

**MANUAL DE USUARIO
CLIENTE**

**MODULO
OFICINA VIRTUAL**

Desarrollado por:



TuXSTONE Technologies Ltda

Consultoría en Tecnologías de Información y Comunicaciones (Tics)

<http://www.tuxstone.com/>

Desarrollado para:



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO

<http://www.eaav.gov.co>

GENERALIDADES

La oficina virtual es un canal de comunicación entre los usuarios y EAAV, que permite al cliente desde cualquier lugar con acceso a internet, después de registrarse e ingresar al sistema, realizar las actividades de actualización de datos, consulta de facturas, pagos y consulta de mandamiento de pago (si lo tiene).

1. DONDE SE ENCUENTRA?

Para llegar a éste modulo puede utilizar dos caminos o rutas:

Ruta 1

En la página principal del acueducto, buscar en el icono que representa la oficina virtual y dar click sobre él.



Imagen 1. Icono que identifica a la oficina virtual en la pagina principal del acueducto.

En la nueva ventana seleccione la opción “Actualizar sus datos” o “Consultar y pagar sus facturas”, así llegará al formulario de inicio de sesión.



Imagen 2. Seleccionar el link “Actualizar sus datos”.

Ruta 2

En el menú que se encuentra en la parte superior de la página, seleccione la opción Servicio al cliente → Oficina virtual → Actualización de datos, así llegará al formulario de inicio de sesión.



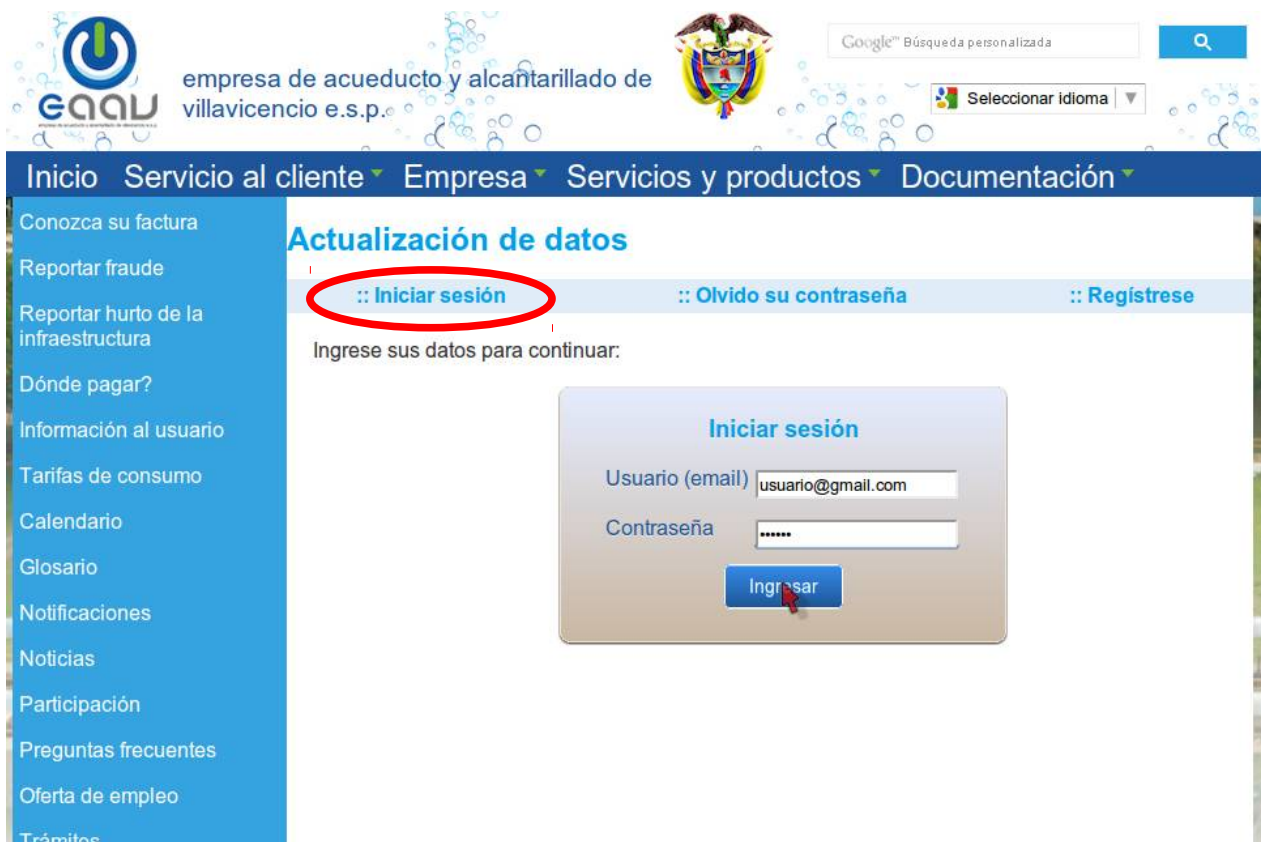
Imagen 3. Ruta hacia la oficina virtual desde el menú principal.

