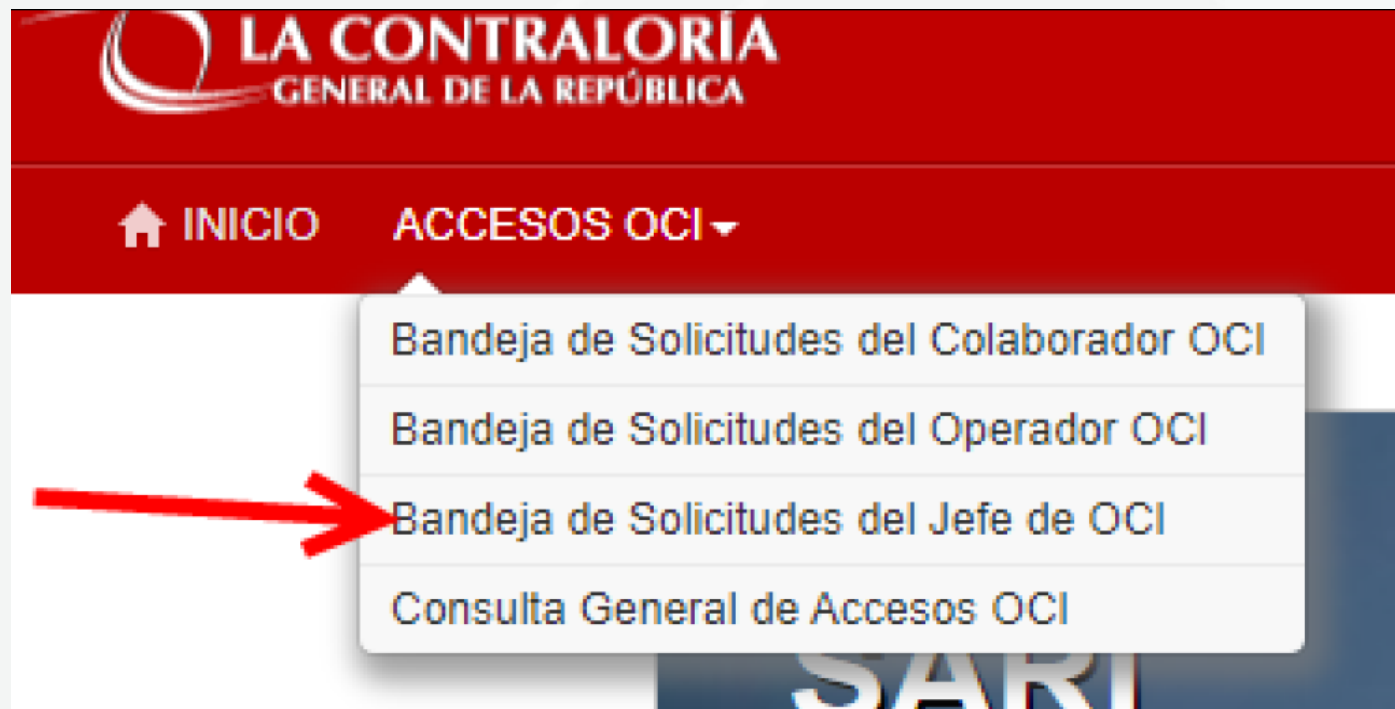
Después de hacer nuestra solicitud, presionamos el botón guardar, para que inmediatamente nos aparezca el botón enviar y enviamos la solicitud para que sea aprobada por el Jefe de OCI.

Y ahora nuestra solicitud de acceso se habrá enviado a la Bandeja de Solicitudes del jefe de OCI, para su aprobación o rechazo de ser el caso.



b). Aprobación de Solicitud SARI: Rol Jefe / Supervisor.

Necesitaremos un usuario con el rol de Jefe de OCI o Supervisor OCI de la misma entidad OCI del Operador OCI que creó la solicitud, después vamos a la Bandeja de Solicitudes del Jefe de OCI o a la Bandeja de Solicitudes del Supervisor OCI.



b). Aprobación de Solicitud SARI: Rol Gerente.

Necesitaremos un usuario con el rol de Gerente de la misma UO del Operador UO que creó la solicitud, después vamos a la Bandeja de Solicitudes del Gerente.



b). Aprobación de Solicitud SARI: Rol Jefe / Supervisor.

