# GUÍA DE USUARIO

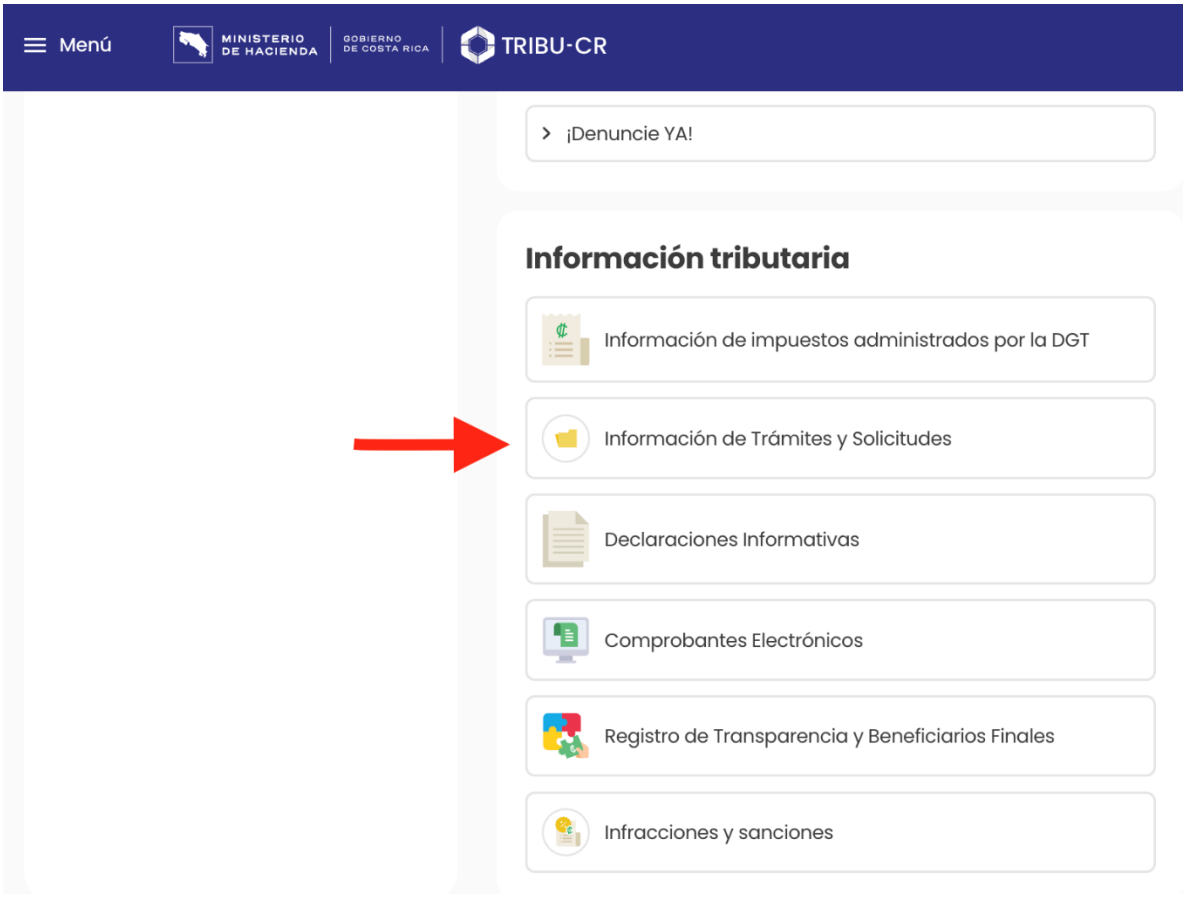
## Gestión de solicitudes y expedientes desde la Oficina Virtual

- **Aprender a gestionar las solicitudes y expedientes desde la Oficina Virtual.**

La OVi consta de un sitio público (https://ovitribucr.hacienda.go.cr/home/) y un sitio autenticado que requiere de la generación de un usuario para su ingreso.

