

Oficina Virtual

Manual de Usuario

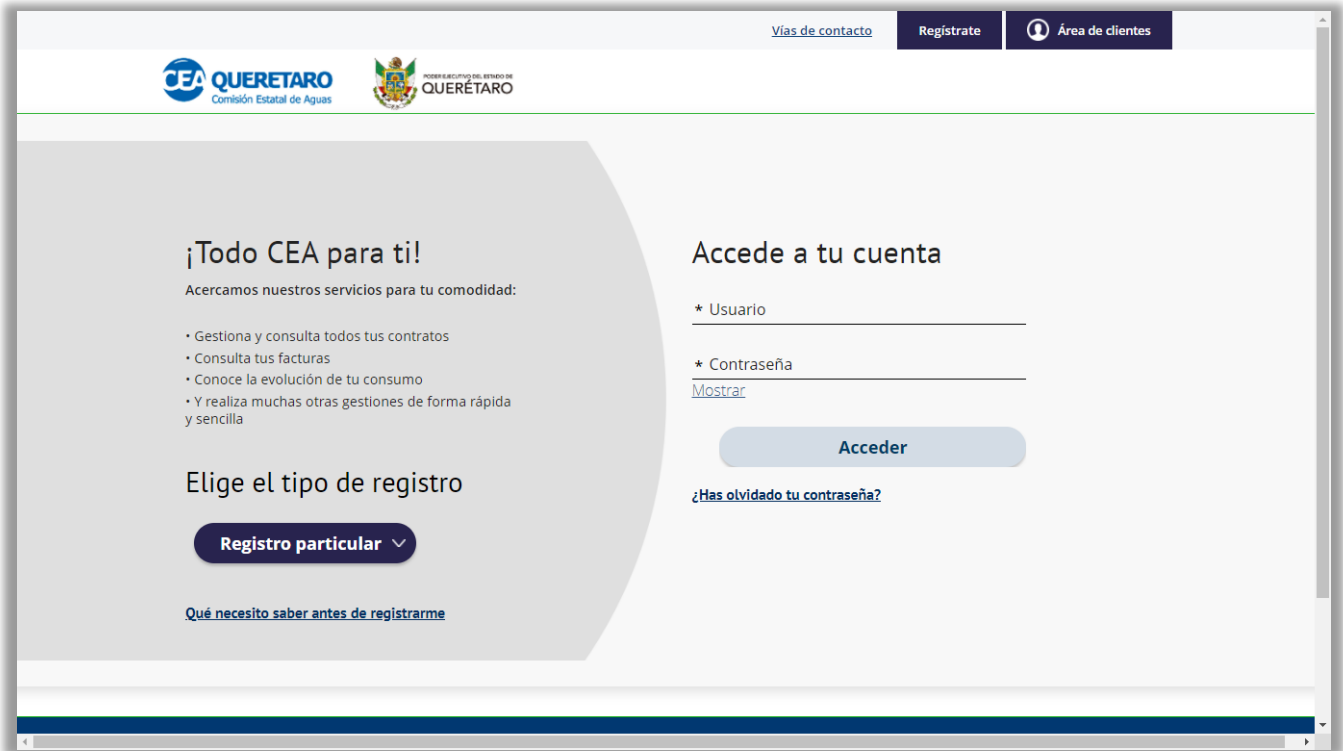
Contenido

- 1.- Acceso a la página web
- 2.- Regístrate
- 3.- Tipos de alta de usuario
- 4.- Cuenta activada
- 5.- Ingresar a la Oficina Virtual
- 6.- Uso de la Oficina Virtual