2. REGISTRO E INGRESO A LA OFICINA

En la nueva ventana, encontrará un submenú en la parte superior, con las opciones Iniciar sesión, Olvido su contraseña y Regístrese.

2.1. Ingreso

Por defecto se encuentra en la sección iniciar sesión, donde encontrará un formulario en el que debe ingresar su dirección de correo electrónico y su contraseña, para poder acceder al sistema.



The screenshot shows the website header for 'empresa de acueducto y alcantarillado de villavicencio e.s.p.' with a logo on the left and a search bar on the right. Below the header is a navigation menu with options: Inicio, Servicio al cliente, Empresa, Servicios y productos, and Documentación. A blue sidebar on the left lists various services like 'Conozca su factura', 'Reportar fraude', etc. The main content area is titled 'Actualización de datos' and features three links: 'Iniciar sesión' (circled in red), 'Olvido su contraseña', and 'Regístrese'. Below these links is a text prompt 'Ingrese sus datos para continuar:' followed by a login form box. The form box has a title 'Iniciar sesión' and contains two input fields: 'Usuario (email)' with the value 'usuario@gmail.com' and 'Contraseña' with masked characters. A blue 'Ingresar' button is at the bottom of the form.

Imagen 4. Formulario de acceso.

2.2. Registro

Si aún no está registrado, diríjase al menú superior y seleccione la opción “Regístrese”.

Ingrese su código de usuario (éste aparece en su factura en la parte superior derecha) y de click en el botón “Validar”. El sistema validará si el código ingresado es correcto y si aún no ha sido registrado por otro usuario; si lo anterior es correcto, se desplegará un formulario para que ingrese sus datos personales, entre ellos su correo electrónico que usará para acceder al sistema y una contraseña. Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios.

Logo: EAVV empresa de acueducto y alcantarillado de villavicencio e.s.p.

Google™ Búsqueda personalizada

Seleccionar idioma

Inicio Servicio al cliente Empresa Servicios y productos Documentación

Conozca su factura
Reportar fraude
Reportar hurto de la infraestructura
Dónde pagar?
Información al usuario
Tarifas de consumo
Calendario
Glosario
Notificaciones
Noticias
Participación
Preguntas frecuentes
Oferta de empleo
Trámites

Actualización de datos

:: Iniciar sesión :: Olvido su contraseña :: Regístrese

Regístrese

Codigo de usuario: 046787

Validar

Cedula:*
Nombres:*
Apellidos:*
Password:
Correo:*
Telefono:
Celular:

Sera generado aleatoriamente
nombre@mail.com

Imagen 5. Formulario de registro (primera vez). Validar código de usuario.

Luego de diligenciar todos los datos, incluyendo el código de seguridad (se muestra como imagen), debe dar click en el botón “Crear cuenta”.

Logo: EAVV empresa de acueducto y alcantarillado de villavicencio e.s.p.

Google™ Búsqueda personalizada

Seleccionar idioma

Inicio Servicio al cliente Empresa Servicios y productos Documentación

Conozca su factura
Reportar fraude
Reportar hurto de la infraestructura
Dónde pagar?
Información al usuario
Tarifas de consumo
Calendario
Glosario
Notificaciones
Noticias
Participación
Preguntas frecuentes
Oferta de empleo
Trámites

Actualización de datos

Sera generado aleatoriamente

Correo:*
Telefono:
Celular:
Dirección:

USUARIO@gmail.com
6707070

VpTy5w

Digita el código que aparece en la imagen:*

Crear cuenta

Aviso de protección de datos:
En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, se regula el Habeas Data y los derechos en la información de la población colombiana. Le informamos de que sus datos personales y de contacto se incorporan en ficheros titularidad de la Empresa

Imagen 6. Formulario de registro. Parte inferior.

La cuenta se creará y le será asignada una contraseña la cual debe ingresar junto con

su dirección de correo electrónico (email), al momento de “Iniciar sesión”.

2.3. Olvido su contraseña

Si ya se registró, pero no recuerda su contraseña, elija la opción “Olvido su contraseña”. En ella ingrese su dirección de correo (la misma que ingreso cuando creo la cuenta), el sistema validará que ésta se encuentre registrada, si es así, se enviará a ese correo un mensaje indicando cual es su nueva contraseña.



