

# 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:

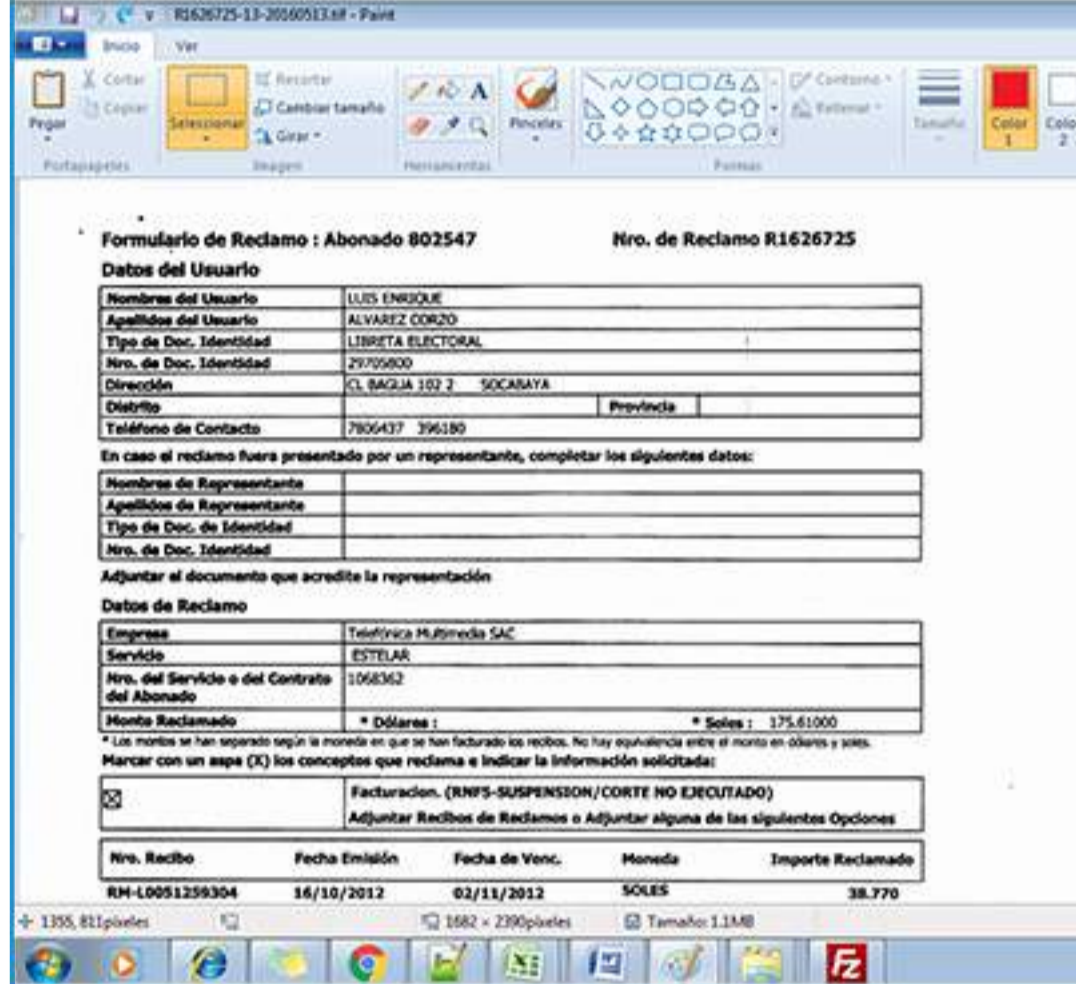


De ocurrir ello, selecciona en el navegador la opción: **"Permitir elementos emergentes para este sitio"** y listo.

