

CARD GALILEA

# PORTAL DEL CIUDADANO

Manual de Usuario del Sistema de Expediente Electronico

<b>Version</b>	1.0
<b>Fecha de emision</b>	03 de March de 2026
<b>Elaborado por</b>	Unidad de Tecnologia - CARD GALILEA
<b>Estado del documento</b>	Vigente
<b>Clasificacion</b>	Uso publico

**Aviso legal:** *Este documento es de caracter oficial. Describe el uso del Portal del Ciudadano del Sistema de Mesa de Partes Virtual de CARD GALILEA. Su reproduccion parcial o total sin autorizacion expresa esta prohibida.*

## INDICE

---

1	Descripcion del Portal del Ciudadano
2	Obtencion de credenciales de acceso
3	Procedimiento de ingreso al portal
4	Cambio de contraseña en el primer acceso
5	Panel principal: gestion de expedientes
6	Consulta del detalle de un expediente
7	Historial de movimientos y trazabilidad
8	Descarga de documentos adjuntos
9	Asistente virtual de consulta
10	Medidas de seguridad recomendadas
11	Preguntas frecuentes
12	Glosario de terminos

## 1 Descripción del Portal del Ciudadano

El Portal del Ciudadano es el entorno personal habilitado por CARD GALILEA dentro del Sistema de Mesa de Partes Virtual. Permite al usuario realizar el seguimiento integral de sus tramites administrativos de forma electronica, sin necesidad de acudir presencialmente a la institucion.

A traves del portal el usuario puede consultar el estado actual de sus expedientes, revisar el historial completo de movimientos, descargar documentos oficiales y utilizar el asistente virtual de orientacion.

### Funcionalidades principales

<p><b>Seguimiento de expedientes</b></p> <p>Consulta en tiempo real del estado de todos los tramites presentados ante CARD GALILEA.</p>	<p><b>Historial de movimientos</b></p> <p>Acceso al registro completo e inalterable de cada accion realizada sobre el expediente.</p>
<p><b>Descarga de documentos</b></p> <p>Obtencion de archivos adjuntos enviados y documentos de respuesta emitidos por la institucion.</p>	<p><b>Asistente virtual</b></p> <p>Herramienta de orientacion basada en inteligencia artificial para absolver consultas sobre los tramites.</p>

## 2 Obtencion de credenciales de acceso

La cuenta de acceso al Portal del Ciudadano se genera de forma automatica al momento en que el usuario completa exitosamente su primera verificacion de identidad (OTP) en el Sistema de Mesa de Partes Virtual. No es necesario realizar un registro independiente.

Las credenciales son remitidas al correo electronico registrado por el usuario e incluyen:

Campo	Formato	Ejemplo
<b>Usuario</b>	Para personas naturales: dni_ seguido del numero de DNI.	<b>dni_12345678</b>
<b>Usuario</b>	Para personas juridicas: ruc_ seguido del numero de RUC.	<b>ruc_20123456789</b>
<b>Contraseña</b>	Contraseña temporal de doce (12) caracteres alfanumericos. Debe cambiarse en el primer acceso.	(generada por el sistema)

**Nota:** Si no recibe el correo con las credenciales, verifique la carpeta de correo no deseado o spam. El remitente es el sistema de notificaciones de CARD GALILEA.

### 3 Procedimiento de ingreso al portal

---

El acceso al Portal del Ciudadano se realiza mediante los siguientes pasos:

- 1 Acceso a la pagina del portal**  
Desde la pagina principal de CARD GALILEA, seleccione la opcion Portal del Ciudadano en la seccion de Expediente Electronico.
- 2 Ingreso de credenciales**  
Introduzca su nombre de usuario (formato: dni\_XXXXXXXX o ruc\_XXXXXXXXXX) y la contraseña recibida en su correo electronico.
- 3 Autenticacion en el sistema**  
Haga clic en el boton Ingresar al Portal. El sistema verificara las credenciales y concedera el acceso al entorno personal del usuario.
- 4 Redireccion en primer acceso**  
Si es la primera vez que accede, el sistema le redirigira automaticamente a la pantalla de cambio de contraseña antes de permitir el ingreso al panel principal.

### 4 Cambio de contraseña en el primer acceso

---

Por motivos de seguridad, el sistema exige el cambio de la contraseña temporal en el primer ingreso. Esta medida garantiza que unicamente el titular de la cuenta conoce su contraseña de acceso.

