Documento Funcional

**Portal del cliente**

Código: FU-2023.3-017

**Bitácora de documento**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Versión | Autor | Revisado por: | Autorizado por: |
| 23/08/2023 | Versión 1.0 | Luis Rojas |  |  |
|  | Versión 2.0 |  |  |  |
|  | Versión 3.0 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Contenido

[Historias de usuario 4](#_Toc148350314)

[1. Sobre el portal web del cliente - Extranet 4](#_Toc148350315)

[2. Página de login 4](#_Toc148350316)

[3. Cookies - Mensaje en la página de login 4](#_Toc148350317)

[4. Cookies - Configuración de la ventana “Configuración de cookies” 5](#_Toc148350318)

[5. Agrupamiento de las cookies 6](#_Toc148350319)

[6. Proceso de registro 6](#_Toc148350320)

[7. Seguridad de la contraseña 7](#_Toc148350321)

[8. Proceso de código de verificación 8](#_Toc148350322)

[9. Proceso de recuperación de contraseña 9](#_Toc148350323)

[10. Proceso de baja de usuario 9](#_Toc148350324)

[11. Log de ingresos al portal 9](#_Toc148350325)

[12. Árbol de navegación 10](#_Toc148350326)

[13. Sección “Pagos” 10](#_Toc148350327)

[14. Sección “Historial de pagos” 11](#_Toc148350328)

[15. Proceso de pago mediante la pasarela 12](#_Toc148350329)

[16. Sección “Mi contrato” 13](#_Toc148350330)

[17. Sección “Beneficiarios” 13](#_Toc148350331)

[18. Sección “Datos personales” 13](#_Toc148350332)

[19. Proceso de actualización de datos 15](#_Toc148350333)

[20. Creación de guía de usuario 15](#_Toc148350334)

[21. Analytics (Hot Jar) 15](#_Toc148350335)

[22. Sección “Home” 16](#_Toc148350336)

[Sistemas/módulos que impactan en la configuración 16](#_Toc148350337)

[Áreas que impactan en la configuración 16](#_Toc148350338)

[Aspectos de seguridad de la información 16](#_Toc148350339)

[Otros 16](#_Toc148350340)

[Anexo 1: Mensajes 17](#_Toc148350341)

[Mensaje 1: 17](#_Toc148350342)

[Mensaje 2: 17](#_Toc148350343)

[Mensaje 3: 18](#_Toc148350344)

[Mensaje 4: 18](#_Toc148350345)

[Mensaje 5: 19](#_Toc148350346)

[Mensaje 6: 19](#_Toc148350347)

[Mensaje 7: 20](#_Toc148350348)

[Mensaje 8: 20](#_Toc148350349)

[Mensaje 9: 21](#_Toc148350350)

[Mensaje 10: 21](#_Toc148350351)

[Mensaje 11: 21](#_Toc148350352)

[Anexo 2: Correos 23](#_Toc148350353)

[Correo 1: 23](#_Toc148350354)

[Correo 2: 24](#_Toc148350355)

[Correo 3: 25](#_Toc148350356)

[Correo 4: 26](#_Toc148350357)

[Anexo 3: Formularios 27](#_Toc148350358)

[Formulario 1: 27](#_Toc148350359)

[Pendientes: 28](#_Toc148350360)

# Historias de usuario

Definiciones:

* Visitante: Toda persona que ingresa hasta la página de login.
* Usuario: Toda persona con acceso al portal del cliente.

## Sobre el portal web del cliente - Extranet

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Implementar el portal web del cliente - Extranet con las siguientes características:

* Diseño según las especificaciones dadas, las cuales se adjuntan en un archivo PDF, el cual respeta el look and feel de Esperanza Eterna.
* Se debe poder ingresar desde el siguiente link:

[www.esperanzaeterna.la/portal](http://www.esperanzaeterna.la/portal)

* El portal se alimentará de la base de datos de SG5 camposantos Perú.
* Debe tener capcha oculto.
* Solo debe dar 3 oportunidades para el login, luego de ello bloquea al usuario por 1 minuto.
* Debe ser responsive y multi-navegador.

## Página de login

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

La página de login tiene:

1. Casilla para ingresar el usuario
2. Casilla para ingresar la contraseña
3. Botón “Iniciar sesión”
4. Botón “Registrarse”
5. Opción “¿Has olvidado la contraseña?”

Al abrirse la página de login, se muestra un pop-up bloqueante para la aceptación de cookies en la parte inferior de la página.