The screenshot shows the 'Actualización de datos' (Update data) form on the website of Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio (EAAV). The form includes the following fields and elements:

- Logo of EAAV and the text 'empresa de acueducto y alcantarillado de villavicencio e.s.p.e'.
- Google search bar and language selection dropdown.
- Navigation menu: Inicio, Servicio al cliente, Empresa, Servicios y productos, Documentación.
- Left sidebar menu: Conozca su factura, Reportar fraude, Reportar hurto de la infraestructura, Dónde pagar?, Información al usuario, Tarifas de consumo, Calendario, Glosario, Notificaciones, Noticias, Participación, Preguntas frecuentes, Oferta de empleo, Trámites.
- Form title: 'Actualización de datos'.
- Fields: Correo (*), Telefono, Celular, Dirección.
- Security: CAPTCHA image showing 'VpTy5w' and a text input field for the code.
- Button: 'Crear cuenta'.
- Footer: 'Aviso de protección de datos: En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, se regula el Habeas Data y los derechos en la información de la población colombiana, le informamos de que sus datos personales y de contacto se incorporan en ficheros titularidad de la Empresa'.

Imagen 7. Formulario para recordar contraseña.

3. OFICINA VIRTUAL

Cuando ingrese al sistema, podrá hacer uso de las funciones que ahí se encuentran. En la parte superior encontrará un submenú con las siguientes opciones: Inicio, Actualizar datos, Asociar códigos, Factura, Pagos realizados, Mandamiento de pago, Contraseña y Salir. A continuación se explicarán cada una de ellas.

3.1. Inicio

Describe brevemente para que sirve cada opción del submenú.



Imagen 8. Página de inicio.

3.2. Actualizar datos

Permite ver y actualizar sus datos personales. Para ello edite la información que aparece en cada campo y guarde los cambios dando click en el botón "Actualizar".

Logo of EAAV (Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Villavicencio) and the national coat of arms of Peru are visible at the top. The header contains a search bar and a language selection dropdown. The main navigation bar includes: Inicio, Servicio al cliente, Empresa, Servicios y productos, Documentación. The sidebar on the left lists: Reportar hurto de la infraestructura, Dónde pagar?, Información al usuario, Tarifas de consumo, Calendario, Glosario, Notificaciones, Noticias, Participación, Preguntas frecuentes, Oferta de empleo. The main content area has a sub-navigation bar with: Inicio, Actualizar datos, Asociar códigos, Factura, Pagos realizados, Mandamiento de pago, Contraseña, Salir. The 'Actualizar datos' form contains the following fields:

Cedula:	<input type="text" value="1121829674"/>
Nombres:	<input type="text" value="Prueba1"/>
Apellidos:	<input type="text" value="Soporte"/>
Correo (login):	<input type="text" value="sofi876@hotmail.com"/>
Telefono:	<input type="text" value="6725050"/>
Celular:	<input type="text" value="0"/>
Dirección:	<input type="text" value="Villacentro Oficina 404 Bloque A"/>

Imagen 9. Formulario de consulta y actualización de datos personales.

3.3. Asociar códigos

Si usted tiene más de un predio facturando, puede registrar sus otros códigos de usuario. Para ello ingrese el código correspondiente en el campo que se indica y de click en el botón “Ingresar”; el sistema validará que éste sea correcto y aún no este asociado a otro usuario, si es permitido aparecerá un mensaje de confirmación, y podrá verlo en la tabla que se encuentra en la parte inferior con el título “Códigos asociados”; en ésta tabla además de ver todos los códigos asociados a su cuenta, podrá eliminarlos uno por uno, a excepcion del primer código, el cual fue asociado al momento de crear su cuenta (la primera vez que se registró).



Imagen 10. Módulo para ver, eliminar e ingresar códigos.

Nota: Si desea eliminar el código principal debe enviar un mensaje con su petición al correo electrónico del área de sistemas: sistemas@eaav.gov.co.

3.4. Factura

Permite consultar los datos de sus facturas inscritas, descargar el recibo y realizar el pago en línea. Primero debe seleccionar el codigo de usuario correspondiente (por defecto siempre aparece el principal), si sólo tiene uno no debe seleccionar nada. En la parte inferior aparecerá el mes al que corresponde la ultima factura, la fecha de vencimiento, numero de la factura y el valor correspondiente.



Imagen 11. Módulo de factura. Seleccionar el codigo de usuario a consultar (circulo rojo).