1. Acceso a la página web

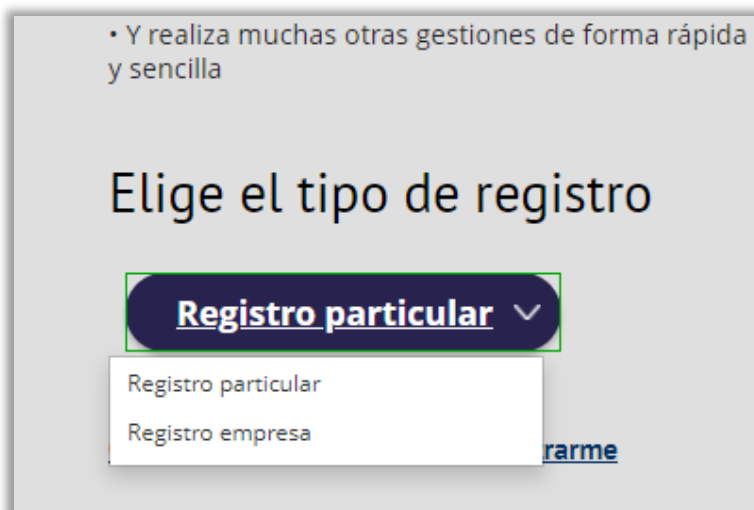
Para ingresar a la Oficina Virtual (OV) se tiene el siguiente link:

<https://oficinavirtual.ceaqueretaro.gob.mx/>



2. Regístrate

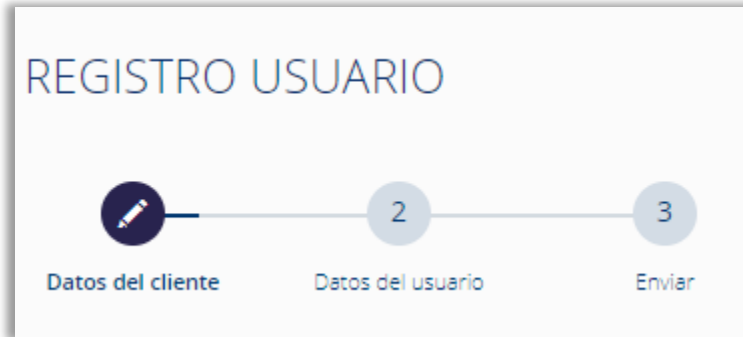
Para registrarse en la oficina OV, daremos clic en la opción **Registro particular**, dónde decidirá si su registro es particular o de empresa.



3. Tipos de alta de clientes

Registro particular o Registro empresa.

El alta de clientes consta de tres fases (formularios). **Datos del cliente, Datos de usuario y Enviar (Activación).**



Fase 1 – Datos del Cliente

Datos: (Referencia, Apellido Paterno, Apellido Materno y Número de medidor)

Registro Particular: Contiene campos obligatorios y ayuda visual (recibo). Llene los campos con la información correspondiente y de clic al botón **continuar**.

Los campos marcados con * son obligatorios

El dato "referencia" puede encontrarlo en su factura en la ubicación indicada en amarillo en la siguiente imagen.

No. de medidor	Localización	Referencia	Unidades	Gráfico
123123123	111-22222/99	123456		
Administración	Grupo	Tipo de tarifa	Fecha de contratación	
QUERETARO	M05	DOMESTICO MEDIO	01-Jun-1995	
Lectura actual	Fecha actual	Lectura anterior	Fecha anterior	25
1,234	09-dic-2020	1,432	11-nov-2020	
Consumo	Consumo prom.	No. de factura	Facturación	0
13	13	00012021A199999999	2021/01	
Clave producción	Clave unidad	Descripción	Valor unitario	

* Referencia (sin puntos)

* Apellido paterno

* Apellido materno

* Número de medidor

El responsable del tratamiento de sus datos es CEA Querétaro. Sus datos serán tratados con la finalidad de gestionar la petición contenida en el formulario. Puede acceder a sus datos, solicitar que se modifiquen o supriman, pedir que limitemos el tratamiento, ejercer el derecho a la portabilidad, u oponerse al tratamiento en determinados supuestos, en la forma que explicamos en la Política de Privacidad, a través del [contacto](#) de nuestra web.