Estando en la Bandeja de Solicitudes del Jefe de OCI, buscamos la solicitud que el Operador OCI envió, la seleccionamos y la aprobamos.

Q Bandeja de Solicitudes del Gerente OCI

Entidad OCI: MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Documento - Nombres y Apellidos: [Empty]

Consultar Ver Solicitud **Aprobar** Rechazar Limpiar

Resultados de la Búsqueda

	N° Documento	Documento Personal	Nombres y Apellidos	Tipo de Usuario
1	2020-0001-00017	42924071	MIGUEL ANGEL NAVARRO VALERO	Permanente
Recurso				Ej
1	SISTEMA DE CASILLA ELECTRONICA	USUARIO NOTIFICADOR		A

Red arrows indicate: Arrow 1 points to the user name 'MIGUEL ANGEL NAVARRO VALERO' in the search results table. Arrow 2 points to the 'Aprobar' button in the action bar.

SARI – ASIGNACIÓN DE ROLES SISTEMA DE CASILLA ELECTRÓNICA



b). Aprobación de Solicitud SARI: Rol Gerente.

Estando en la Bandeja de Solicitudes del Gerente, buscamos la solicitud que el Operador UO envió, la seleccionamos y la aprobamos.

Bandeja de Solicitudes Rol Gerente Reporte de solicitudes

Unidad Orgánica: SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL
Código - Nombres y Apellidos del Colaborador: []
Estado: PENDIENTE DE ATENCIÓN

Consultar Ver Solicitud **Aprobar** Rechazar Limpiar

Resultados de la Búsqueda

	N° Documento	Código Persona	Nombres y Apellidos	Tipo de Usuario	Situación de Envío	Fecha Solicitud	Unidad O
1	2023-D603-00005	[REDACTED]	[REDACTED]	CAS	PENDIENTE DE ATENCIÓN	22/08/2023 16:02:09	SUBGERENCIA

SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL

DEMO:

**SARI – Acceso y asignación de roles
en el Sistema de Casilla Electrónica**

04

ACCESO AL SISTEMA DE CASILLA ELECTRÓNICA



Acceso al Sistema de Casilla Electrónica - CGR



Si cumplimos un rol en el sistema de casilla electrónica (auxiliar, emisor, notificador, operador), accederemos desde el SCA de Contraloría (<https://apps1.contraloria.gob.pe/login/wfrm/Index.aspx>), con nuestro código de usuario, contraseña y el código de seguridad, luego daremos clic en el botón “Ingresar”.



Recordar que el “usuario” para acceder al sistema de Casilla Electrónica desde el SCA, lo otorga quien cumpla la función como JEFE(A) UO/OCI o SUPERVISOR(A), y lo realiza desde el aplicativo SARI. La contraseña, para un colaborador que no es de CGR, la generará por primera vez, siguiendo las indicaciones que se brindarán luego de dar clic en **¿olvidó su contraseña?** y las credenciales de acceso para un personal de CGR, son las mismas que utiliza para acceder a SCA.

Acceso al Sistema de Casilla Electrónica - CGR



- Acceso al Sistema de Casilla Electrónica-CGR (Usuario Auxiliar, Operador, Emisor, Notificador):
<https://apps1.contraloria.gob.pe/login/wfrm/Index.aspx>

The screenshot displays the 'Sistema Integrado de Seguridad' interface. At the top, it shows the user 'U60411 PAOLA GISSELLE' and 'Versión 2.0'. The main area is titled 'Acceso a Sistemas CGR' and contains a grid of 12 tiles:

- SIGA (green)
- eCasilla-CGR NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA** (teal, highlighted with a red arrow)
- SIGE (orange)
- RRHH (yellow)
- CAPACITHATE (blue)
- Tareas y tiempos (purple)
- Extranet (dark blue)
- Convocatoria Interna (red)
- SICA PERÚ (white)
- ECOEficiencia AMBIENTAL (green)
- SARI (light blue)
- SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (dark red)

© 2014-2015. Contraloría General de la República del Perú

Acceso al Sistema de Casilla Electrónica - CGR



- Acceso al Sistema de Casilla Electrónica-CGR (Usuario Auxiliar, Operador, Emisor, Notificador):
<https://apps1.contraloria.gob.pe/login/wfrm/Index.aspx>