## Cookies - Mensaje en la página de login

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Al ingresar a la página de login, se muestra una ventana pop-up bloqueante para la aceptación de cookies. La ventana contiene el siguiente mensaje:

“Utilizamos cookies

Esta web utiliza cookies necesarias y, con tu consentimiento, utilizaremos cookies de personalización y marketing para brindarte la mejor experiencia en nuestra web y con fines estadísticos. Para más información revisa nuestros **Términos y condiciones**”.

Para ello, “Términos y condiciones” debe redirigir a:

<https://www.esperanzaeterna.la/terminos-y-condiciones>

Además, en la ventana se ubicarán dos botones:

* Botón “Configurar cookies”:
  + Ubicación: botón de la izquierda
  + Color: fondo blanco y letras verdes
  + Cuando se pasa el cursor, cambia de color
  + Función: abre una nueva ventana pop-up la cual denominaremos “Configuración de cookies”.
* Botón “Aceptar cookies”:
  + Ubicación: botón de la derecha
  + Color: fondo verde y letras blancas
  + Cuando se pasa el cursor, cambia de color
  + Función: permite utilizar todas las cookies. La siguiente vez que el usuario ingrese al portal del cliente, el mensaje ya no debe aparecer pues ya fue aceptado, con excepción de si la aceptación fue realizada en modo incógnito, privado o su homólogo según el navegador.

## Cookies - Configuración de la ventana “Configuración de cookies”

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

La ventana “Configuración de cookies” muestra el mensaje 11 (definido en el Anexo 1), el cual es un mensaje pop-up bloqueante. La ventana tiene 2 botones:

* Botón “Solo las cookies obligatorias”:
  + Ubicación: botón de la izquierda
  + Color: fondo blanco y letras verdes
  + Cuando se pasa el cursor, cambia de color
  + Función: permite utilizar solo las cookies funcionales. La siguiente vez que el usuario ingrese al portal del cliente, el mensaje de cookies de la página de login no debe aparecer pues ya fue aceptado, con excepción de si la aceptación fue realizada en modo incógnito, privado o su homólogo según el navegador.
* Botón “Aceptar todas las cookies”:
  + Ubicación: botón de la derecha
  + Color: fondo verde y letras blancas
  + Cuando se pasa el cursor, cambia de color
  + Función: permite utilizar todas las cookies. La siguiente vez que el usuario ingrese al portal del cliente, el mensaje de cookies de la página de login no debe aparecer pues ya fue aceptado, con excepción de si la aceptación fue realizada en modo incógnito, privado o su homólogo según el navegador.

## Agrupamiento de las cookies

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Las cookies son agrupadas de la siguiente manera:

* Cookies obligatorias:
* Cookies opcionales:

## Proceso de registro

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

El proceso inicia mediante el botón “Registrarse”.

El sistema solicita los siguientes datos:

* Tipo de documento
* Número de documento

Los cuales cumplen las siguientes reglas:

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de documento | Tipo |
| DNI | Numérico |
| Carnet de extranjería | Alfanumérico |
| RUC | Numérico |
| Pasaporte | Alfanumérico |
| Otros | Alfanumérico |

Para tipo de documento, la opción predeterminada debe ser “DNI”.

El sistema realiza la siguiente validación:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Casuística | | | | Proceso |
| DNI no se encuentra en la BD de clientes de SG5 | | | | Proceso 1 |
| DNI registrado en la BD clientes | Visitante registrado como usuario del portal | | | Proceso 2 |
| Visitante no registrado como usuario del portal | DNI pertenece a un 2° titular, un 1° titular con el contrato resuelto o un ex 1° titular de un contrato | | Proceso 1 |
| DNI pertenece a un 1° titular con el contrato vigente o cancelado | No tiene correo electrónico registrado en la BD | Proceso 3 |
| Tiene correo electrónico registrado en la BD | Proceso 4 |

1. Proceso 1:

Se muestra el mensaje 1 (definido en el Anexo 1), el cual es un mensaje pop-up bloqueante.

1. Proceso 2:

Se muestra el mensaje 2 (definido en el Anexo 1), el cual es un mensaje pop-up bloqueante.

1. Proceso 3:

Se muestra el mensaje 3 (definido en el Anexo 1), el cual es un mensaje pop-up bloqueante.

1. Proceso 4:
2. Se muestra el mensaje 4 (definido en el Anexo 1), el cual es un mensaje pop-up bloqueante.
3. Simultáneamente, se inicia el proceso de código de verificación.