Continuar

Datos: (Referencia, Nombre de la empresa y Número de medidor)

Registro Empresa: Contiene campos obligatorios y ayuda visual (recibo).
Llene los campos con la información correspondiente y de clic al botón **continuar**.

Los campos marcados con * son obligatorios

El dato "referencia" puede encontrarlo en su factura en la ubicación indicada en amarillo en la siguiente imagen.

No. de medidor	Localización	Referencia	Unidades	Gráfico
123123123	111-22222/99	123456		
Administración	Grupo	Nombre de la empresa	Fecha de contratación	
QUERETARO	M05	DOMESTICO MEDIO	01-jun-1995	
Lectura actual	Fecha actual	Lectura anterior	Fecha anterior	
1,234	09-dic-2020	1,432	11-nov-2020	
Consumo	Consumo prom.	No. de factura	Facturación	
13	13	00012021A199999999	2021/01	
Clave producto	Clave unidad	Descripción	Valor unitario	

* Referencia (sin puntos) _____

* Nombre de la empresa _____

* Número de medidor _____

El responsable del tratamiento de sus datos es CEA Querétaro. Sus datos serán tratados con la finalidad de gestionar la petición contenida en el formulario. Puede acceder a sus datos, solicitar que se modifiquen o supriman, pedir que limitemos el tratamiento, ejercer el derecho a la portabilidad, u oponerse al tratamiento en determinados supuestos, en la forma que explicamos en la Política de Privacidad, a través del [contacto](#) de nuestra web.

Continuar

Fase 2 – Datos del usuario

Datos: (Usuario, Email, Confirmar email)

Para esta fase ocurre el mismo caso para ambos tipos de registro (particular o empresa). Llene los campos con la información correspondiente y de clic en el botón de **continuar**.

**Importante: Se debe marcar la casilla de Aviso Legal y las Condiciones de uso de la OV*

REGISTRO USUARIO

Datos del cliente Datos del usuario 3 Enviar

El nombre de usuario elegido no debe contener espacios. Máximo 100 caracteres.
Los campos marcados con * son obligatorios

* Usuario _____

* Email _____ * Repite el email _____

He leído y acepto el Aviso Legal y las Condiciones de Uso de esta Oficina Virtual