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

eCasilla-CGR

Ver Perfiles

Notificación Electrónica
eCasilla-CGR

Sistema de Notificaciones
y Casillas Electrónicas
“eCasilla-CGR”

Información y
Tutoriales

Ingreso a la Casilla Electrónica Personal o de Entidad



- Ingreso a la casilla del **Administrado o Usuario Receptor**: <https://ecasilla.contraloria.gob.pe/login>

LA CONTRALORÍA
E-Casilla

Inicio Tutoriales Preguntas Frecuentes Instaladores Normativa Acreditación Soporte de eCasilla-CGR

SISTEMA DE NOTIFICACIONES Y CASILLAS ELECTRÓNICAS eCasilla-CGR

El eCasilla - CGR es un sistema informático administrado por la Contraloría, que automatiza las comunicaciones en el marco de los servicios de control y servicios relacionados, realizados por esta Entidad Fiscalizadora Superior y los OCI, y que permite contar con un canal seguro y eficiente de comunicación hacia los usuarios receptores.

Ingresar al Sistema Informático

LA CONTRALORÍA
Casilla Electrónica CGR
Bienvenidos a la Casilla Electrónica de la Contraloría General de la República del Perú.
ACCESO A CASILLA ELECTRÓNICA SOLICITUD DE ACTIVACIÓN DE CASILLA ELECTRÓNICA

Ingreso a la Casilla Electrónica Personal o de Entidad



- Ingreso a la casilla del **Administrado / Usuario Receptor**: <https://ecasilla.contraloria.gob.pe/login>



* El usuario de una persona natural siempre será su DNI y de un titular de entidad, siempre será el RUC de la entidad a la cual representa.

05

Familia Firma Perú





¿QUÉ ES FIRMA PERÚ?

- El software Firma Perú permite firmar digitalmente documentos electrónicos en formato pdf, dotándolos de valor legal y de garantías de autenticidad e integridad
- Además, permite la verificación del estado de las firmas digitales en documentos pdf
- Propiedad de la Contraloría General de la República
- **Patentado y acreditado por Indecopi, con valor legal en el marco de la ley de firmas y certificados digitales**

Firma Perú CGR: Conceptos Básicos

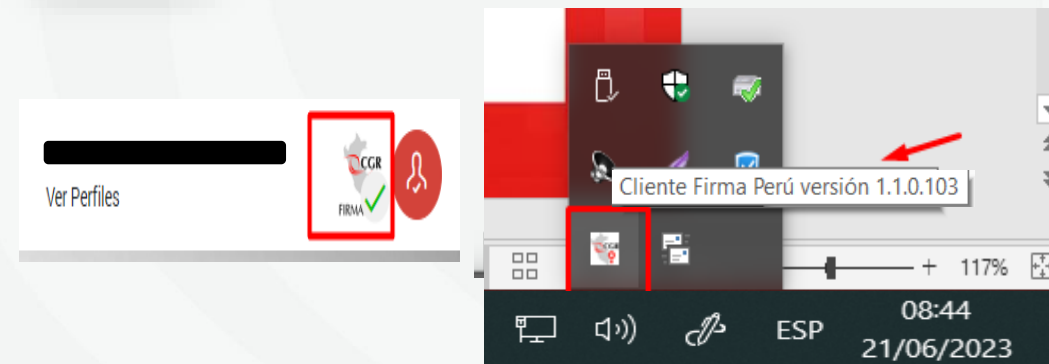
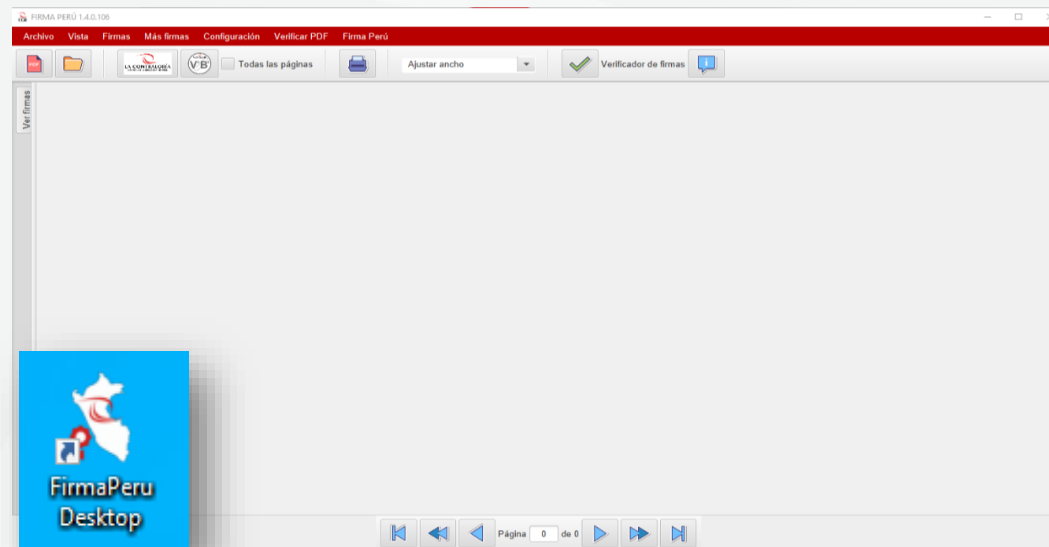