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



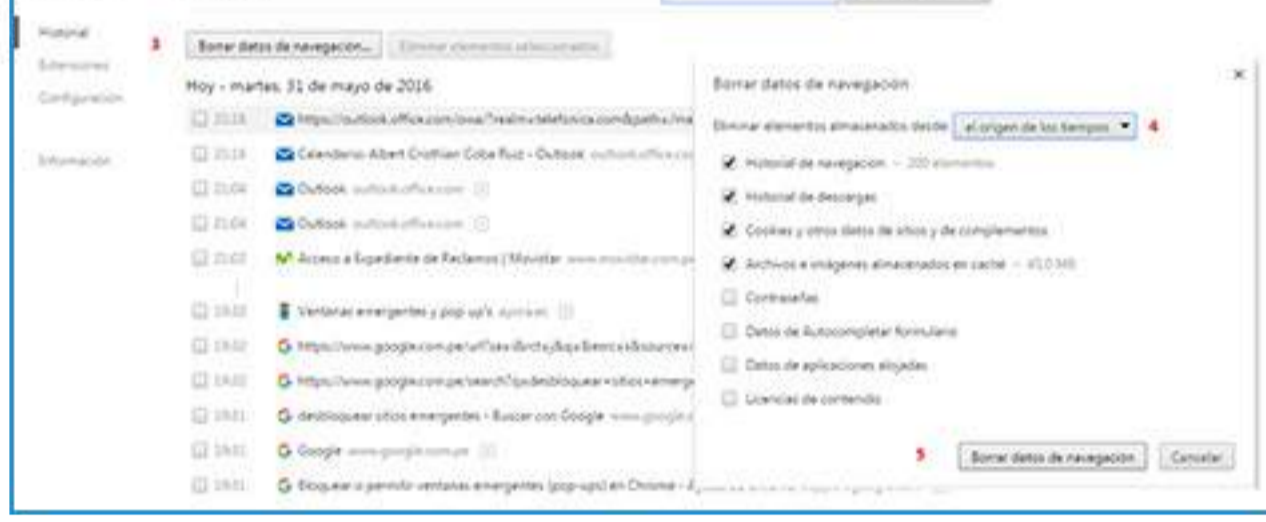
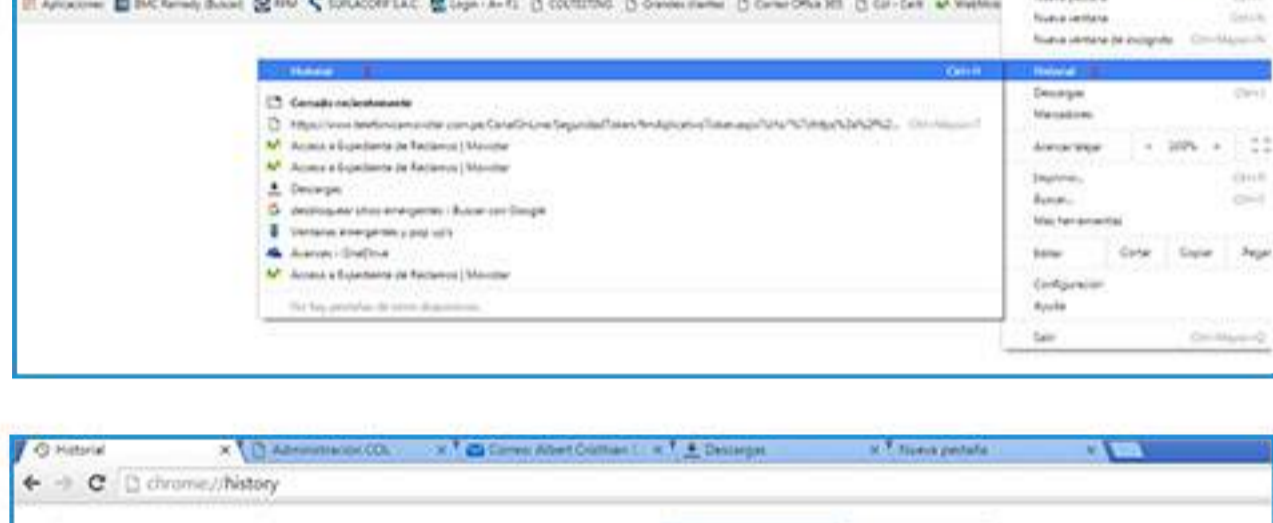
Te recomendamos guardar el documento en una carpeta y luego hacer clic en **"abrir como"** y elegir otro visualizador de imágenes como por ejemplo **"Paint"**.



- 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.