Para descargar la factura dirijase a la imagen de una lupa con un ojo, donde dice “click aquí para ver la factura”, al hacerlo se abrirá una nueva ventana con su factura en formato pdf.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO "EAAV" - E.S.P.
 NIT 892.000.265-1

CÓDIGO USUARIO: 049595
 FACTURA No. 14258550
 PERIODO FACTURADO: 07/11/2013 09/12/2013

DATOS DEL SUSCRIPTOR:
 SIERRA GUILLERMO
 C 15 48 111 K 48 13 45 159 OF 405
 VILLACENTRO

INFORMACIÓN DE CONSUMO:
 PROMEDIO MES: 1
 NOVEDAD LECTURA: [Bar chart showing consumption trends from May to Nov]

CICLO	RUTA	DIÁMETRO	No. DE MEDIDOR	PRECINTO No.
13	1304	1/2	0115BM006761	

DESCRIPCIÓN	CANT.	COSTO POR UNIDAD	COSTO TOTAL	MENOS SUBSIDIO	MÁS APOORTE	VALOR A PAGAR
ACUEDUCTO (1)						
Cargo Fijo	1	5153.88	5153.88			8246.21
Consumo Básico 0 - 20	0	1571.57	0	0	3092.33	0
Consumo Complementario 21 - 40	0	2514.51	0	0	0	0
Consumo Suntuario Mayor de 41	0	2514.51	0	0	0	0
TOTAL ACUEDUCTO	0	0	0	0	0	0
ALCANTARILLADO (2)						
Cargo Fijo	1	5153.88	5153.88			8246.21
Consumo Básico 0 - 20	0	1571.57	0	0	3092.33	0
Consumo Complementario 21 - 40	0	2514.51	0	0	0	0
Consumo Suntuario Mayor de 41	0	2514.51	0	0	0	0
TOTAL ALCANTARILLADO	0	0	0	0	0	0

LIQUIDACIÓN DE LA CUENTA

OTROS COBROS:

INFORMACIÓN DE INTERÉS:
 Esta factura incluye los siguientes valores por tasa destinados a las autoridades ambientales: (Ley 69 de 1993):
 SERVICIO Tarifa por m3: Acueducto (Tasa por uso) \$ 3.38

PAGUE HASTA: 30 Diciembre 2013
FECHA DE SUSPENSIÓN: 02 Enero 2014

Imagen 12. Factura generada en formato pdf.

Si desea pagar en línea, dirijase a la imagen de las monedas, donde dice “click aquí para pagar la factura”, será redireccionado al portal de pagos en línea, donde debe ingresar el código de usuario correspondiente y seguir el proceso.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE VILLAVICENCIO NIT 892.000.265-1

EAAV
 NIT: 892000265-1

Número de usuario:

pagosonline by **PAYU**

Imagen 13. pagina de pagosonline para pagar la factura.

3.5. Pagos realizados

Permite consultar en línea los últimos 3 pagos realizados por cada uno de los códigos registrados.

Periodo de factura	Fecha de pago	Banco / Entidad	Valor pagado
Noviembre	25 Noviembre 2013	OCCIDENTE 700-82348-7	\$ 16,290
Octubre	25 Octubre 2013	OCCIDENTE 700-82348-7	\$ 16,290
Septiembre	30 Septiembre 2013	OCCIDENTE 700-82348-7	\$ 18,600

Imagen 14. Historial de pagos realizados.

3.6. Mandamiento de pago

Si tiene deudas pendientes con el acueducto, en éste espacio puede consultar si ya se inicio el proceso de cobro coactivo de cualquiera de sus códigos registrados.

Codigo de usuario	Descargar	Fecha publicación
049594	El archivo ha expirado **	2013-10-28
049595	El archivo ha expirado **	2013-10-28

****Nota:** El documento solo estará disponible durante un mes a partir de la fecha de publicación, y puede ser descargado e impreso de conformidad a lo que establece la ley 1066 de 2006 y la ley 1437 de 2011, decreto 1919 del 2012, el cual establece el procedimiento para los procesos administrativos de cobro coactivo.

Imagen 15. Módulo de mandamiento de pago.

3.7. Contraseña

Le permite cambiar la contraseña de su cuenta para mantener la seguridad de la misma.



[:: Inicio](#) [:: Actualizar datos](#) [:: Asociar códigos](#) [:: Factura](#)
[:: Pagos realizados](#) [:: Mandamiento de pago](#) [:: Contraseña](#) [:: Salir](#)

Cambiar contraseña

Aqui puede realizar el cambio de su contraseña

Contraseña anterior

Contraseña nueva

Confirmar contraseña nueva

[Actualizar](#)

Imagen 16. Módulo para el cambio de contraseña.

3.8. Salir

Cierre su sesión de forma segura, evite que personas ajenas ingresen a su información.



Imagen 17. Opción salir.