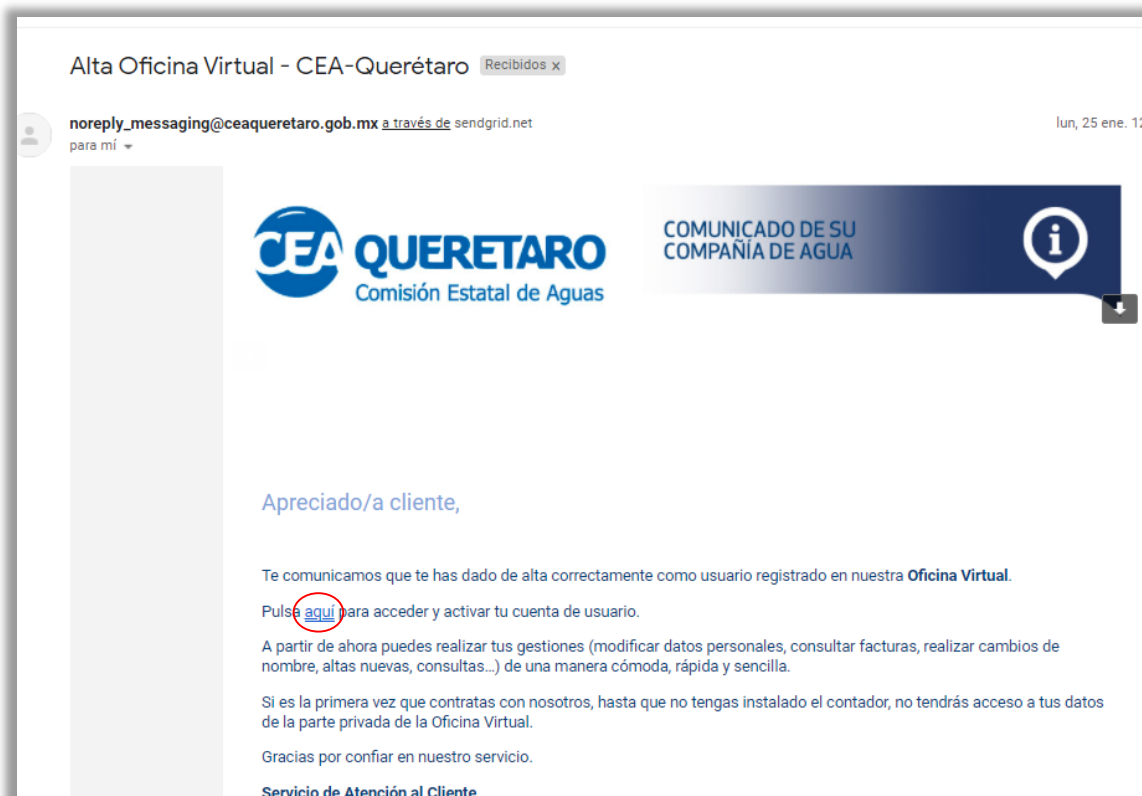
Atrás Continuar

Fase 3 – Enviar (Activación)

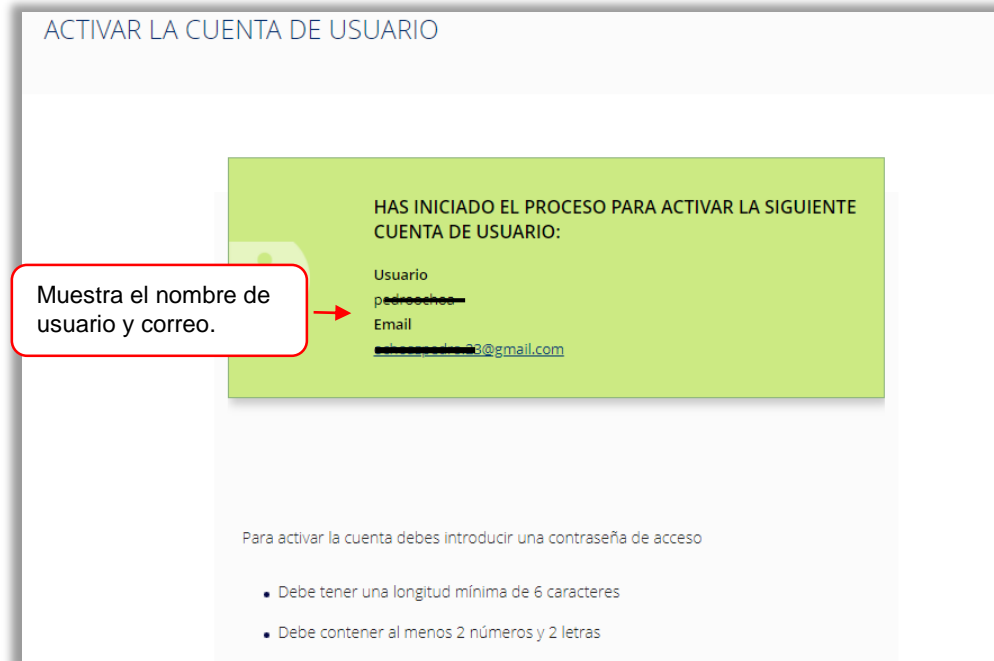
Datos: (Activar por correo, Generar contraseña, Confirmar contraseña)

Una vez completadas las fases anteriores, le llegará un correo para concluir con el proceso de registro.

Correo de activación: De clic en la palabra “[aquí](#)” para continuar con el proceso.



Se abrirá una página para finalizar la activación, en esta última fase solo deberá generar su contraseña y dar clic en el botón **continuar**.



Generar contraseña: Contiene campos obligatorios y requisitos para generarla.