La nueva contraseña debe cumplir los siguientes criterios minimos:

- Minimo ocho (8) caracteres.
- Combinacion de letras mayusculas y minusculas.
- Inclusion de al menos un caracter numerico o simbolo especial.
- No debe coincidir con la contraseña temporal recibida por correo.

**Advertencia:** *Una vez cambiada la contraseña temporal, esta deja de ser valida. Si olvida su nueva contraseña, debera comunicarse con el area de soporte tecnico de CARD GALILEA para solicitar su restablecimiento.*

### 5 Panel principal: gestion de expedientes

---

Al ingresar al portal, el usuario accede al panel principal, que presenta un resumen de todos sus expedientes organizados por estado. La siguiente tabla describe los estados posibles de un

expediente:

Estado	Descripcion
<b>PENDIENTE</b>	El documento ha sido recibido y se encuentra en espera de ser atendido por el personal administrativo.
<b>EN PROCESO</b>	El personal de CARD GALILEA ha iniciado la revision y atencion del expediente.
<b>OBSERVADO</b>	El expediente presenta observaciones. Se requiere informacion o documentacion adicional por parte del solicitante.
<b>RESUELTO</b>	El tramite ha sido atendido y concluido satisfactoriamente por la institucion.
<b>ARCHIVADO</b>	El expediente ha sido cerrado de forma definitiva y archivado en el sistema.

**Nota:** *El panel principal permite filtrar expedientes por estado y realizar búsquedas por numero de expediente o asunto, facilitando la localizacion rapida de tramites especificos.*

## 6 Consulta del detalle de un expediente

Al seleccionar un expediente en el panel principal, el usuario accede a la vista de detalle, que presenta la siguiente informacion organizada por secciones:

<p><b>Numero de expediente</b></p> <p>Codigo unico de identificacion asignado por el sistema o el administrador.</p>	<p><b>Tipo y asunto</b></p> <p>Descripcion del tramite y clasificacion del tipo de documento presentado.</p>
<p><b>Datos del solicitante</b></p> <p>Informacion del remitente vinculada a la cuenta del usuario autenticado.</p>	<p><b>Documentos adjuntos</b></p> <p>Listado de todos los archivos enviados con el tramite, con opcion de descarga.</p>
<p><b>Historial de movimientos</b></p> <p>Registro cronologico de todas las acciones realizadas sobre el expediente.</p>	<p><b>Estado actual</b></p> <p>Indicador del estado vigente del expediente con fecha de la ultima actualizacion.</p>

## 7 Historial de movimientos y trazabilidad

El historial de movimientos es el registro oficial e inalterable de todas las acciones realizadas sobre un expediente desde su creacion hasta su resolucio n o archivo.

Cada entrada del historial contiene la siguiente informacion:

- Tipo de movimiento (Creado, En Proceso, Observado, Resuelto, Archivado, Documento Adicional).
- Descripcio n detallada de la accio n realizada.
- Fecha y hora exacta del registro.
- Identificacio n del administrador responsable de la accio n.
- Archivos adjuntos incluidos por el administrador en ese movimiento, de corresponder.

**Garantía:** *Ningun movimiento puede ser modificado ni eliminado del historial una vez registrado. Esta caracteristica garantiza la integridad, autenticidad y trazabilidad completa del expediente.*

## 8 Descarga de documentos adjuntos

El portal permite descargar los documentos vinculados a cada expediente. Existen dos tipos de archivos disponibles:

Tipo de documento	Descripcio n	Ubicacio n en el portal
<b>Documentos del solicitante</b>	Archivos enviados por el ciudadano al momento de presentar el tramite. Se clasifican como Principal o Complementario.	Seccio n Documentos Adjuntos del expediente.
<b>Documentos de respuesta</b>	Archivos adjuntos por el administrador en cada movimiento: notificaciones, resoluciones, requerimientos u otros documentos oficiales.	Dentro de cada movimiento en el historial.

**Recomendación:** *Se recomienda guardar los documentos de respuesta emitidos por CARD GALILEA como respaldo oficial de las comunicaciones institucionales relativas al tramite.*

## 9 Asistente virtual de consulta

El portal incluye un asistente virtual basado en inteligencia artificial, accesible desde el panel principal. Esta herramienta esta disenada para orientar al usuario sobre el proceso de sus tramites y absolver consultas generales.

