

## Índice

Información sobre los navegadores compatibles .....	2
Activación de la vista de compatibilidad.....	3
Como cerrar correctamente la sesión .....	5
Acciones a efectuar cuando no pueda iniciar sesión.....	5
Medidas de seguridad en uso de Clave SOL .....	9
Generación de pregunta y respuesta segura .....	9

# Manual informático para SUNAT Operaciones en Línea

## Información sobre los navegadores compatibles

Al ingresar a la obtención de Clave SOL, se muestra en la parte inferior la relación de navegadores compatibles.

SUNAT Operaciones en Línea

Ingresa por DNI Ingresa por RUC

**DNI**

**Contraseña**

¿Te olvidaste tu usuario o clave?

Iniciar sesión

Mayor información al 0801-12100 (desde teléfonos fijos) ó al 315-0730 (desde celulares), de Lunes a Viernes de 8:30 am a 6:00 pm y los Sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

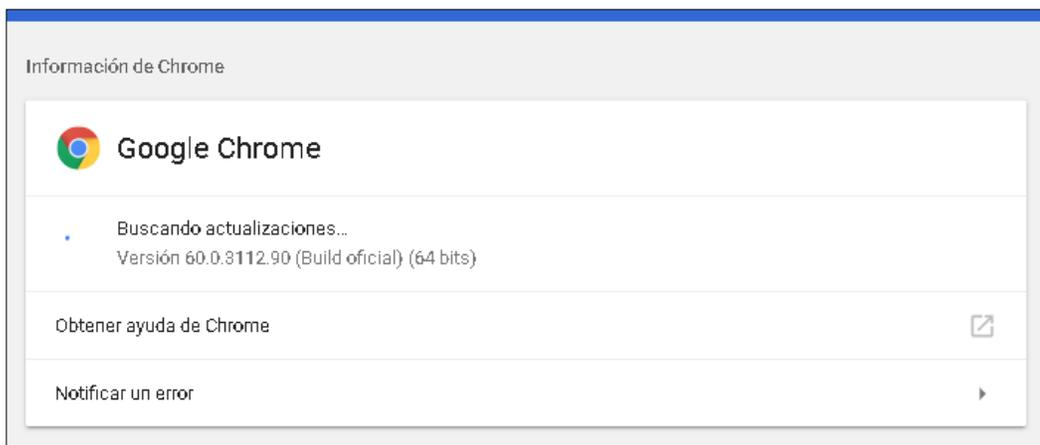
Compatible con: Google Chrome 10+ Firefox 10+ Internet Explorer 8+

- Google Chrome 10+

Ruta descarga: <https://www.google.es/chrome/browser/desktop/index.html>

¿Qué versión de Google Chrome estoy usando?

Abrir Google Chrome, seleccionar el botón «Ayuda» y después selecciona «Información de Google Chrome».



- Firefox 10+

Ruta descarga: <https://www.mozilla.org/en-US/firefox/new/>

¿Qué versión de Firefox estoy usando?

Abrir Firefox, seleccionar el botón «Ayuda» y después seleccionar «Acerca de Firefox». El número de la versión instalada se mostrará debajo del nombre de Firefox.