La contraseña debe tener una longitud mínima de 6 caracteres, y debe contener al menos 2 números y 2 letras.

Los campos marcados con * son obligatorios

* Contraseña _____ * Confirmar contraseña _____


Mostrar contraseña

Continuar

4. Cuenta activada

Al finalizar el proceso de registro, se mostrará un mensaje de que se ha activado la cuenta.

ACTIVAR LA CUENTA DE USUARIO



Felicidades, tu cuenta de usuario ya está activada

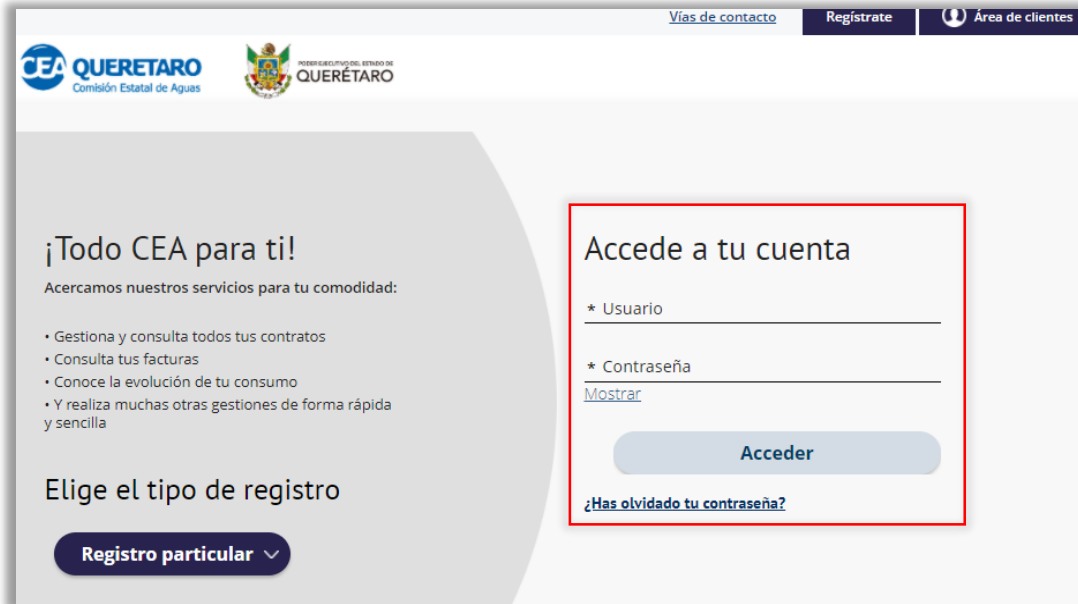
Ya puedes acceder al Área de Clientes para:

- Consultar tus consumos y facturas.
- Consultar y modificar los datos de tus contratos.
- Realizar todas las gestiones y seguir su progreso.