Se solicita también un log de toda vez que se corra el proceso de registro.

## Seguridad de la contraseña

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Características de las contraseñas:

* Mínimo una letra y un número
* Mínimo 8 caracteres

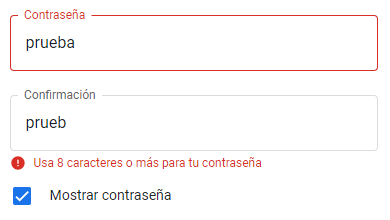
Las claves almacenadas en la BD deben estar cifradas, no pudiendo ser visibles ni por el usuario administrador.

## Proceso de código de verificación

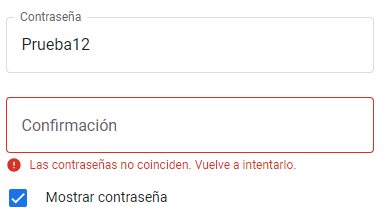
|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

El proceso es el siguiente:

1. El proceso inicia cuando se solicita un código de verificación en el proceso de registro o en el proceso de recuperación de contraseña.
2. El sistema crea un código de verificación aleatorio.
3. El sistema envía el correo 1 (definido en el Anexo 2) a la dirección de correo que el usuario tiene registrado en la BD.
4. El usuario ingresa el código de verificación al sistema.
5. Si el código de verificación no es correcto o está vencido, el sistema muestra el mensaje 5 (definido en el Anexo 1), el cual es un mensaje pop-up bloqueante.
6. Si el código de verificación es válido, el sistema muestra una pantalla en blanco con el mensaje 6 (definido en el Anexo 1), donde el botón finalizar se encuentra inhabilitado.
7. Si el campo “Contraseña” no cumple las reglas, se indica el error:
   * Usa 8 caracteres o más para tu contraseña.
   * Usa al menos 1 letra y un número para tu contraseña.



1. Si el campo “Confirmación” no coinciden con “Contraseña”, se indica el error “Las contraseñas no coinciden. Vuelve a intentarlo”.



1. Si las contraseñas coinciden y cumplen las reglas, se habilita el botón “Finalizar”.
2. Luego de dar clic en el botón “Finalizar” se permite al usuario ingresar al portal.
3. Simultáneamente, se manda el correo 2 (definido en el Anexo 2).

Tener en cuenta para el código de verificación:

1. Conteniendo 6 caracteres alfanuméricos. Las letras serán en mayúsculas. No se tomarán en cuenta ni el cero ni la “O” ni la “Ñ” pues pueden causar confusión.
2. Tiene una vigencia de 7 minutos. Luego, ya no sirve y el usuario debe pedir otra.
3. El código de verificación no inhabilita el uso de la contraseña creada por el usuario, si es que existiese.
4. Solo puede existir un código de verificación por usuario al mismo tiempo. Si el usuario solicita un nuevo código de verificación, este anulará al existente y el tiempo de vigencia se reinicia.

## Proceso de recuperación de contraseña

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

El proceso es el siguiente:

1. El usuario hace clic a la opción “¿Has olvidado la contraseña?” que se visualiza en la página de login.
2. Se carga una pantalla donde el sistema solicita los siguientes datos:
   * Tipo de documento
   * Número de documento
3. El sistema valida que los datos ingresados estén en la base de datos de datos de usuarios
4. Si los datos no pertenecen a un usuario registrado se muestra el mensaje 7 (definido en el Anexo 1), el cual es un mensaje pop-up bloqueante.
5. Si los datos pertenecen a un usuario registrado, se muestra el mensaje 8 (definido en el Anexo 1), el cual es un mensaje pop-up bloqueante. Simultáneamente, se inicia el proceso de código de verificación.

## Proceso de baja de usuario

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Cuando en el SG5 sucede alguno de los siguientes casos:

1. Se resuelve el contrato y el titular no tiene otro contrato vigente.
2. Cambio de titular y ya no tiene otro contrato vigente.

Se debe eliminar al usuario de la base de datos de usuarios del portal del cliente

## Log de ingresos al portal

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Capturar el log de ingresos al portal, capturando:

* Usuario
* Fecha y hora de ingreso
* Fecha y hora de salida

El sistema debe cerrar la sesión del usuario por inactividad mayor a 15 minutos.