- Internet Explorer 8+

Ruta descarga: <https://www.microsoft.com/es-es/download/internet-explorer.aspx>

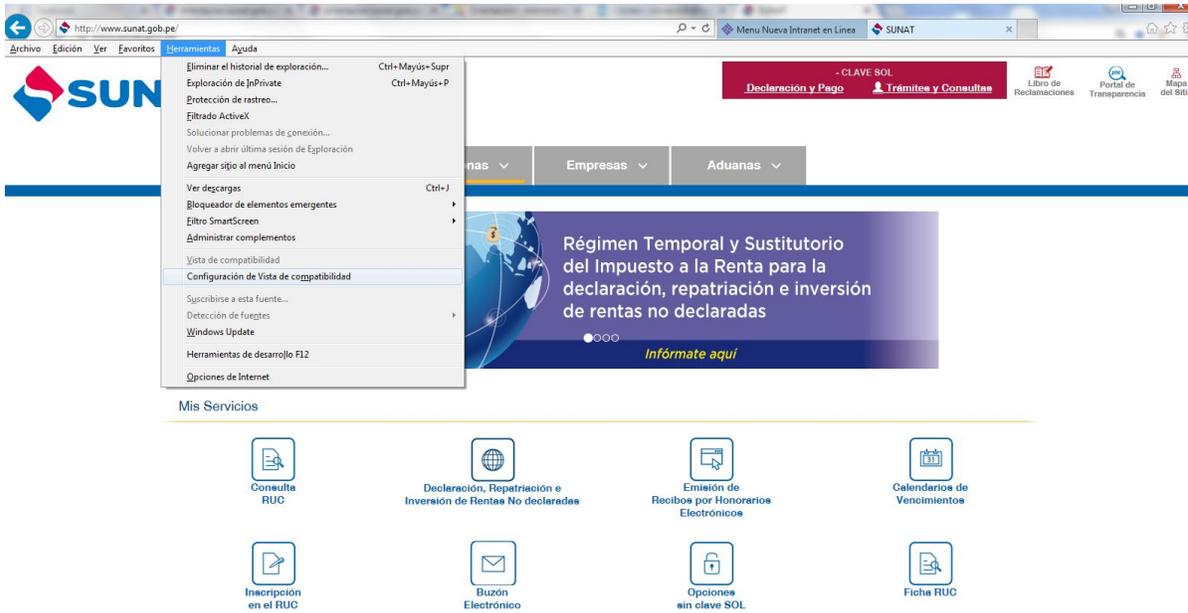
¿Qué versión de Internet Explorer estoy usando?

Abrir Internet Explorer, seleccionar el botón «Herramientas» (o botón Ayuda en Internet Explorer) y después seleccionar «Acerca de Internet Explorer».

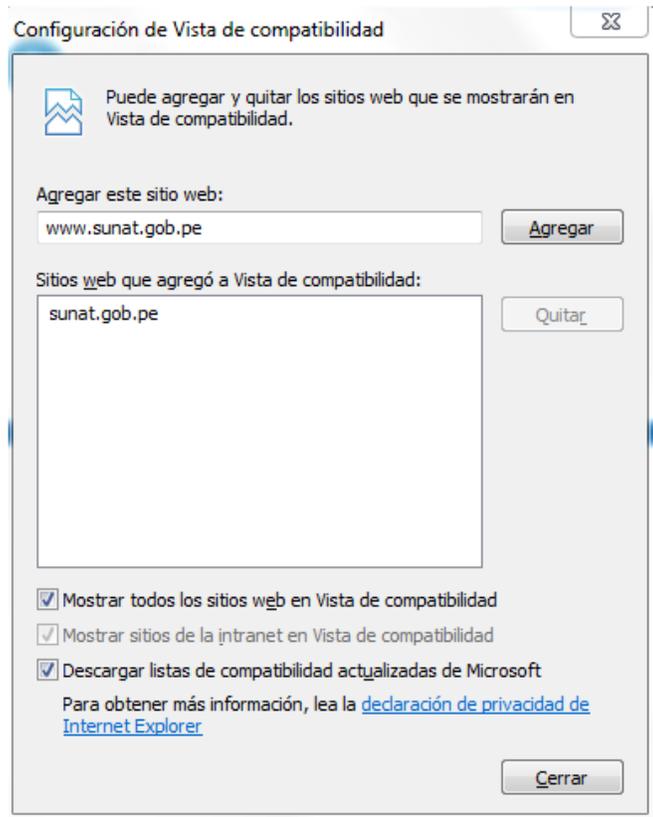


### **Activación de la vista de compatibilidad**

Seleccione la opción «Configuración de Vista de Compatibilidad» del menú «Herramientas». Si no está disponible dicho menú, pulse la tecla "Alt" para que aparezca en su navegador.