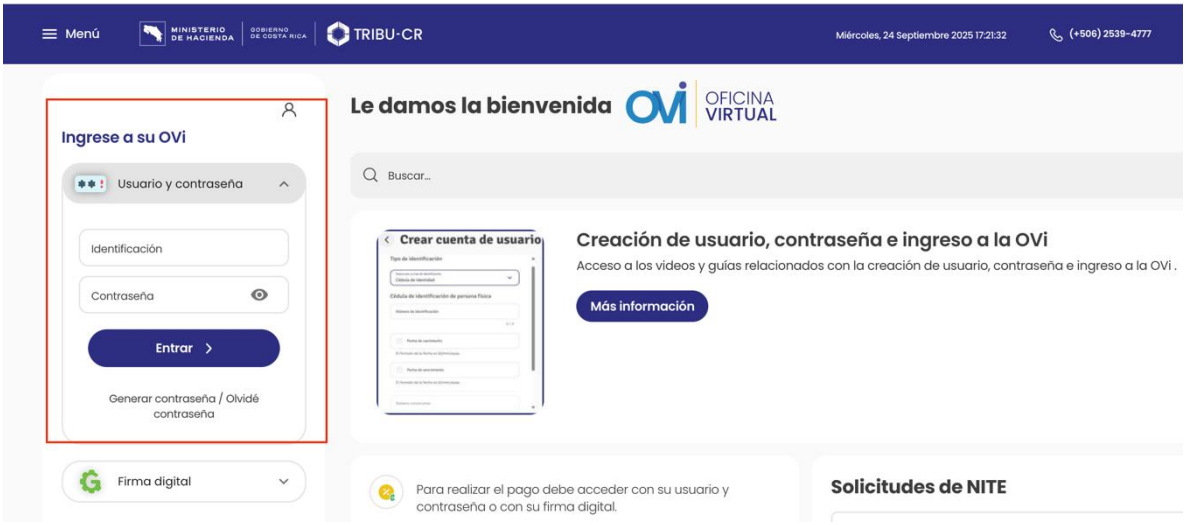
## 1. Información de "Trámites y Solicitudes" en sitio público.

En este apartado se visualiza la definición, requisitos y sustento legal de algunos de los trámites y solicitudes que se encuentran en el sitio autenticado. Para acceder a este sitio público se debe de dirigir al apartado denominado "Información tributaria" – "Información de trámites y solicitudes".

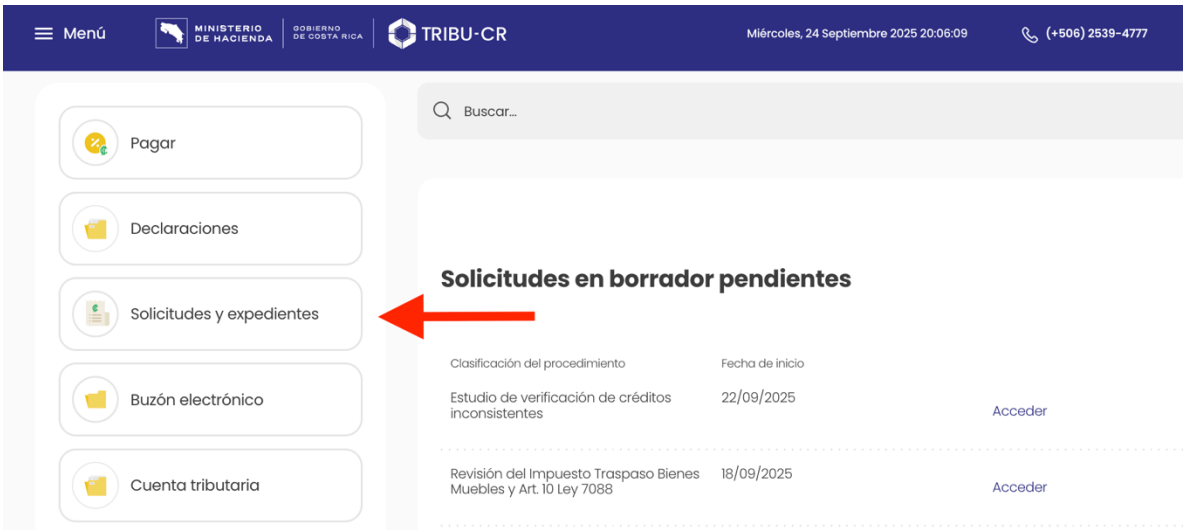



## 2. Presentación de "Trámites y Solicitudes" en sitio autenticado.

Para presentar una solicitud desde la OVi, se debe de acceder con un usuario previamente configurado en la sección llamada “Ingreso a su OVi”, que se encuentra en el lateral izquierdo del inicio.




Una vez dentro de la OVi en el sitio autenticado, se ingresa con un clic en el bloque denominado “Solicitudes y expedientes” en el menú lateral izquierdo.




Al ingresar en dicho bloque es posible la creación de una nueva solicitud al darle “click” al botón “+ Nueva solicitud”, disponible en la esquina superior derecha.