## Árbol de navegación

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

El árbol de navegación del portal del cliente será el siguiente:

Primer bloque:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sección/subsección | | Visibilidad |
| Inicio | | Visible |
| Pagos | | Visible |
|  | Pagos | Visible |
|  | Historial de pagos | Visible |
| Mi contrato | | Visible |
| Beneficiarios | | Visible |
| Reservar misa | | Oculto |
| Certificados | | Oculto |
| Uso de servicio | | Oculto |
| Oficina virtual | | Oculto |

Segundo bloque:

|  |  |
| --- | --- |
| Sección/subsección | Visibilidad |
| Configuración | Oculto |
| Datos personales | Visible |
| Ayuda | Oculto |
| Cerrar cesión | Visible |

## Sección “Pagos”

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

La sección “Pagos” tiene las siguientes características:

1. Se muestra un link de redireccionamiento a la sección “Historial de pagos”
2. Se muestra todos los contratos que están vinculados al usuario solo como 1° titular, y que tengan cuotas pendientes de pago. Se mostrarán los siguientes datos por contrato:
   1. Número de contrato
   2. Camposanto
   3. Producto
3. Si no hay contratos con cuotas pendientes de pago, se muestra el siguiente mensaje “No existen contratos con cuotas pendientes de pago”.
4. Un contrato con 2 servicios aun con cuotas pendientes de pago (cronogramas diferentes), se muestran separados.
5. Solo muestra las cuotas que faltan cancelar (no incluye serv. adicionales), incluyendo las cuotas del FOMA. Inicialmente muestra las 5 cuotas siguientes, sin embargo, tiene una opción para ver el total de cuotas que restan.
6. Muestra los siguientes datos por cada cuota:
   1. Checkbox para seleccionar que cuota se pagará. Solo aparecerá activa el checkbox de la cuota más antigua por cada contrato, si se selecciona se activará el siguiente, sucesivamente.
   2. Número de cuota (Formato: “5 de 48”, es decir, la 5° cuota de un total de 48)
   3. Estado de la cuota: Por pagar y vencida (en color rojo)
   4. Fecha de vencimiento
   5. Importe (2 decimales)
   6. Mora (2 decimales)
   7. Subtotal (importe + mora, 2 decimales)
7. Se muestra un resumen donde el sistema calcula el total de los montos a pagar según las opciones elegidas por el usuario.
   1. Importe
   2. Mora (Se colocará la aclaración “mora calculada al día de hoy”)
   3. Total a pagar
8. Se muestra un checkbox con la frase “He leído y acepto el **Tratamiento de datos personales** y los **Términos y condiciones**”. Cada frase en verde abre una ventana pop-up donde se muestra texto con formato. Por defecto, el checkbox se encuentra marcado.
9. Se muestran dos botones que inician el proceso de pago con la pasarela de OpenPay:
   1. Pago con tarjeta:
      * Método: card
      * Fecha de expiración: dentro de 15 minutos
      * Al hacer clic en este botón, el sistema redirigirá a la pasarela de pago
   2. Pago por transferencia o agentes/agencias
      * Método: store
      * Fecha de expiración: hasta las 23:59:59h de ese día
      * Al hacer clic en este botón, el sistema redirigirá a la ventana donde se puede crear el código de pago.

Los botones se encuentran activos si el checkbox anterior se encuentra marcado, caso contrario, se inactiva.

1. Al finalizar el pago se muestra al cliente un mensaje con el estado del pago.
   1. Si el pago no pudo procesarse, se muestra la siguiente información:
      * Tipo de error
   2. Si el pago fue exitoso, se muestra un mensaje de confirmación con los siguientes datos:
      * Número de operación
      * Número de tarjeta
      * Fecha y hora de transacción
      * Importe de transacción (S/.)
      * Código de transacción
      * Mensaje “El envío del comprobante de pago será realizado en 2 días”

## Sección “Historial de pagos”

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Para la vista en ordenador, la sección “Historial de pagos” tiene las siguientes características:

1. Se cuenta con los siguientes filtros
   1. Año (según fecha de pago)
   2. N° contrato
2. Cuadro con los siguientes datos:
   1. Documento: boleta, factura, NC, ND, recibos (FOMA)
   2. Fecha de pago
   3. Estado: Emitido/anulado
   4. Camposanto
   5. N° contrato
   6. Concepto (por ejemplo: cuota, misa, derecho de inhumación, etc)
   7. Total
3. Botón descargar

Deben aparecer todos los comprobantes (boletas, facturas, NC y ND) de todos los servicios (incluidos los servicios adicionales)

Para la vista en celular, la sección “Historial de pagos” tiene las siguientes características:

1. Se cuenta con los siguientes filtros
   1. Año (según fecha de pago)
   2. N° contrato
2. Cuadro con los siguientes datos:
   1. Documento: boleta, factura, NC, ND, recibos (FOMA)
   2. Fecha de pago
   3. Total
3. Botón descargar
4. Cada línea tiene la opción de expandir la información y mostrar:
   1. Documento: boleta, factura, NC, ND, recibos (FOMA)
   2. Fecha de pago
   3. Estado: Emitido/anulado
   4. Camposanto
   5. N° contrato
   6. Concepto (por ejemplo: cuota, misa, derecho de inhumación, etc)
   7. Total

Deben aparecer todos los comprobantes (boletas, facturas, NC y ND) de todos los servicios (incluidos los servicios adicionales)

## Proceso de pago mediante la pasarela

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

El proceso de pago mediante la pasarela será de la siguiente manera:

* El proceso inicia cuando usuario hace clic en el botón “Pagar”.
* El sistema envía los datos a la pasarela de pago mediante el API respectivo
* El sistema obtiene la validación del pago
* Si no se pudo realizar la transacción mediante la pasarela, se muestra el mensaje 9 (definido en el Anexo 1). Se finaliza el proceso.
* Si se pudo realizar la transacción mediante la pasarela, se muestra el mensaje 10 (definido en el Anexo 1) y se envía el correo 3 (definido en el Anexo 2).
* Luego, continúa con el proceso de emisión de comprobante electrónico, generándose a nombre del responsable de pago.

Para pagos desde la pasarela, se usa la serie XXX para boletas y XXX para facturas.

## Sección “Mi contrato”

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Se visualizará los contratos, mostrando los siguientes datos:

* Número de contrato y número de servicio (adenda)
* Camposanto
* Plataforma
* Código de espacio
* Estado del contrato: Deuda pendiente / Sin deuda pendiente

Se permitirá descargar los siguientes documentos por cada contrato:

* Descargar contrato solo si es que está almacenado en SG5 en base 64, sino no se muestra la opción
* Descargar un cronograma de pago por cada refinanciamiento. Si no existe información en el sistema sobre el pago de cuotas, no se mostrará la opción de descargar cronograma.
* Certificado de uso perpetuo (si es que canceló todas sus cuotas)

## Sección “Beneficiarios”

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Se visualizarán todos los beneficiarios agrupados por contrato, mostrando los siguientes datos:

* Nombres
* Apellido paterno
* Apellido materno
* Fecha de fallecimiento
* Ubicación de sepultura
  + Camposanto
  + Plataforma
  + Código espacio

Si el beneficiario aparece como enterrado, se podrá descargar la constancia de inhumación.

Si no hay un beneficiario registrado, mostrar el siguiente mensaje “No se han registrado beneficiarios. En caso desee hacerlo, contáctenos a nuestra central telefónica (01) 644-9366 para mayor información”.

## Sección “Datos personales”

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Se visualizarán los siguientes datos del usuario:

* Datos personales: (campos no editables)
  + Nombre completo
  + Tipo y número de documento
  + Fecha de nacimiento
* Datos de contacto: (campos editables)
  + Celular:
    - Se muestran las opciones registradas en la base de datos
    - Se puede agregar un segundo celular si es que solo se tiene registrado uno
    - Campos:

|  |  |
| --- | --- |
| Campo | Característica |
| N° |  |
| Tipo | Lista desplegable: Personal / Trabajo |
| Celular | Validar que sean 9 dígitos |

* + - En caso de error, se muestra la razón abajo del campo (de color rojo)
    - Se muestra una imagen para poder editar
  + E-mail:
    - Se muestran las opciones registradas en la base de datos
    - Se puede agregar un segundo e-mail si es que solo se tiene registrado uno
    - Campos:

|  |  |
| --- | --- |
| Campo | Característica |
| N° |  |
| Tipo | Lista desplegable: Personal / Trabajo |
| E-mail | Validar que sea correo |

* + - En caso de error, se muestra la razón abajo del campo (de color rojo)
    - Se muestra una imagen para poder editar
  + Dirección
    - Se muestra la opción registrada en la base de datos
    - Solo se puede tener una opción registrada.
    - Campos:

|  |  |
| --- | --- |
| Campo | Característica |
| Dirección |  |
| Departamento | Según ubigeo |
| Provincia | Según ubigeo |
| Distrito | Según ubigeo |
| Referencia |  |

* + - Se muestra una imagen para poder editar
* Botón guardar

Mostrar texto legal de las implicancias del cambio.