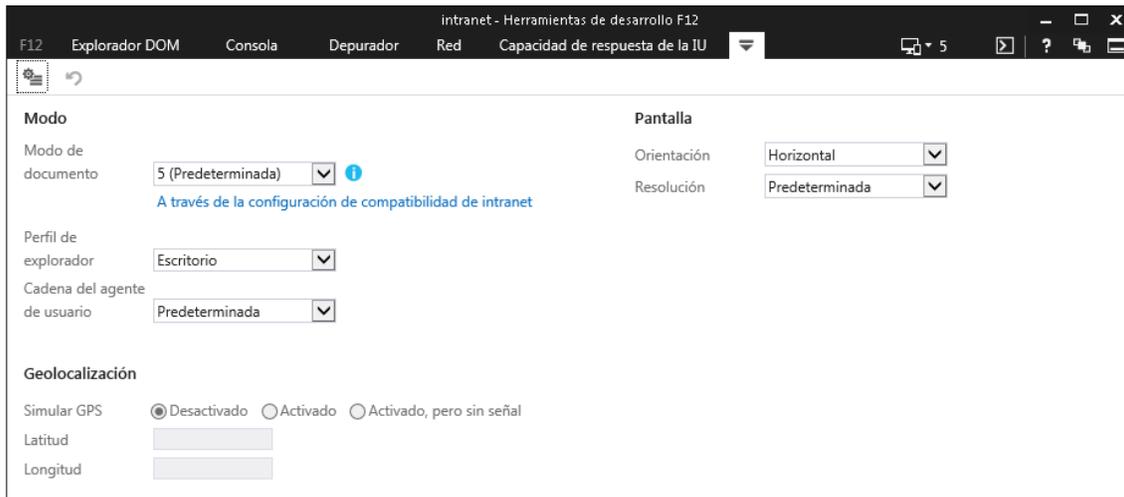


Para cambiar la configuración añada el sitio web y pulse el botón «Agregar».



Una vez configurada la vista, comprobemos que se ha configurado correctamente pulsando la tecla F12 del teclado y comprobando que el valor “modo de documento” como se muestra en la captura

siguiente, **tiene el valor 5**, en cuyo caso puede acceder con normalidad a la aplicación a través de la pantalla de acceso con su usuario y contraseña.

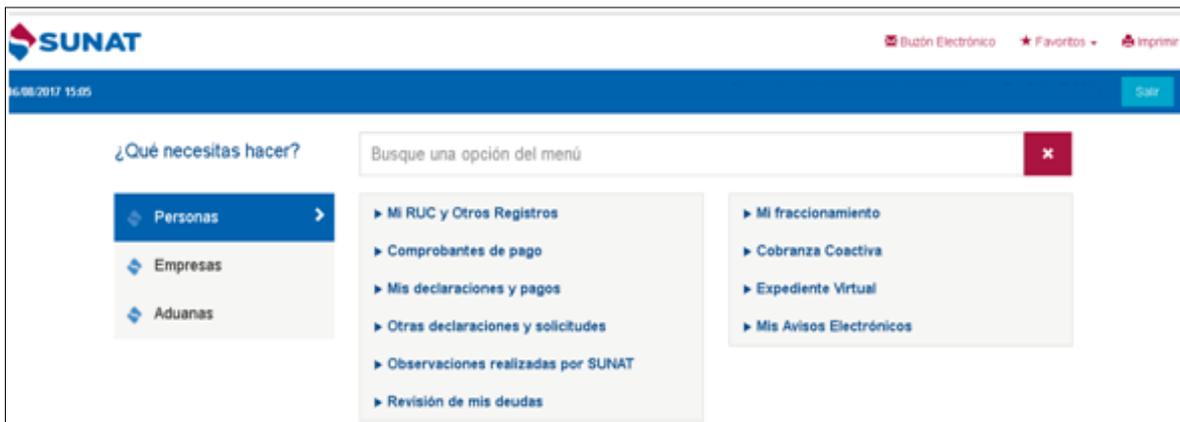


En caso de que su navegador le indique en “modo de documento” un valor distinto de 5, elija en el desplegable la opción con valor 5 y sin cerrar el menú acceda con normalidad a la aplicación.