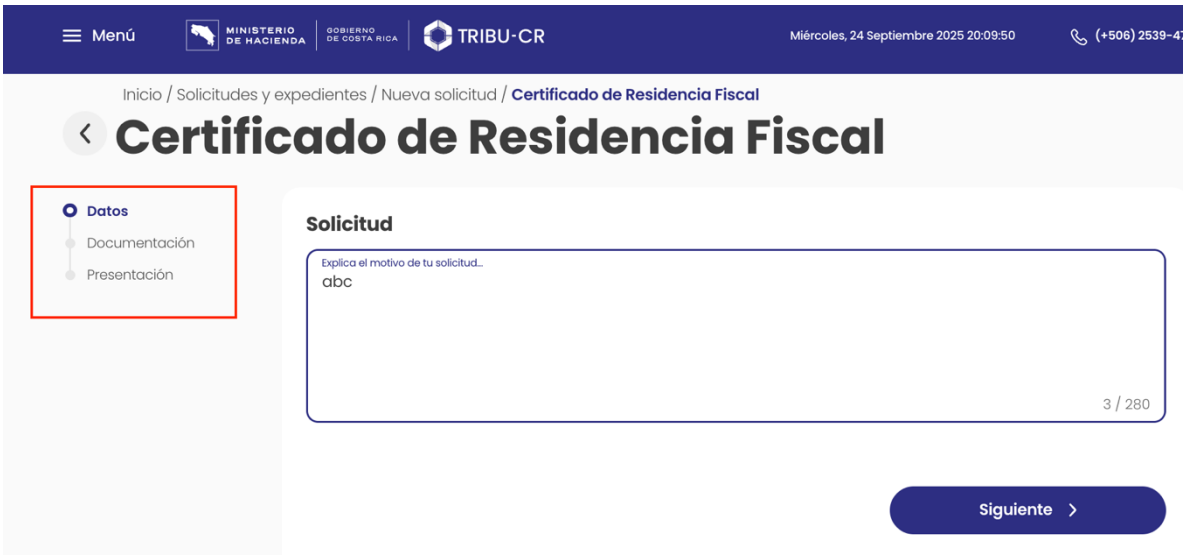

Posteriormente, se mostrará una pantalla llamada “Nueva Solicitud” en donde se tendrán disponibles los trámites a realizar desde la OVi, estos se encuentran divididos por bloques según su naturaleza y pueden ser filtrados desde la columna derecha o mediante el buscador por palabra clave.




Para gestionar un trámite debe darle clic encima del trámite a realizar y con esto se mostrará una nueva pantalla compuesta por secciones que se desglosan en el lateral superior izquierdo, las cuales son necesarias para completar la solicitud,

estas secciones son: Datos, Documentación y Presentación, se acota que el sistema coloca un color azul en la sección en donde se encuentra.

En la primera sección de "Datos" se habilita un campo de texto para indicar el motivo de la solicitud, sin embargo, este campo no es obligatorio. Para finalizar esta sección se utiliza el botón de "Siguiente".