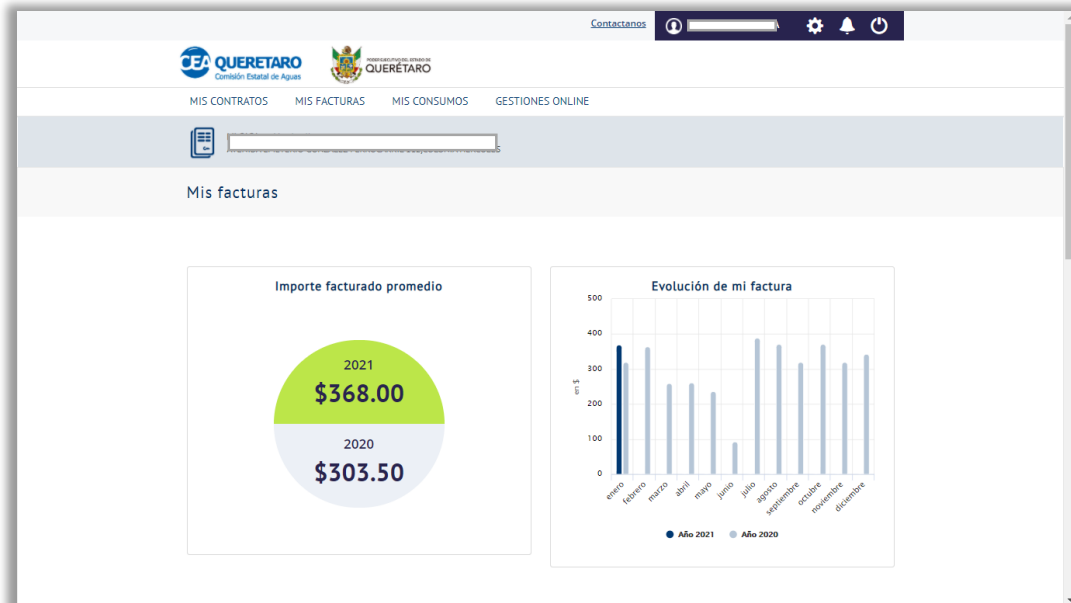
[Acceder al Área de Clientes](#)

5. Ingresar a la Oficina Virtual

En la sección de “*Accede a tu cuenta*”, ingrese su usuario y contraseña y de clic en el botón **Acceder**.

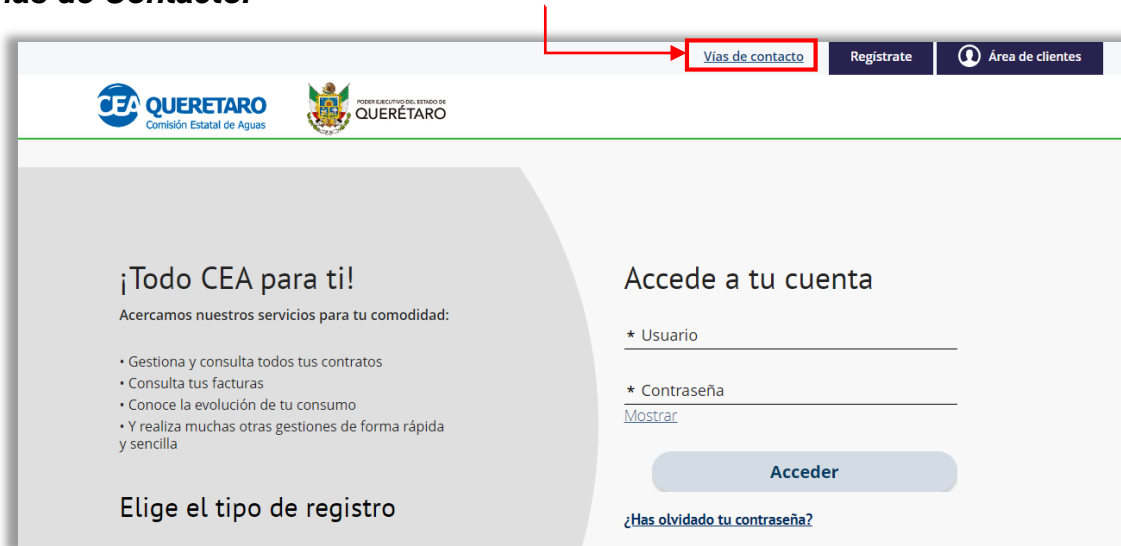


Una vez que acceda a su cuenta, ya podrá hacer uso de la OV.



6. Uso de la Oficina Virtual

Si aún **no está registrado** en la OV y desea solicitar alguna información o hacer algún trámite de los que se encuentran disponibles en la OV, se tiene la opción **Vías de Contacto**.



Encontrará varias opciones como hacer algún tipo de consulta, aclaración por altos consumos, sugerir o dar su opinión, etc.