### **Como cerrar correctamente la sesión**

La Clave SOL puede contener mucha información delicada, por eso cerrar sesión adecuadamente ayudará a protegerla.

Haz clic en el botón «Salir», esquina superior derecha. Tu cuenta cerrará sesión y se le mostrará la pantalla para iniciar sesión.



### **Acciones a efectuar cuando no pueda iniciar sesión.**

- Acceder a las propiedades de Internet.

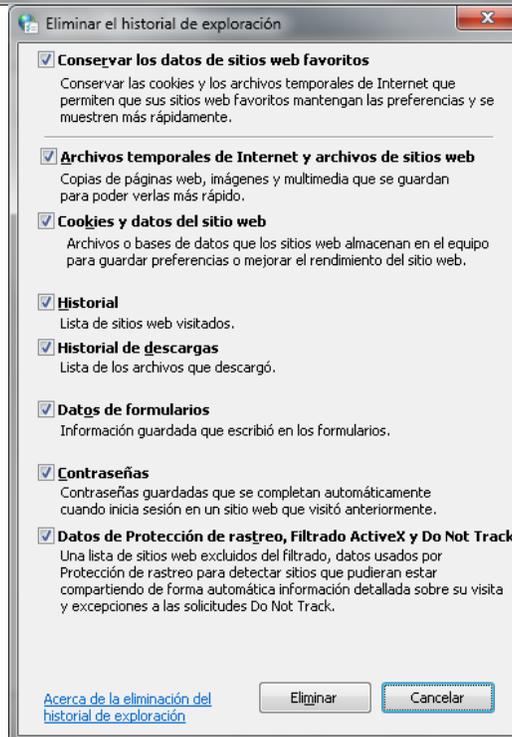
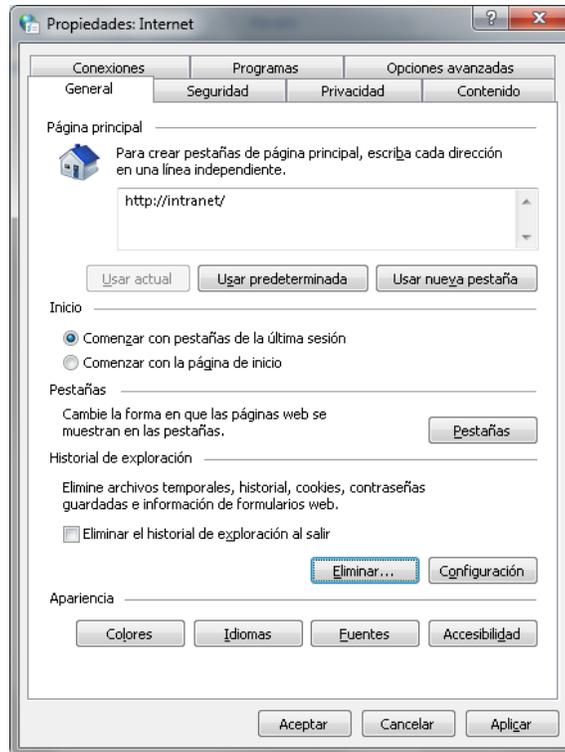
Windows te permite configurar las características de Internet de una manera rápida y sencilla. Para comenzar, dirígete a Inicio, Panel de Control y después pulsa sobre el texto Opciones de Internet para acceder a la ventana de propiedades.

- Eliminar archivos temporales, cookies e historial.

A continuación, haz clic en la pestaña General y dirígete al apartado Historial de Exploración. Después, pulsa en el botón Eliminar y marca la casilla de todos los elementos que quieras borrar del

ordenador: los archivos temporales y de sitios web, las cookies, el historial de exploración, el historial de descargas, los datos de formularios, las contraseñas y los datos de protección de rastreo, filtrado de Active X y Do Not Track.

