

# EXPEDIENTE VIRTUAL – CATÁLOGO DE ERRORES

- Al momento de tratar de descargar un documento, tener en cuenta que debe estar desactivado en el navegador el bloqueo de pop-up de lo contrario no se descargará el documento:

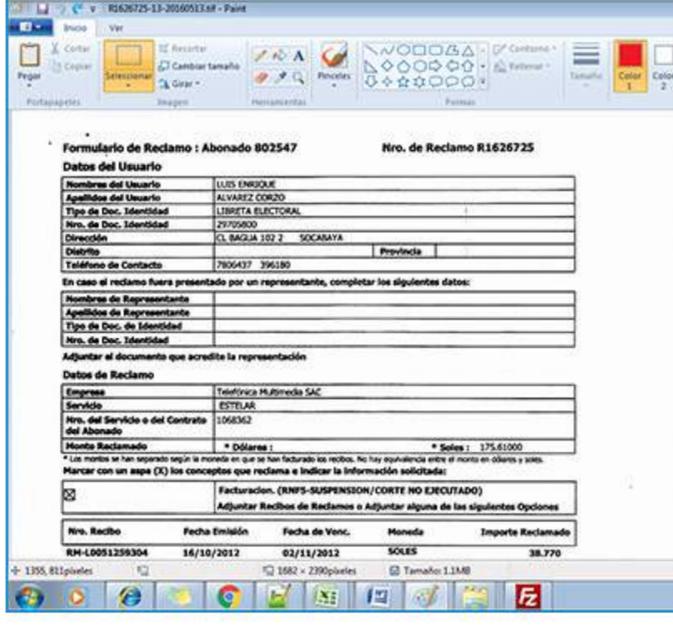


De ocurrir ello, selecciona en el navegador la opción: **"Permitir elementos emergentes para este sitio"** y listo.

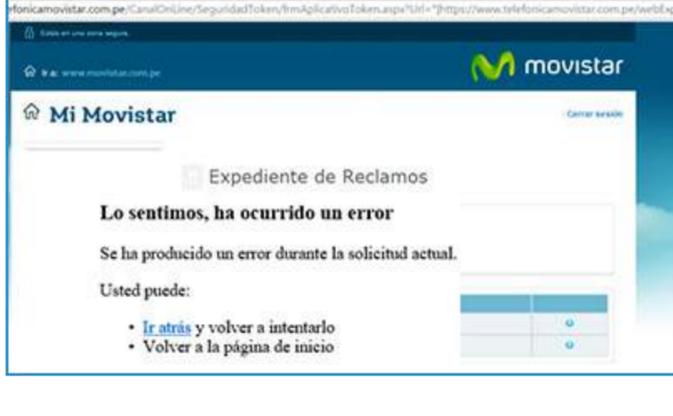
- Si luego de descargar el documento, al tratar de visualizarlo te aparece un mensaje como este:



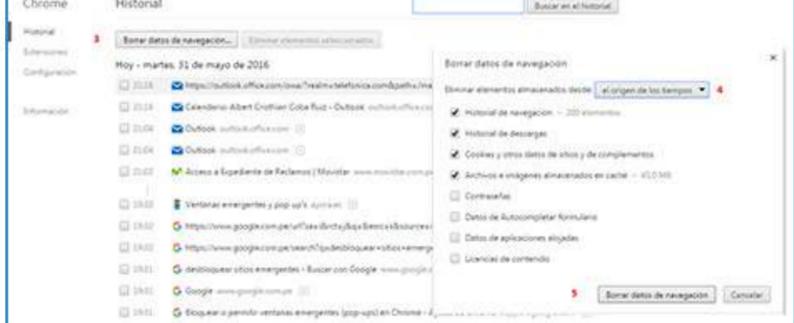
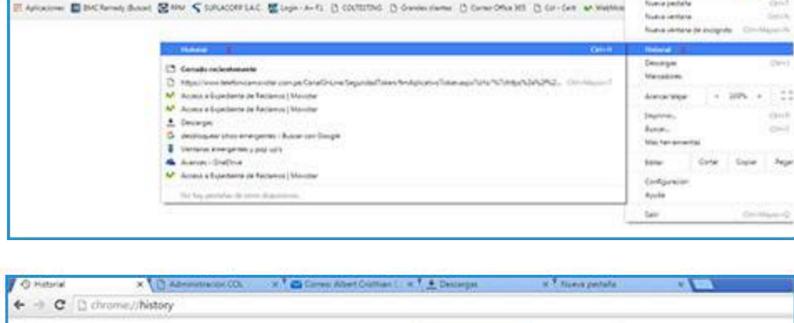
Te recomendamos guardar el documento en una carpeta y luego hacer clic en **"abrir como"** y elegir otro visualizador de imágenes como por ejemplo **"Paint"**.



- Si usas Chrome y al descargar el mensaje te sale un mensaje como el siguiente:



Te recomendamos cerrar el navegador y abrir una nueva ventana y realizar la limpieza de temporales e historial del navegador que estás usando.



- Si estás usando otros navegadores y al descargar ves el siguiente mensaje:



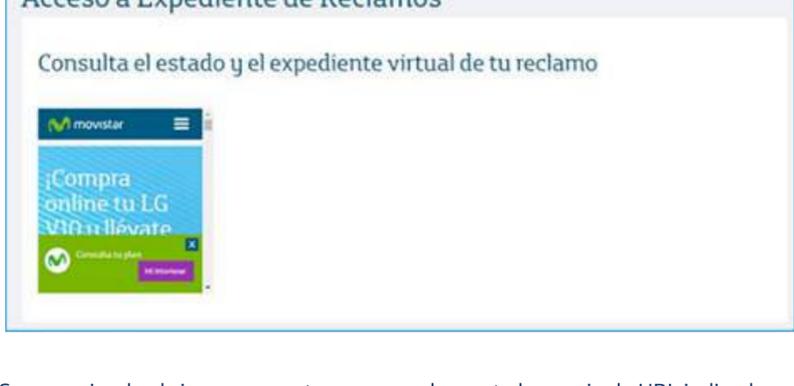
Ten en cuenta que aparece el error pero sin embargo se logra descargar el documento, da clic en **"Aceptar"**.

En caso aparezca y no se descargue el documento, abrir una ventana nueva.

- Puedes acceder a descargar tu expediente desde aquí <http://www.movistar.com.pe/atencion-al-cliente/reclamos/reporte-virtual>



Si estás en el celular, y en la página te salieran mensajes informativo que te dificultan dar clic en el acceso:



Se recomienda abrir en una ventana nueva el navegador, copiar la URL indicada, ingresar el número de documento y número de reclamo y posteriormente **NO** cerrar sesión, simplemente proceder a cerrar la página.



## Consideraciones

- Los reclamos tienen una longitud de 19 dígitos = **MVF0006506623422016**
- Para ingresar a través de la caja de logueo se debe ingresar con el código de reclamo y el tipo de documento de la persona que realiza el reclamo.

Nro. Reclamo	Fecha de Registro	Estado	Tipo de documento Titular	Número Documento Titular	Tipo Documento Usuario	Número Documento Usuario
BRF8344745	13/05/2016	CON RESPU ESTA	DNI	10335461	DNI	08385365

- Validar que la longitud de los tipos de documentos sea la correcta (**DNI=8, RUC = 11**)