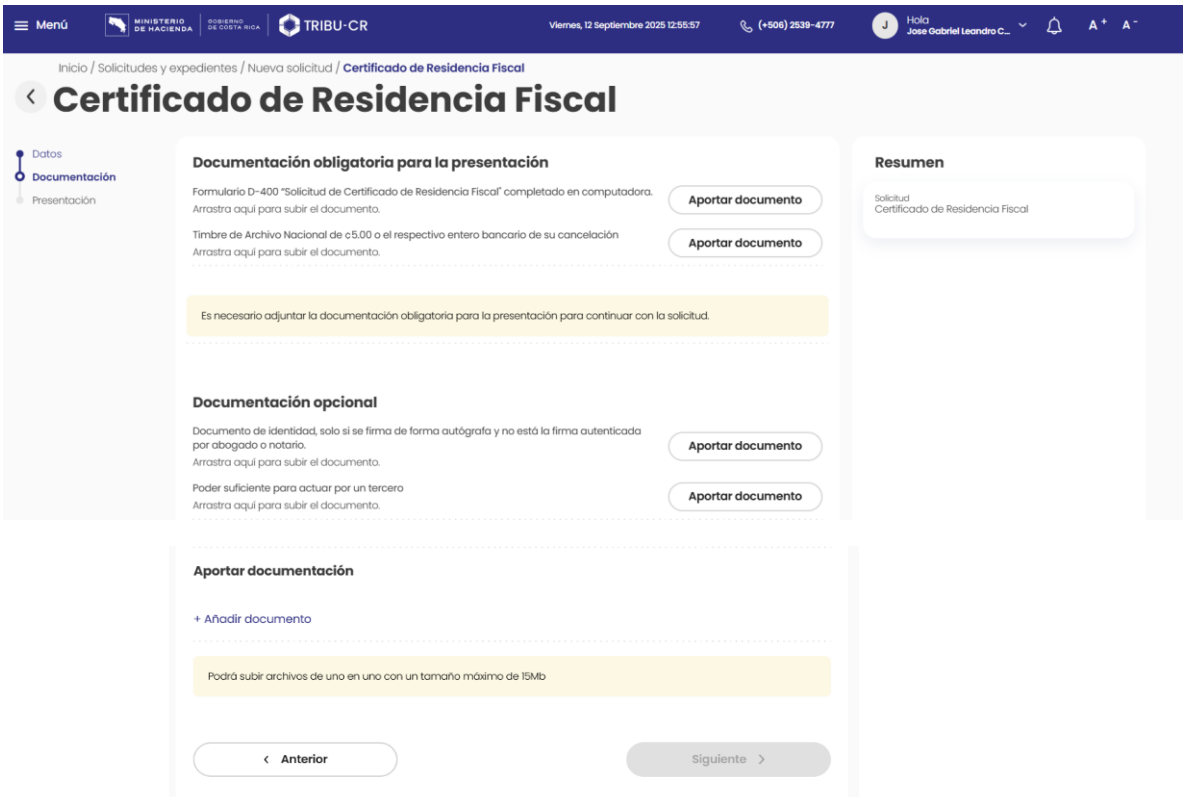



En la siguiente sección llamada "Documentación" permite la inclusión de documentos en formato Word, Excel, PDF y JPG.

Para los trámites existen diferentes necesidades documentales, por lo que dependiendo del trámite en concreto se tienen o no documentos obligatorios u opcionales, los cuales se definen de la siguiente forma:

- **Documentación obligatoria para la presentación**: Requisitos documentales indispensables para presentar el trámite, sin estos el sistema no permite continuar con la presentación.
- **Documentación opcional**: Requisitos documentales adicionales que pueden requerirse dependiendo del trámite, no incluir estos documentos no es un impedimento para presentar la solicitud.

Adicionalmente, en esta pantalla se pueden añadir documentos no contemplados como obligatorios u opcionales, dentro de la sección de "**Aportar documentación**".




Para cargar los documentos obligatorios u opcionales se ingresa a los botones de "Aportar documento" en donde se apertura una ventana que permite seleccionar el documento dentro de su ordenador, si la carga se ha realizado de forma correcta observará una marca de verificación en color verde, así como el nombre del documento que se ha cargado.



Se agrega que, si existiera un error del ciudadano al elegir el documento, se puede dar clic en el ícono de eliminación colocado en el margen derecho y realizar nuevamente el proceso de carga con el documento correcto.

También, es importante aclarar que, hasta que se hayan aportado la totalidad de documentos obligatorios, el sistema habilita el botón "Siguiente" para continuar.

Ahora bien, si se desea aportar documentación adicional, se debe dar clic en "+ Añadir documento" y realizar el mismo proceso que con la carga de archivos obligatorios u opcionales.




Finalmente, la tercera sección es la "Presentación" la cual contiene un resumen de la fecha, tipo de trámite y nombre del ciudadano al que se le está generando el nuevo trámite, por lo que si esta información es correcta el sistema brinda la opción de "Presentar" o bien también se brinda la opción de regresar a las secciones previas con el botón de "Anterior" si es necesario corregir lo ingresado en secciones anteriores.




Si se elige presentar el trámite, se mostrará una nueva pantalla indicando que su solicitud se ha presentado correctamente, así como muestra las opciones de previsualizar y descargar el justificante y el acuse de recibido.




Finalmente, es importante indicar que a partir de la presentación del trámite se genera un expediente nuevo que va a ser recibido automáticamente por el Ministerio de Hacienda para su atención.

## 3. Trámites y solicitudes en borrador

Si un trámite no se concluye después de la sección de “Documentos”, el sistema realiza un autoguardado con las acciones realizadas, es por eso que en la pantalla de inicio del sitio autenticado de la OVi se pueden visualizar los trámites que el ciudadano haya iniciado y no concluido.

Se acota que el sistema solo permite generar un borrador por tipo de solicitud. Si no se desea continuar con el trámite en el mismo inicio se puede escoger la opción de eliminar o bien, si se desea continuar se puede ingresar en el enlace de “Acceder”.

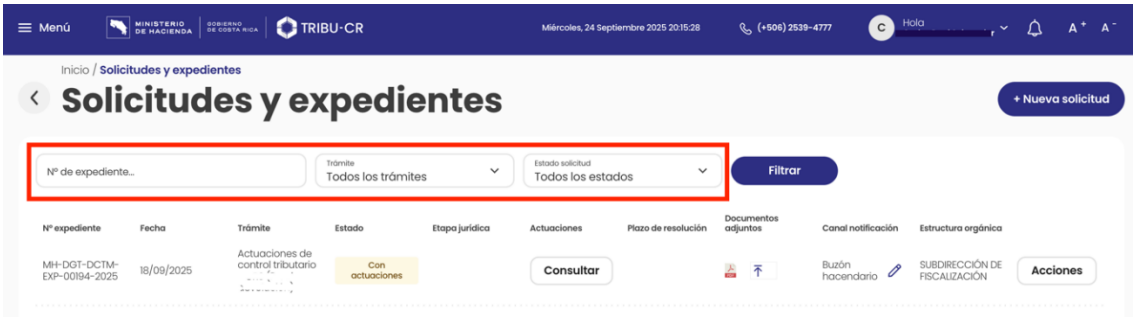



## 4. Consultar expedientes en la OVi

La consulta del histórico de expedientes que se han creado al presentarse una solicitud por un ciudadano o que se le hayan iniciado al ciudadano por parte del Ministerio de Hacienda, se pueden visualizar desde el sitio autenticado de la OVi, ingresando al apartado de “Solicitudes y expedientes” que se encuentra en el menú lateral izquierdo.