## Proceso de actualización de datos

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

El proceso de actualización de datos será de la siguiente manera:

* En la sección “Datos personales”, se podrán actualizar los siguientes datos:
  + Celular
  + E-mail
  + Dirección
* El usuario edita los campos que desee y debe dar clic en el botón “Guardar”.
* El sistema valida que el cliente pueda validar sus datos, dependiendo si tiene activo el check “Actualización de datos digital” que se encuentra en la pestaña “” de la ventana “”.
* Si el check no está activo se muestra el mensaje XX.
* Si el check está activo, el sistema valida que exista un correo electrónico personal.
* Si no existe un correo electrónico se muestra el mensaje XX.
* Si existe un correo electrónico se muestra el mensaje XX.
* El sistema envía un correo electrónico al e-mail actual (no al nuevo, si es que se quisiera cambiar), siguiendo el proceso de código de verificación.
* Se ingresa el código al sistema, quien lo valida.
* Si no cumple con la validación, se muestra el mensaje XX.
* Si cumple con la validación, se muestra el mensaje XX y se reemplaza la información en la base de datos, registrando el cambio en el log.

Validaciones

Consultar con legal si se puede cambiar por aquí solo con validación de correo con OTP, sin firma digital.

Propuestas:

Agregar correo de actualización de datos (o constancia)

Log de actualización de datos, capturando los datos que fueron reemplazados

Acuerdos:

* Contratos desde 1° abril 2022
* Cliente debe aceptar en T&C que el contrato cambio y acepta notificaciones

Casuistica:

* Check a los correos para desactivar el envío de correo si es q se detecta bandeja llena, revisar casuistica

## Reporte de descarga de documentos

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Se solicita descargar el siguiente reporte:

|  |  |
| --- | --- |
| Campo | Descripción |
| Usuario | Número de documento |
| Tipo | 1° titular / 2° titular / externo |
| Trámite | Trámite realizado |
| Fecha ocurrencia | Dd/mm/aaaa hh:mm:ss |

Los códigos por tipo de trámite:

|  |  |
| --- | --- |
| Código | Tipo de trámite |
| 1001 | Actualización de datos |
| 1002 | Cambio de contraseña |
| 1003 | Certificado derecho de uso |
| 1004 | Constancia de inhumación |
| 1005 | Contrato |
| 1006 | Cronograma de pago |
| 1007 | Descarga de comprobante |
| 1008 | Pago |

## Casilla de reporte de error

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

Un lugar donde el cliente ingresa si hay un error en el portal, su funcionamiento es temporal, se descarga en un reporte

## Creación de guía de usuario

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

## Analytics (Hot Jar)

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

## Sección “Home”

|  |  |
| --- | --- |
| Como: |  |
| Quiero: |  |
| Para: |  |
| Criterios de aceptación: (incluye validaciones y casuísticas) | |

# Sistemas/módulos que impactan en la configuración

# Áreas que impactan en la configuración

# Aspectos de seguridad de la información

.

# Otros

.

# Anexo 1: Mensajes

## Mensaje 1:

|  |
| --- |
| Atención Letrero En Fondo Blanco - Vector Ilustraciones Svg, Vectoriales,  Clip Art Vectorizado Libre De Derechos. Image 11237000.  **¡Atención!**  Usted no se encuentra registrado como 1° titular. De tratarse de un error, por favor, comunicarse con nuestra central telefónica:  O acércate a alguna de nuestras [**oficinas**](https://www.esperanzaeterna.la/camposantos/6/chiclayo).  **CERRAR** |

* La palabra “oficinas” redirecciona (en una nueva ventana) a:

https://www.esperanzaeterna.la/camposantos/6/chiclayo

## Mensaje 2:

|  |
| --- |
| Atención Letrero En Fondo Blanco - Vector Ilustraciones Svg, Vectoriales,  Clip Art Vectorizado Libre De Derechos. Image 11237000.  **¡Atención!**  Usted ya está registrado. Si no recuerda su contraseña utilice la opción “¿Has olvidado la contraseña?”.  **CERRAR** |

## Mensaje 3:

|  |
| --- |
| Atención Letrero En Fondo Blanco - Vector Ilustraciones Svg, Vectoriales,  Clip Art Vectorizado Libre De Derechos. Image 11237000.  **¡Atención!**  Usted no tiene un correo electrónico registrado.  Recuerde que para actualizar sus datos de contacto puede acercarse a cualquiera de nuestras [**oficinas**](https://www.esperanzaeterna.la/camposantos/6/chiclayo), portando tu DNI.  **CERRAR** |