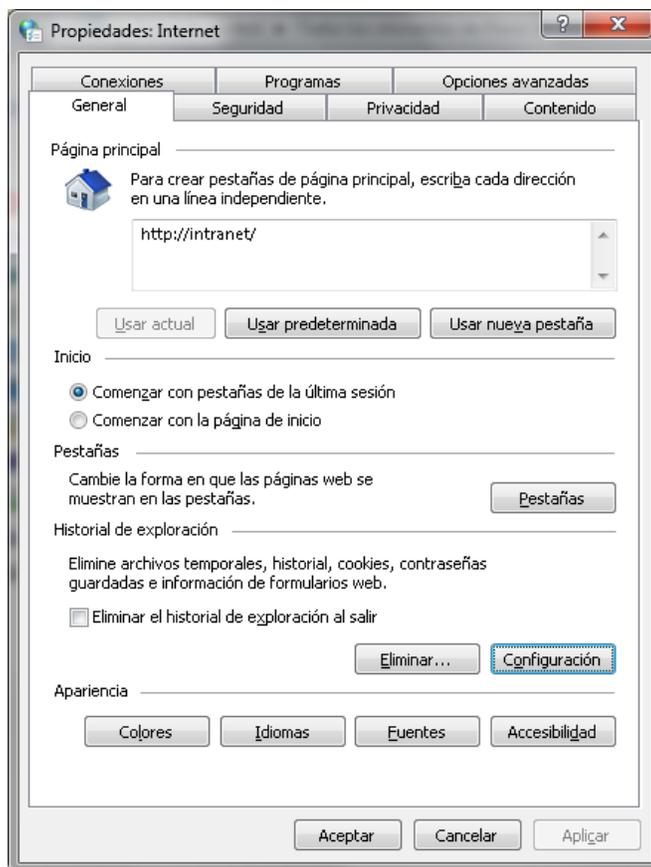
Después de seleccionar la casilla de los elementos que quieres borrar, haz clic en Eliminar para validar la operación y espera a que concluya el proceso.

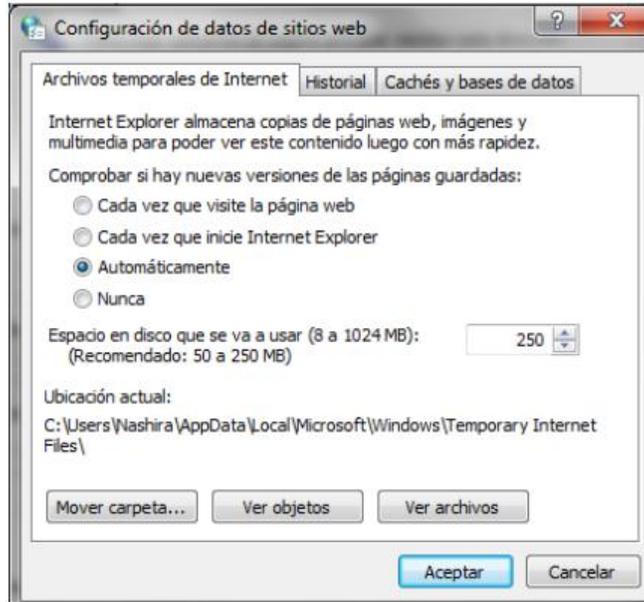


- Configurar los archivos temporales.

Para ajustar las preferencias de los archivos temporales, haz clic en el botón Configuración del apartado Historial de Exploración y pulsa en la pestaña Archivos temporales de Internet. Selecciona la frecuencia para comprobar nuevas versiones de las páginas guardadas e introduce en el desplegable el espacio en disco dedicado a estos elementos.