Posteriormente se mostrará una pantalla donde se podrá ver el histórico de todos los expedientes del usuario que se encuentra autenticado, dicho histórico cuenta con filtros en la parte superior para realizar una búsqueda más rápida y específica de algún expediente en particular. Se puede filtrar por el número de expediente, el nombre del expediente y el estado en que este se encuentre.




Ahora bien, por cada expediente que el ciudadano tiene, podrá visualizar:

- **Nº de expediente**: consecutivo alfanumérico único.
- **Fecha**: en la que se apertura el expediente
- **Trámite**: nombre del tipo de expediente.
- **Estado**: muestra la situación del expediente.

⇒ Admitido: Indica que se ha abierto un expediente a instancia de parte sea en presencial (TRIBUCR) o a través de la OVi, aportando todos los documentos obligatorios.

⇒ Con actuaciones: cuando el expediente ya tiene un estado admitido y se ha realizado una actuación por parte de un funcionario.

⇒ Sin actuaciones: cuando el expediente ya tiene un estado admitido, pero todavía no se ha realizado una actuación por parte del funcionario.

⇒ Finalizado: se da cuando el expediente se ha finalizado por parte de un funcionario, o bien, si al ser un expediente que se ha abierto mediante una solicitud del ciudadano, este decide solicitar un desistimiento en el botón de "Acciones", finalizando automáticamente el expediente, se acota que esta funcionalidad se verá más adelante en esta sección.

⇒ Requerido: no es un estado común, pero corresponde a un expediente a instancia de parte sea en presencial (TRIBUCR) o a través de la OVI en el cual no se aportaron los documentos obligatorios, pero por un asunto de configuración del trámite, se permite al ciudadano presentarlo.

- **Etapa jurídica**: muestra si el expediente se encuentra en fase recursiva.
- **Actuaciones**: Es posible consultar las actuaciones que se hayan realizado por el funcionario desde el botón de "Consultar".

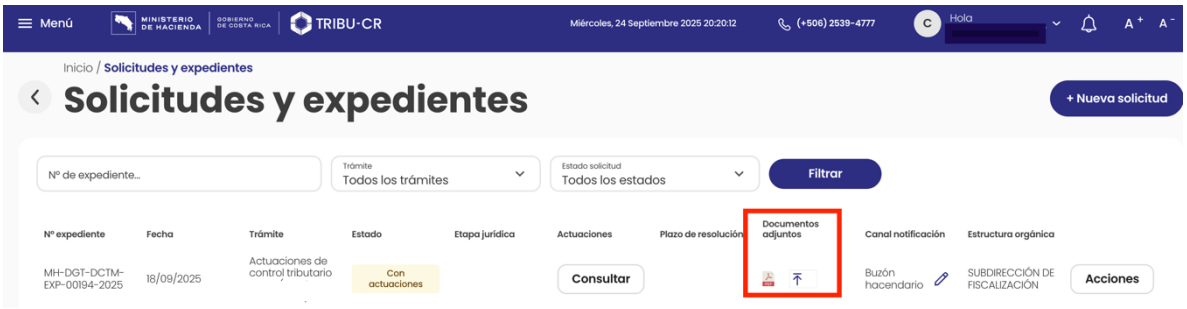



Aquí se desplegarán todas aquellas actuaciones realizadas por un funcionario que se configuraron para ser visibles en OVi, así como la fecha y el documento de cada actuación. Es importante aclarar que, por un asunto normativo, no todas las actuaciones se muestran, es por eso que esta sección **no representa una copia íntegra del expediente**, sino un sitio para la consulta de actuaciones que le han sido notificadas y que dentro del procedimiento que regula el expediente son de acceso permanente por el ciudadano.