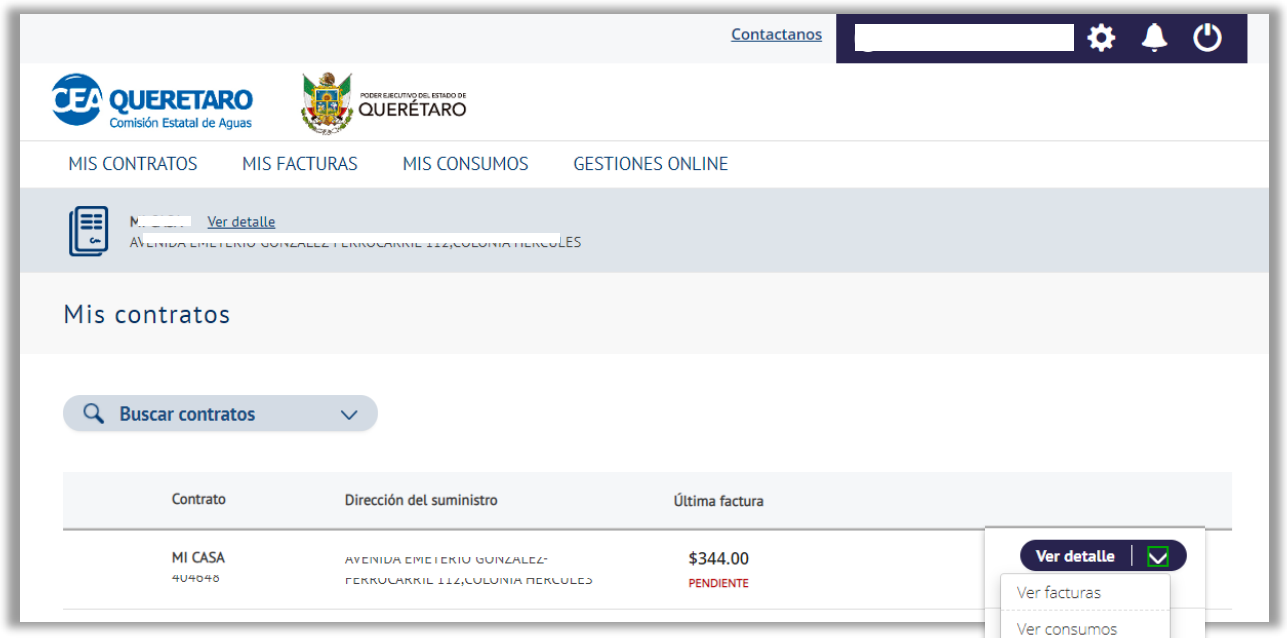
En cualquiera de las opciones se tendrá que llenar un formulario para dar más detalles de lo que se esté solicitando.

Si **ya está registrado** puede gestionar de manera más fácil el contrato o contratos que estén asociados a su nombre con las diferentes opciones que la OV.

Mis contratos

En este apartado encontrará la siguiente información de los contratos que estén asociados a su nombre:

- Número de contrato
- Dirección del suministro
- Estatus de la última facturación y monto
- Ver detalle del contrato
- Ver consumos
- Ver facturas



The screenshot displays the 'Mis contratos' section of the user interface. At the top, there is a navigation bar with 'Contactanos' and a search input field. Below this, the CEA QUERETARO logo and the state emblem are visible. The main navigation includes 'MIS CONTRATOS', 'MIS FACTURAS', 'MIS CONSUMOS', and 'GESTIONES ONLINE'. A card shows a contract summary with a 'Ver detalle' link. The 'Mis contratos' section features a search bar labeled 'Buscar contratos'. Below is a table with the following data:

Contrato	Dirección del suministro	Última factura
MI CASA 4U4040	AVENIDA EMERIKO GONZALEZ FERROLARKIL 112, COLONIA PERULES	\$344.00 PENDIENTE