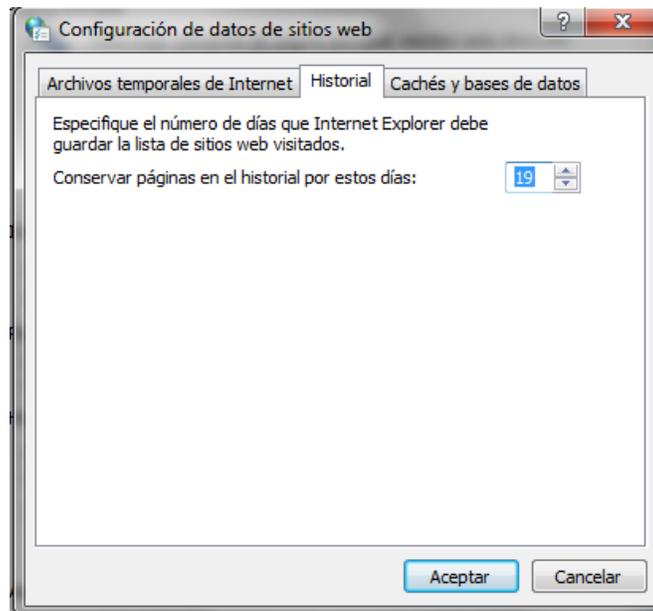
A continuación, haz clic en el botón Mover a carpeta y selecciona la carpeta en la que quieres almacenar los ficheros. Para acceder a las carpetas que contienen los archivos temporales, pulsa en las opciones Ver objetos y Ver archivos para ver y gestionar los elementos. Haz clic en el botón Aceptar cuando termines la configuración.





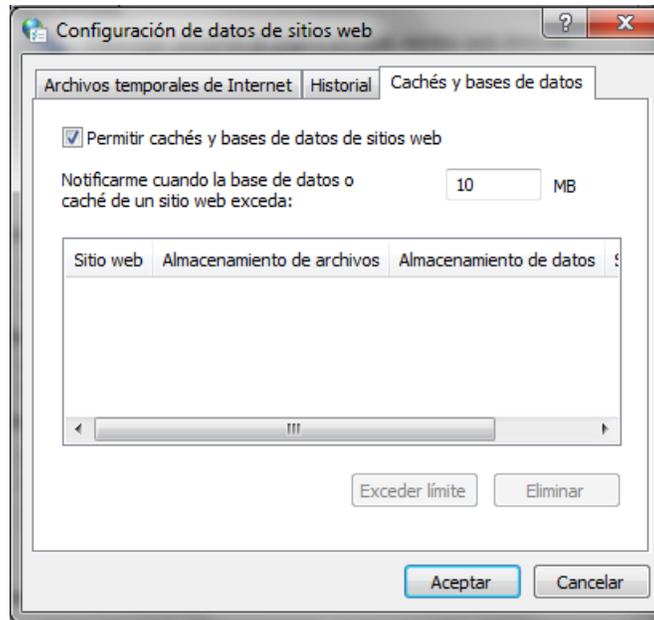
- Configurar el historial.

Si quieres modificar la periodicidad con la que se elimina el historial de exploración, haz clic en la pestaña Historial de la ventana Configuración de datos de sitios web. En el desplegable puedes ver los días que se conserva esta información en el equipo. Introduce la frecuencia con la que quieres borrar el historial y pulsa en Aceptar.



- Configurar cachés y bases de datos

En la pestaña Caché y bases de datos tienes la posibilidad de permitir estos elementos y mantener un control sobre ellos. Marca la casilla para aceptar el uso de caché y bases de datos e introduce el tamaño máximo para recibir notificaciones de los elementos que se excedan. Puedes monitorizarlos en la ventana central y eliminarlos con facilidad.



### **Medidas de seguridad en uso de Clave SOL**

Toda contraseña del usuario principal debe tener por lo menos:

- Una letra mayúscula
- Una letra minúscula
- Un número
- Como mínimo 6 caracteres alfanuméricos y como máximo 12 caracteres alfanuméricos.

En la contraseña el ingreso de caracteres especiales es opcional y deben ser los caracteres permitidos.

**Caracteres permitidos:** Letras (minúsculas y mayúsculas), números y caracteres especiales que son: +, \*, -, @, \$, guión bajo (\_).