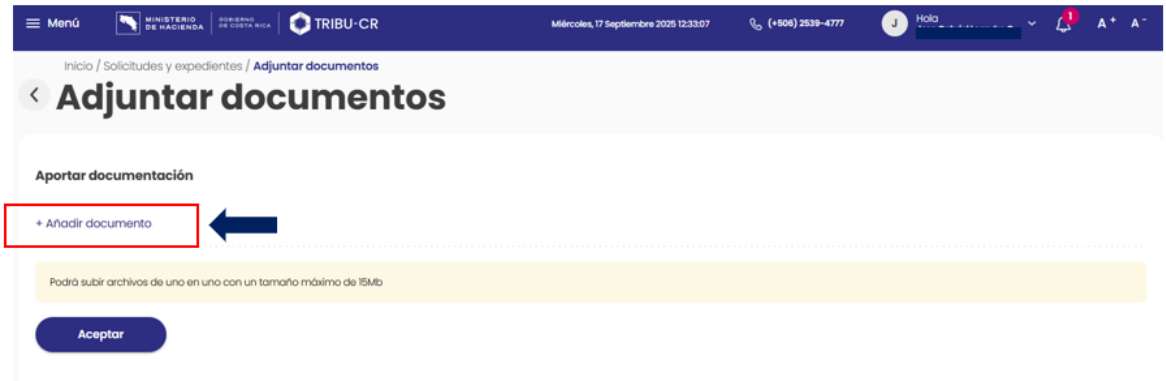



- **Plazo de resolución:** muestra el plazo previsto para resolver el expediente, sin embargo, por motivos contemplados en nuestra norma y específicos del expediente en particular, estos plazos pueden ser ampliados por el Ministerio de Hacienda.
- **Documentos adjuntos**: Es posible consultar los documentos que el mismo ciudadano ha aportado al expediente o aquellos que el funcionario haya considerado que deban incorporarse al expediente, también desde este

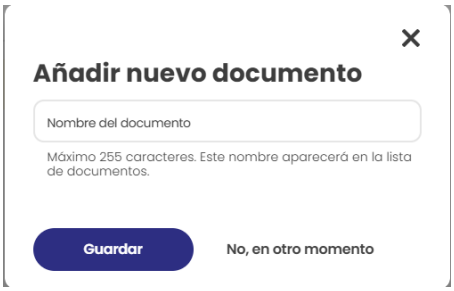
apartado en el símbolo de flecha se puede adjuntar documentación adicional al expediente en cualquier momento, siempre y cuando el expediente no esté con el estado “Finalizado”.



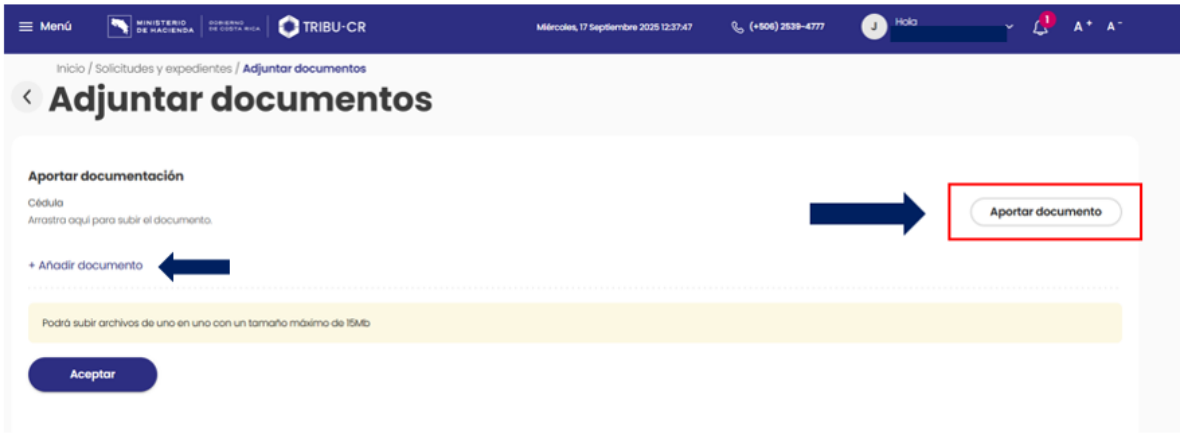

Para ello, es necesario dar clic en la flecha indicada e ingresar al botón de “Añadir documento”.




Posteriormente, se deberá de indicar el nombre del archivo que se va a adjuntar y marcar “Guardar”.