* La palabra “oficinas” redirecciona (en una nueva ventana) a:

https://www.esperanzaeterna.la/camposantos/6/chiclayo

## Mensaje 4:

|  |
| --- |
| **¡Bienvenido!**  Para poder acceder al portal del cliente, se ha enviado un código de verificación al siguiente correo electrónico:  **luix.xxxxx@gmaxx.xxx**  Recuerde que para actualizar sus datos de contacto puede acercarse a cualquiera de nuestras [**oficinas**](https://www.esperanzaeterna.la/camposantos/6/chiclayo), portando tu DNI (agregar central telefónica o correo).  **CERRAR** |

* La dirección de correo electrónico del visitante que figura en la BD se debe mostrar cifrada, mostrando solo las 3 primeras letras de la cuenta (sin contar puntos, guiones, *underline* o cualquier otro carácter especial) y las 3 primeras letras del dominio. Los puntos, los guiones y los *underline* no se cifran.
* La palabra “oficinas” redirecciona (en una nueva ventana) a:

https://www.esperanzaeterna.la/camposantos/6/chiclayo

## Mensaje 5:

|  |
| --- |
| Atención Letrero En Fondo Blanco - Vector Ilustraciones Svg, Vectoriales,  Clip Art Vectorizado Libre De Derechos. Image 11237000.  **¡Atención!**  El código de verificación es incorrecto o su tiempo de vigencia a concluido.  **CERRAR** |

## Mensaje 6:

|  |
| --- |
| Texto  Descripción generada automáticamente  **Crea una contraseña segura**  Combina letras, números y símbolos combinados para crear una contraseña segura.    **FINALIZAR** |

## Mensaje 7:

|  |
| --- |
| Atención Letrero En Fondo Blanco - Vector Ilustraciones Svg, Vectoriales,  Clip Art Vectorizado Libre De Derechos. Image 11237000.  **¡Atención!**  El documento ingresado no se encuentra registrado.  **CERRAR** |

## Mensaje 8:

|  |
| --- |
| **¡Conforme!**  Para que pueda reestablecer su contraseña, se ha enviado un código de verificación al siguiente correo electrónico:  **luix.xxxxx@gmaxx.xxx**  Recuerde que para actualizar sus datos de contacto puede acercarse a cualquiera de nuestras [**oficinas**](https://www.esperanzaeterna.la/camposantos/6/chiclayo), portando tu DNI.  **CERRAR** |

* La dirección de correo electrónico del visitante que figura en la BD se debe mostrar cifrada, mostrando solo las 3 primeras letras de la cuenta (sin contar puntos, guiones, *underline* o cualquier otro carácter especial) y las 3 primeras letras del dominio. Los puntos, los guiones y los *underline* no se cifran.
* La palabra “oficinas” redirecciona (en una nueva ventana) a:

https://www.esperanzaeterna.la/camposantos/6/chiclayo

## Mensaje 9:

|  |
| --- |
| Atención Letrero En Fondo Blanco - Vector Ilustraciones Svg, Vectoriales,  Clip Art Vectorizado Libre De Derechos. Image 11237000.  **¡Atención!**  El pago no ha podido ser procesado.  Motivo: <Motivo desde el API de OpenPay>  **CERRAR** |

## Mensaje 10:

|  |
| --- |
| **¡Pago recibido!**  Confirmamos la realización del pago electrónico.  Contrato: <N° contrato>  Monto: <Monto>  Fecha: <Fecha y hora>  **CERRAR** |