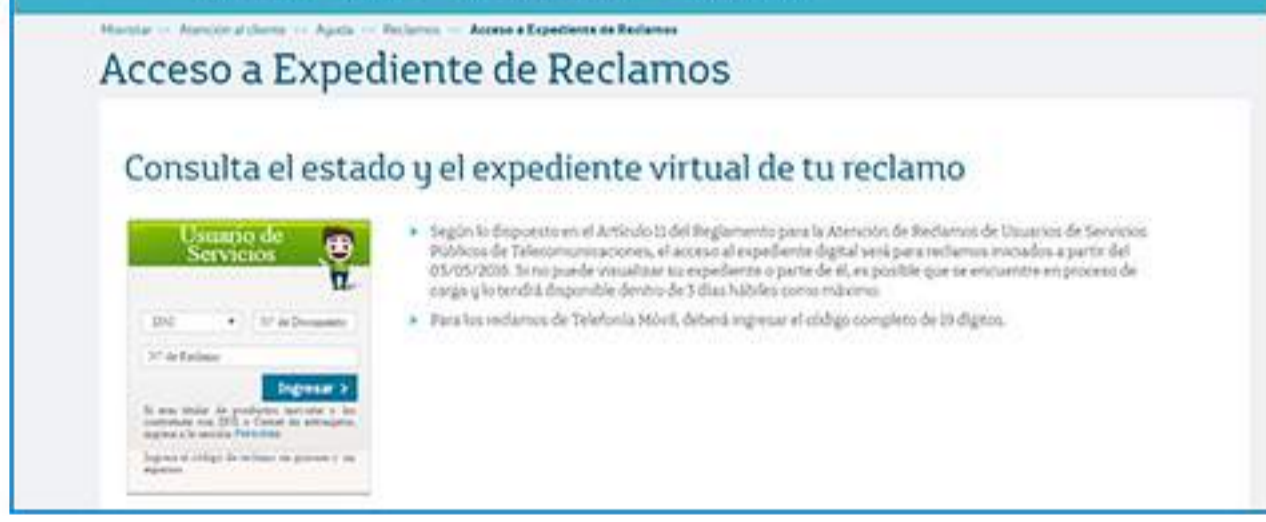
- Si estás usando otros navegadores y al descargar ves el siguiente mensaje:



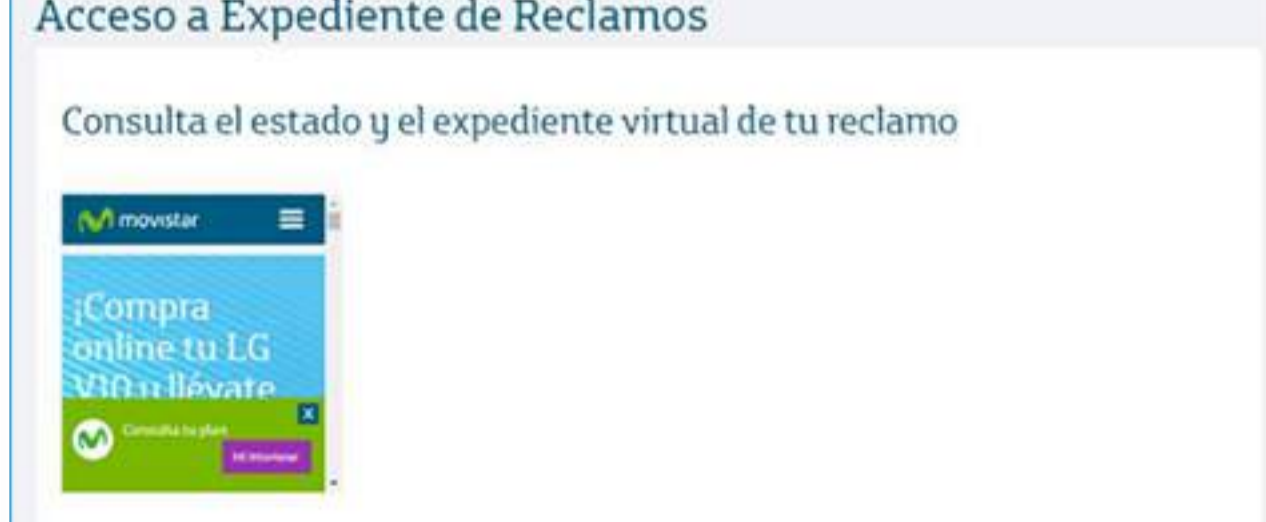
Ten en cuenta que aparece el error pero sin embargo se logra descargar el documento, da clic en **"Aceptar"**.

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<br>ESTA | DNI                       | 10335461                 | DNI                    | 08385365                 |

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