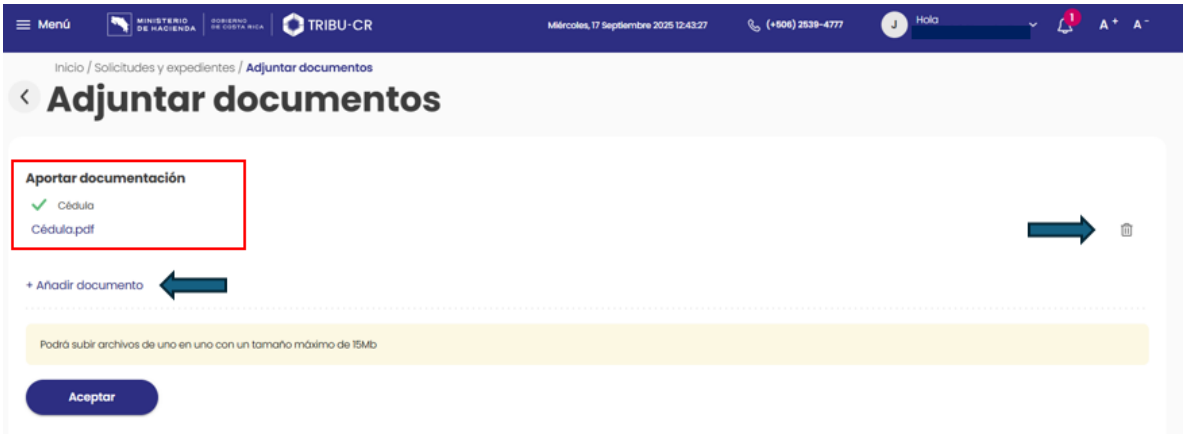
Cuando ya se haya creado el nombre del archivo, el sistema habilito para cargar el documento, ingresando a la opción de "Aportar documento". O bien, el sistema también permite arrastrar el documento sin necesidad de ir a buscarlo.




Cuando se haya cargado el documento el mismo se mostrará debajo del nombre que se le dio al documento.

También, es posible borrar el documento ya aportado, desde el ícono de eliminación ubicado a la derecha de la pantalla, así como se pueden cargar nuevos documentos desde el botón "+ Añadir documento".

En caso de haber terminado con la carga de archivos, se utilizará el botón de "Aceptar" para completar la carga.



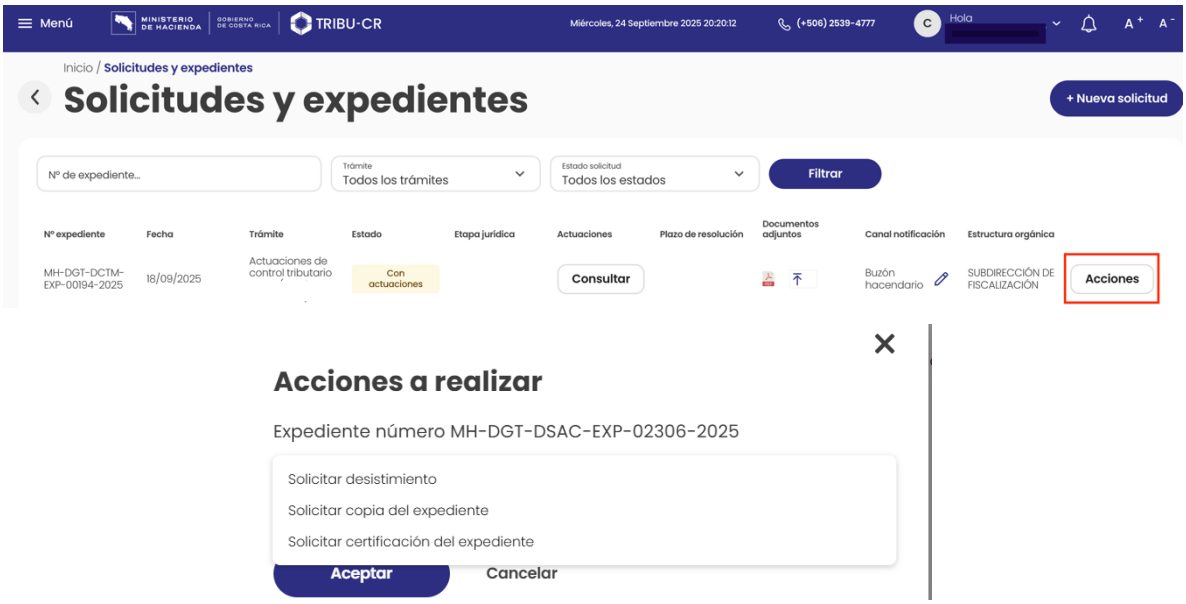
- **Canal de comunicación**: al darle clic al ícono de lápiz se permite cambiar el canal de comunicación para expedientes activos, lo indicado por el ciudadano en este sitio será el **medio oficial para realizar notificaciones** respecto al expediente en concreto, se acota que, al indicar un canal, el sistema notificará al medio preferente indicado ante el Registro Único Hacendario.