**Caracteres no permitidos:** Comilla simple ( ' '), comilla doble ( " " ), diéresis: ¨, corchetes ([ ]), llaves ({ }), signos de admiración (!), signos de interrogación (¿ ?), pipe (|), signos de puntuación (coma, punto y coma, dos puntos), vocales tildadas (mayúsculas y minúsculas), Porcentaje (%), #, entre otros caracteres.

### **Generación de pregunta y respuesta segura**

Para recuperar la Clave SOL a través de la generación de la pregunta y respuesta segura, debe seleccionar la opción «Modificar pregunta y respuesta segura» del menú que se encuentra en la esquina superior derecha.

Puede seleccionar entre utilizar preguntas prediseñadas o realizar pregunta personal, en ambos casos se ingresa la respuesta a la pregunta seleccionada.

A continuación, haz clic en el botón «Grabar», guardándose los datos ingresados de manera satisfactoria.

Para recuperar la Clave SOL, debe seleccionar la opción «Te olvidaste tu usuario o clave».

SUNAT Operaciones en Línea



**RUC**

**Usuario**

**Contraseña**

[¿Te olvidaste tu usuario o clave?](#)

Mayor información al 0801-12100 (desde teléfonos fijos) ó al 315-0730 (desde celulares), de Lunes a Viernes de 8:30 am a 6:00 pm y los Sábados de 8:00 am a 1:00 pm.

Compatible con:  Google Chrome 10+  Firefox 10+  Internet Explorer 8+

Al seleccionar la opción «Recuperar mi clave SOL mediante mi pregunta secreta», se podrá realizar la recuperación de la Clave SOL a través de las preguntas y respuestas registradas anteriormente.

SUNAT Operaciones en Línea

RECUPERA TU CLAVE SOL

Seleccione una de estas opciones para :

- Recuperar mi clave SOL mediante mi pregunta secreta.**
- Recuperar mi clave SOL mediante preguntas de autenticación.**

[¿Te olvidaste tu usuario o clave?](#)

Se debe ingresar el número de RUC.

**¿Olvidaste tu Usuario y Clave SOL?**

Sr. Contribuyente para usar esta opción, debe tener registrado en el RUC su dirección de correo electrónico, así como una pregunta y respuesta seguras, de lo contrario deberá acercarse a un Centro de Servicios al Contribuyente para recabar una nueva Clave y Usuario SOL.

Ingrese su RUC :   Debe ingresar el número de ruc.

Copyright © SUNAT 1997 - 2017



En la interface se mostrara la pregunta registrada anteriormente y se solicita el ingreso de la respuesta registrada. Al responder la pregunta, hacer clic en el botón «Grabar» y se le enviará un mensaje a su correo electrónico registrado en el RUC, para que pueda continuar con el proceso.

**¿Olvidaste tu Usuario y Clave SOL?**

Sr. Contribuyente para usar esta opción, debe tener registrado en el RUC su dirección de correo electrónico, así como una pregunta y respuesta seguras, de lo contrario deberá acercarse a un Centro de Servicios al Contribuyente para recabar una nueva Clave y Usuario SOL.

Ingrese su RUC :

Copyright © SUNAT 1997 - 2017



**clave Sol**

**¿Olvidaste tu Usuario y Clave SOL?**

Señor Contribuyente ESTRADA LUIS (10427375973).  
 Por favor registre la respuesta correcta para su pregunta segura que se le muestra.  
 En su respuesta debe utilizar sólo números y letras, sin acentuación, ni la letra eñe(Ñ), ni caracteres especiales. Es indistinto utilizar minúsculas o mayúsculas.  
 Al responder la pregunta, se le enviará un mensaje a su correo electrónico registrado en el RUC, para que pueda continuar con el proceso.  
 Tiene Usted hasta tres oportunidades por día, máximo en tres días, para dar la respuesta correcta, sino tendrá que ir a un Centro de Servicios al Contribuyente a solicitar su nueva Clave y Usuario SOL.

Pregunta Segura :

Respuesta Segura :   Debe ingresar la respuesta.