Documento Funcional

**Portal del cliente**

Código: FU-2023.3-01X

**Bitácora de documento**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Fecha | Versión | Autor | Revisado por: | Autorizado por: |
| XX/XX/2023 | Versión 1.0 |  |  |  |
|  | Versión 2.0 |  |  |  |
|  | Versión 3.0 |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Contenido

[Historias de usuario 3](#_Toc114226504)

[1. A 3](#_Toc114226505)

[2. A 3](#_Toc114226506)

[3. A 3](#_Toc114226507)

[4. A 3](#_Toc114226508)

[Sistemas/módulos que impactan en la configuración 3](#_Toc114226509)

[Áreas que impactan en la configuración 4](#_Toc114226510)

[Aspectos de seguridad de la información 4](#_Toc114226511)

[Otros 4](#_Toc114226512)

# Historias de usuario

Definiciones:

* Visitante: Toda persona que ingresa hasta la pantalla de inicio.
* Usuario: Toda persona con acceso al portal del cliente.
* Cliente: 1° y 2° titular de un contrato. No incluye a un ex 1° o 2° titular de contrato.

## 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.

## Pantalla de inicio

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

La pantalla de inicio 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 pantalla de inicio, se muestra un pop-up bloqueante para la aceptación de Cookies en la parte inferior de la página.

## 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 | Longitud | Tipo | Indicador de longitud exacta |
| DNI | 8 | Numérico | Longitud exacta |
| Carnet de extranjería | 12 | Alfanumérico | Longitud máxima |
| RUC | 11 | Numérico | Longitud exacta |
| Pasaporte | 12 | Alfanumérico | Longitud máxima |
| Otros | 15 | Alfanumérico | Longitud máxima |

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 | Cliente registrado como usuario del portal | Proceso 2 |
| Cliente no registrado como usuario del portal | DNI pertenece a un cliente con el contrato resuelto o un extitular (1° o 2°) de un contrato | Proceso 1 |
| DNI pertenece a un cliente 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 contraseña temporal.

Se debe registrar el log???

## 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 contraseña temporal

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

El proceso es el siguiente:

1. El proceso inicia cuando el usuario solicita una contraseña temporal en el proceso de registro o en el proceso de recuperación de contraseña.
2. El sistema crea una contraseña temporal aleatoria.
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 la contraseña temporal al sistema.
5. Si la contraseña temporal no es correcta o está vencida, el sistema muestra el mensaje 5 (definido en el Anexo 1), el cual es un mensaje pop-up bloqueante.
6. Si la contraseña temporal es válida, 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 la contraseña temporal:

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. La contraseña temporal no inhabilita el uso de la contraseña creada por el usuario, si es que existiese.
4. Solo puede existir una contraseña temporal por usuario al mismo tiempo. Si el usuario solicita una nueva contraseña temporal, esta anulada a la 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 pantalla de inicio.
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 contraseña temporal.

## 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

## Árbol de navegación

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Sección/subsección | Visibilidad |
| Home | Oculto |
| Actualización de datos | Visible |
| Pagos | Visible |
|  | Pagos | Visible |
|  | Historial de pagos | Visible |
| Beneficiario | Oculto |
| Documentos | Oculto |

## 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, ya sea como 1° o 2° titular, y que tengan cuotas pendientes de pago. Se mostrarán los siguientes datos por contrato:
	1. Número de contrato
	2. Camposanto
3. Si no hay contratos con cuotas pendientes de pago, se muestra el siguiente mensaje “No existen contratos con cuotas pendientes de pago”.
4. Solo muestra las cuotas que faltan cancelar, incluyendo las cuotas del FOMA. Inicialmente muestra las 5 cuotas siguientes, sin embargo, tiene una opción para ver el total de cuotas que restan.
5. Mostrar el tipo de producto que se paga en el contrato??
6. Importe incluye mora?
7. Cobro de serv. Adicionales (misas, inhumaciones, etc)
8. 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. Mora (2 decimales)
	6. Importe (2 decimales)
9. 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
10. 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.
11. Se muestra un botón “Pagar” que inicia el proceso de pago con la pasarella de OpenPay. El botón se encuentra activo si el checkbox anterior se encuentra marcado, caso contrario, se inactiva.
12. 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”

No incluye la sig modificación: pagos desde pasarela (y POS?) se envía ahí mismo a la OSE y se envía boleta a cliente ahí mismo, una serie para pagos desde la pasarella.

## Sección “Historial de pagos”

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

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. Fecha de pago
	2. Documento (donde al darle clic se descarga la boleta respectiva)
	3. Camposanto
	4. N° contrato
	5. Concepto
	6. Cuota
	7. Fecha de vencimiento
	8. Total
3. a

Deben aparecer todos los comprobantes, inc los SA

aparecen notas de crédito??

Las notas de debito q son originadas por las moras?

## Sección “Actualización de datos”

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

## 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 ¿recibe/solicita? 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.

## 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:

## Sección “Beneficiarios”

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

Se visualizará la lista de beneficiarios, mostrando los siguientes datos:

* Nombres
* Apellido paterno
* Apellido materno
* Tipo y número de documento
* etc

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

El cliente puede inscribir a cualquier

## 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 cliente. 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 si 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 una contraseña temporal 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 5:

|  |
| --- |
| Atención Letrero En Fondo Blanco - Vector Ilustraciones Svg, Vectoriales,  Clip Art Vectorizado Libre De Derechos. Image 11237000.**¡Atención!**La contraseña temporal es incorrecta 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 una contraseña temporal 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:

## Mensaje 10:

# Anexo 2: Correos

## Correo 1:

|  |
| --- |
| Texto  Descripción generada automáticamenteHola **<Nombre cliente>**,Para acceder al portal del cliente de Esperanza Eterna use la siguiente contraseña temporal con una vigencia de 5 minutos:**1A2B3C**Puedes acceder al portal del cliente haciendo clicaquí:**IR AL PORTAL****¿TIENES ALGUNA DUDA?**Escríbenos a clientes@esperanzaeterna.lao puedes llamar a nuestra central telefónica: **(01) 644-9366**.Estamos listos para atenderte.Texto  Descripción generada automáticamenteEl 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 automáticamenteHola **<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.lao puedes llamar a nuestra central telefónica: **(01) 644-9366**.Estamos listos para atenderte.Texto  Descripción generada automáticamenteEl 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:

## Correo 4:

# Anexo 3: Formularios

## Formulario 1:

|  |
| --- |
| **Formulario virtual****DNI****12345678****Celular\*****Correo\***\* Campo obligatorioTe estaremos llamando durante las próximas 72 horas luego de enviado el formulario.He leído y acepto el **Tratamiento de datos personales** y los **Términos y condiciones**.**CERRAR****ENVIAR** |

El formulario debe contar con las siguientes funciones:

* El campo DNI se encuentra bloqueado y muestra el DNI con el que se inició el proceso de registro.
* El campo celular valida que tenga 9 dígitos.
* El campo correo valida que sea un correo electrónico.
* La frase “Tratamiento de datos personales” redirecciona (en una nueva ventana) a:

https://www.esperanzaeterna.la/tratamiento-de-datos-personales

* La frase “Términos y condiciones” redirecciona (en una nueva ventana) a:

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