- **Estructura orgánica**: corresponde al departamento que recibió o generó el expediente.
- **Acciones**: son solicitudes que puede hacer el ciudadano para un expediente, inicialmente el sistema cuenta con las siguientes solicitudes:
  - ⇒ Solicitar el desistimiento del trámite: Con esto el ciudadano está indicando a la Administración que ya no desea gestionar el trámite, por lo que se hace un cierre automático del expediente, en caso de requerir volver a presentar la solicitud debe de confeccionar un trámite nuevo.
  - ⇒ Solicitar una copia del expediente: es una solicitud sujeta a aprobación del funcionario a cargo del expediente, en caso de que corresponda otorgar la copia, se estaría entregando al medio preferente que haya indicado en el Registro Único Hacendario, o

bien, si el expediente cuenta con un canal de comunicación en específico se estaría haciendo en su lugar a este medio.

⇒ Solicitar la certificación del expediente: es una solicitud sujeta a aprobación del funcionario a cargo del expediente, en caso de que corresponda otorgar la copia, se estaría entregando al medio preferente que haya indicado en el Registro Único Hacendario, o bien, si el expediente cuenta con un canal de comunicación en específico se estaría haciendo en su lugar a este medio.





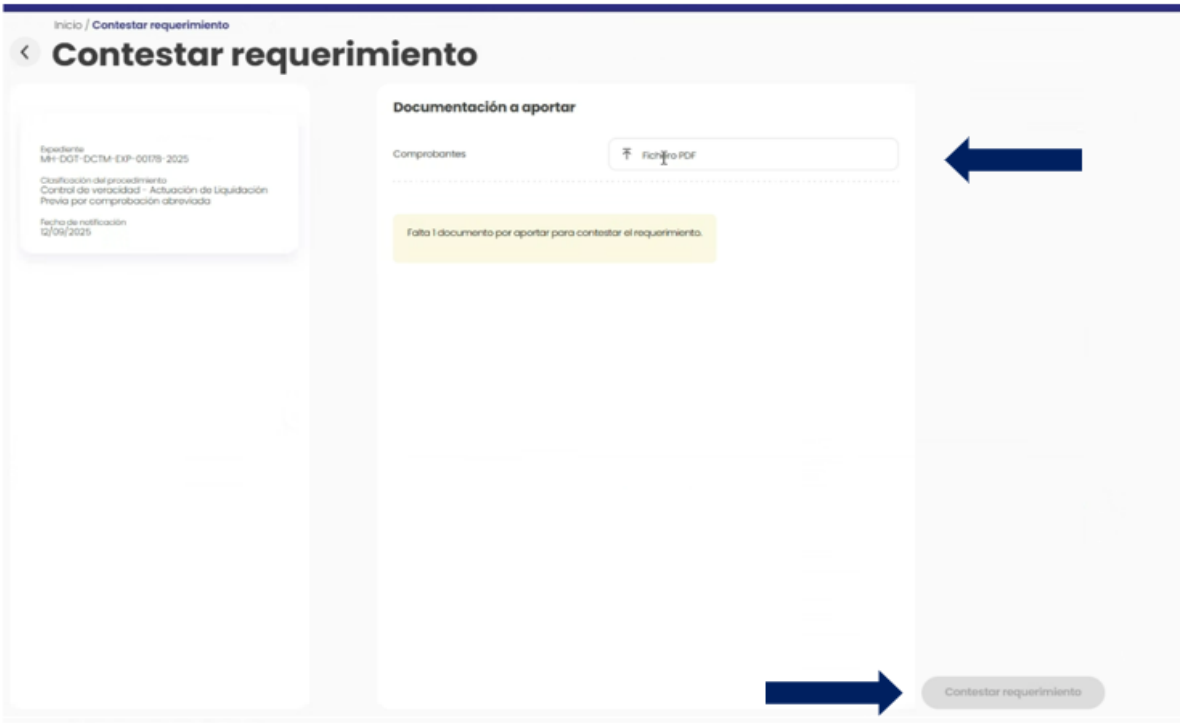


## 5. Responder a requerimientos de información

Cuando se le ha notificado un requerimiento de información, el ciudadano deberá responder al mismo desde su OVi, desde el inicio autenticado en la sección llamada Trámites pendientes" colocada en la parte central de la pantalla.




En este campo aparecerán todos los requerimientos que el ciudadano tenga en plazo para contestar, para responder y aportar la documentación el ciudadano deberá dar clic al botón de “Contestar” y al hacerlo mostrará una pantalla con los documentos que se le han requerido, por lo que para cumplir con lo solicitado deberá cargar cada uno de los documentos en el sitio habilitado, es importante indicar que el requerimiento podrá contestarse hasta que se hayan cargado todos los documentos solicitados.



Al terminar de aportar la documentación y dar clic en el botón “Contestar requerimiento” se generará un mensaje indicando que el requerimiento se ha contestado de forma correcta.




**Nota**: En el caso de que exista un error por parte del ciudadano en el suministro de la respuesta al requerimiento, temporalmente se podrá aportar la documentación que corrige el error al expediente en concreto, esto como medida temporal.