## Mensaje 11:

|  |
| --- |
| **Configuración de Cookies**  Las cookies son pequeños archivos de texto que se almacenan de forma local en la memoria de los navegadores web. Esto contribuye a ofrecer un mejor servicio a nuestros usuarios.  A modo de ejemplo, el uso de cookies nos permite entender cómo un usuario navega en nuestra web, que interacciones lleva a cabo, recordar los detalles de acceso y almacenar las preferencias de navegación. Sin embargo, el bloqueo de algunos tipos de cookies puede afectar su experiencia en nuestro sitio web y los servicios que ofrecemos.  En cada sección se explica cómo utilizamos cada tipo de cookie para asegurarnos que nuestros servicios funcionan correctamente, mejorar la experiencia de uso y analizar datos. Haz clic en las diferentes secciones para saber más y cambiar la configuración predeterminada.  Cookies Obligatorias  **NECESARIAS:** Son las que permiten la navegación óptima y el acceso a áreas seguras de la página web. La página web no podrá funcionar adecuadamente sin estas cookies. Con estas también nos aseguramos que se cumpla la ley de protección de datos personales. Le informamos de que puede configurar su navegador para bloquear o alertar sobre estas cookies, sin embargo, es posible que determinadas áreas de la página web no funcionen. Estas cookies no almacenan ninguna información de identificación personal.  Cookies Opcionales  **ANALÍTICAS:** Son aquellas que permiten al Editor de las mismas, el seguimiento y análisis del comportamiento de los usuarios de los sitios web a los que están vinculados. La información recogida mediante este tipo de cookies se utiliza en la medición de la actividad de los sitios web, aplicación o plataforma y para la elaboración de perfiles de navegación, con el fin de introducir mejoras en función del análisis de los datos de uso que hacen los usuarios del servicio.  **MARKETING:** Son aquellas colocadas por nuestros socios publicitarios. Estos negocios pueden utilizarlas para crear un perfil de sus intereses y mostrarle anuncios relevantes en otros sitios. No almacenan información personal directamente, sino que se basan en la identificación única de su navegador y dispositivo de acceso a Internet. Esta categoría de cookies es voluntaria, de no otorgar su consentimiento no podrá cumplir con la finalidad antes descrita.  **Solo las cookies obligatorias**  **Aceptar todas las cookies** |

# Anexo 2: Correos

## Correo 1:

|  |
| --- |
| Texto  Descripción generada automáticamente  Hola **<Nombre cliente>**,  Para acceder al portal del cliente de Esperanza Eterna use el siguiente código de verificación cuya vigencia es de 5 minutos:  **1A2B3C**  Puedes acceder al portal del cliente haciendo clicaquí:  **IR AL PORTAL**  **¿TIENES ALGUNA DUDA?**  Escríbenos a [clientes@esperanzaeterna.la](mailto:clientes@esperanzaeterna.la)  o puedes llamar a nuestra central telefónica: **(01) 644-9366**.  Estamos listos para atenderte.  Texto  Descripción generada automáticamente  El sistema de correo electrónico del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Camposanto.  Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje.  Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.  - Por favor no responda este mensaje - |

## Correo 2:

|  |
| --- |
| Texto  Descripción generada automáticamente  Hola **<Nombre cliente>**,  Tu contraseña de acceso al portal del cliente de Esperanza Eterna ha sido actualizada.  Puedes acceder al portal del cliente haciendo clicaquí:  **IR AL PORTAL**  **¿TIENES ALGUNA DUDA?**  Escríbenos a [clientes@esperanzaeterna.la](mailto:clientes@esperanzaeterna.la)  o puedes llamar a nuestra central telefónica: **(01) 644-9366**.  Estamos listos para atenderte.  Texto  Descripción generada automáticamente  El sistema de correo electrónico del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Camposanto.  Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje.  Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.  - Por favor no responda este mensaje - |

## Correo 3:

|  |
| --- |
| Texto  Descripción generada automáticamente  Hola **<Nombre cliente>**,  Este e-mail confirma que hemos registrado tu solicitud de pago por <monto> <moneda>.  El comprobante electrónico estará llegando en los próximos días a este correo electrónico.  Así mismo, también podrá descargarlo del portal del cliente, en la opción “Historial de pagos”  **¿TIENES ALGUNA DUDA?**  Escríbenos a [clientes@esperanzaeterna.la](mailto:clientes@esperanzaeterna.la)  o puedes llamar a nuestra central telefónica: **(01) 644-9366**.  Estamos listos para atenderte.  Texto  Descripción generada automáticamente  El sistema de correo electrónico del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna está destinado únicamente para fines del negocio, cualquier otro uso contraviene las políticas del Camposanto.  Toda la información del negocio contenida en este mensaje es confidencial y de uso exclusivo del Camposanto Ecológico Esperanza Eterna. Su divulgación, copia y/o adulteración están prohibidas y sólo debe ser conocida por la persona a quien se dirige este mensaje.  Si Ud. ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo y notificar al remitente.  - Por favor no responda este mensaje - |

## Correo 4:

# Anexo 3: Formularios

## Formulario 1:

# Pendientes:

* Para pagos desde pasarela (POS e interconexión bancaria) la boleta se envía a la OSE y al cliente ahí mismo.