Aplicativo Firma Perú Desktop:

Aplicación que luego de instalado tiene un icono de acceso directo desde el escritorio y permite firmar o visar cualquier documento en formato pdf.

Aplicativo cliente firma Perú:

Componente interno que se instala para firmar la notificación electrónica, que será enviada al administrado y que se muestra en el área de notificación del sistema operativo cuando estamos usando el Sistema eCasilla-CGR.



Firma Perú CGR: Conceptos Básicos



REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA FIRMA TITULAR Y FIRMA DE NOTIFICACION

En el documento se visualizará de la siguiente manera

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Firmado digitalmente por
||SOLO PRUEBAS|| BECERRA DELGADO Glam Geare P_FAU 20131378972
Motivo: Para notificar
Fecha: 27-03-2023 10:37:26 -05:00

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional

OFICIO N° -2022-CG/GRIC

Señor(a):
Wilberto Armas Moncada
Funcionario
Poder Judicial
Av. Paseo De La República S/N - Cuadra 1
Lima/Lima/Lima

Asunto : ASUNTO GRIC 000499-2020-CG/GRIC

Referencia : PROVEÍDO N° 000499-2020-CG/GRIC (16FEB2020)
OFICIO N° S/N - GRIC - EXPEDIENTE 112020000135 (16ENE2020)

ABC

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Firmado digitalmente por **||SOLO PRUEBAS|| BECERRA DELGADO Glam Geare P_FAU 20131378972**
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27-03-2023 09:34:13 -05:00

Firma Perú CGR: Conceptos Básicos



LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

IMPORTANTE:

- No se debe editar el documento PDF luego de ser firmado digitalmente.
- Toda acción de edición, unión o cortado de un documento PDF, se debe realizar antes de ser firmado digitalmente.
- Si el documento a notificar es descargado del Sistema SGD, tienen que verificar que **NO** tenga código de barras.

Recuerda:

Si editas el documento PDF o utilizar algún aplicativo para unirlo con otro PDF o editarlo, estas anulando la validez de la firma digital en un documento FIRMADO DIGITALMENTE.



SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL

Uso del aplicativo FirmaPerú Desktop



ABRIR EL APLICATIVO FIRMAPERU DESKTOP

Buscamos el ícono del aplicativo FirmaPerú en nuestro escritorio y le damos doble clic para abrirlo.