El asistente puede orientar al usuario en los siguientes aspectos:

- Significado de cada tipo de movimiento y estado del expediente.
- Pasos del proceso administrativo de un tramite.
- Documentacion generalmente requerida por tipo de tramite.
- Interpretacion de observaciones emitidas por el administrador.
- Orientacion sobre plazos y procedimientos generales.

**Importante:** El asistente virtual es una herramienta de orientacion general. Para consultas oficiales, presentacion de documentos o informacion vinculante, el usuario debe dirigirse directamente al personal de CARD GALILEA.

## 10 Medidas de seguridad recomendadas

Para garantizar la seguridad de su cuenta y la confidencialidad de la informacion de sus expedientes, se recomienda observar las siguientes medidas:

- Cerrar la sesion del portal al concluir cada visita, especialmente en dispositivos compartidos o publicos.
- No compartir el nombre de usuario ni la contraseña con terceros bajo ningun concepto.
- Utilizar una contraseña robusta, distinta a la utilizada en otros servicios digitales.
- El sistema cerrara la sesion automaticamente tras un periodo de inactividad prolongada.
- Verificar que la direccion URL del portal corresponda al dominio oficial de CARD GALILEA y que la conexion sea segura (https://).
- Ante cualquier actividad inusual en la cuenta, notificar de inmediato al area de soporte tecnico.

**Advertencia:** CARD GALILEA no solicitara su contraseña ni datos personales sensibles a traves de correo electronico, llamadas telefonicas u otros medios no oficiales.

## 11 Preguntas frecuentes

### Por que no visualizo mis expedientes al ingresar al portal?

Verifique que esta utilizando el usuario correspondiente al documento con el que realizo la presentacion. Si envio documentos con distintos tipos de documento de identidad, cada uno genera una cuenta separada.

### Es posible agregar documentos a un expediente desde el portal?

Si. Mediante la opción Nuevo Trámite seleccione Asunto Existente e indique el número de expediente. El nuevo documento quedará registrado como movimiento adicional dentro del expediente correspondiente.

#### **Como sabere si el administrador realizo alguna accion sobre mi expediente?**

El sistema envía notificaciones al correo electrónico registrado cuando se registra un cambio de estado. Adicionalmente, puede consultar el historial de movimientos en cualquier momento desde el portal.

#### **Que debo hacer si el estado de mi expediente indica OBSERVADO?**

Revise la descripción del movimiento de tipo OBSERVADO en el historial. Allí encontrará el detalle de lo requerido. Proceda a presentar la documentación solicitada a través de la Mesa de Partes Virtual indicando el número de expediente existente.

#### **Puedo recuperar mi contraseña de forma autonoma?**

Actualmente el restablecimiento de contraseña requiere contactar al área de soporte técnico de CARD GALILEA, quien procederá con la verificación de identidad y el restablecimiento de credenciales.

#### **Los documentos descargados desde el portal tienen validez oficial?**

Los documentos emitidos por CARD GALILEA y disponibles en el portal constituyen comunicaciones oficiales de la institución. Se recomienda conservarlos como respaldo del trámite.

## 12 Glosario de terminos

<b>Termino</b>	<b>Definicion</b>
<b>Asistente virtual</b>	Herramienta de orientación basada en inteligencia artificial, disponible en el portal para absolver consultas generales sobre trámites.
<b>Credenciales</b>	Conjunto formado por el nombre de usuario y la contraseña que permiten el acceso autenticado al Portal del Ciudadano.
<b>Expediente</b>	Conjunto de documentos y actuaciones administrativas relacionadas con un trámite específico, identificado con un número único.

<b>Historial de movimientos</b>	Registro cronologico, completo e inalterable de todas las acciones realizadas sobre un expediente.
<b>Mesa de Partes Virtual</b>	Sistema electronico de recepcion de documentos de CARD GALILEA, a traves del cual se originan los expedientes.
<b>Movimiento</b>	Registro de cada accion o cambio de estado realizado sobre un expediente, con fecha, hora y responsable.
<b>OTP</b>	Contraseña de un solo uso (One-Time Password).Codigo numerico de seis digitos utilizado para verificar la identidad del solicitante.
<b>Portal del Ciudadano</b>	Entorno web personal que permite al usuario autenticado consultar y hacer seguimiento de sus expedientes en CARD GALILEA.
<b>RUC</b>	Registro Unico de Contribuyentes. Numero de identificacion tributaria de once (11) digitos para personas juridicas.
<b>Trazabilidad</b>	Capacidad del sistema de registrar y exhibir de forma completa e inalterable el historial de todas las acciones sobre un expediente.