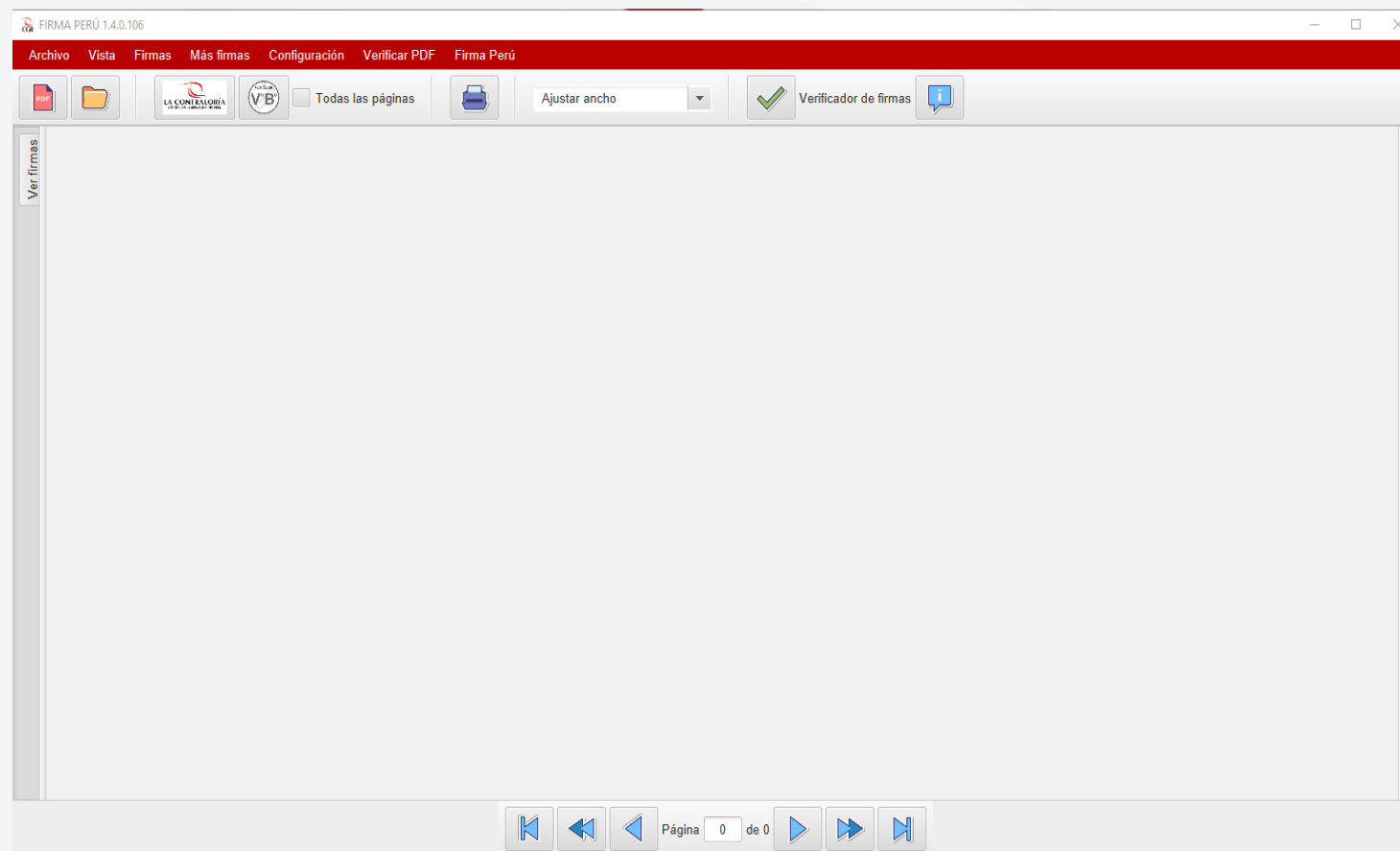
FirmaPeru Desktop

Uso del aplicativo FirmaPerú Desktop



LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

INTERFAZ GRÁFICA DEL APLICATIVO FIRMAPERU DESKTOP



SUBGERENCIA DE GOBIERNO DIGITAL

DEMO: FirmaPeru Desktop.



Canales de atención: eCasilla-CGR



- Central de Atención al Usuario para personal OCI y CGR

<https://aplicativoscgr.contraloria.gob.pe/proactivanet/portal/>

LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Acceso al Sistema

Central de Atención al Usuario

Sistema de atención de incidentes de Aplicaciones y Soporte de Equipos Informáticos de la Contraloría General de la República

Nombre de usuario:

Clave de acceso:

Acceso usuario

No cerrar sesión

[¿Ha olvidado su clave?](#)

IMPORTANTE: Solo en caso de tener inconvenientes con el acceso a la plataforma web de la Central de Atención al Usuario y generar su ticket; por favor comunicarse al (01) 2073360 si está fuera de CGR; o llamar al #600 si se encuentra en CGR.