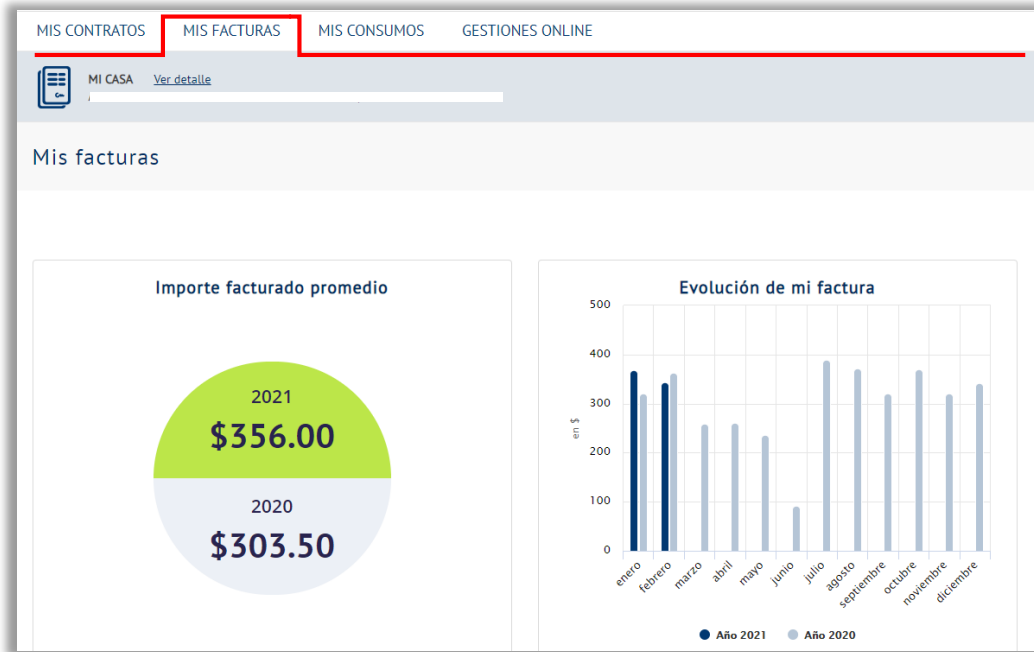
A dropdown menu is open over the table, showing options: 'Ver detalle' (with a checkmark), 'Ver facturas', and 'Ver consumos'.

Si tiene 2 o más contratos, aparecerán en forma de lista para poder consultar la información correspondiente de cada uno (Detalle de contrato, Facturas y Consumos).

Mis Facturas

En este apartado podrá consultar información de sus facturas.

De inicio se muestra un comparativo del año actual con el anterior en referencia al mes facturado, también se muestra una gráfica sobre la evolución de la factura.



En ese mismo apartado encontrará **Historial de facturas** donde podrá ver y descargar sus facturas y hacer pagos online.

Historial de facturas

Buscar facturas Descargas disponibles

Fecha de emisión	Periodo facturado	Importe		
20 feb 2021 IN 000120210100053772	2 / 2021	\$344.00 VENCIDA		Ver Factura Digital
23 ene 2021 IN 000120210100053772	1 / 2021	\$368.00 PAGADA		Ver Factura Digital
22 dic 2020 IN 000120201200053772	12 / 2020	\$342.00 PAGADA		Ver Factura Digital
24 nov 2020 IN 000120201100053772	11 / 2020	\$320.00 PAGADA		Ver Factura Digital

Mis Consumos

En este apartado podrá consultar información de sus consumos.

De inicio se muestra información de su último consumo y un comparativo del año anterior en referencia al consumo del mismo mes facturado.



También se muestra una gráfica sobre la evolución de los consumos.



En ese mismo apartado encontrará **Detalle de consumo** dónde podrá ver y descargar sus consumos y también tiene la opción de compartir la lectura de su medidor.

Detalle de consumo

Buscar consumos ^

Introducir lectura medidor

Ver datos tabla

Descargar Excel (XLS)

Fecha de lectura	Lectura m ³	Consumo m ³
26 ene 2021	1359	14
28 dic 2020	1345	15
26 nov 2020	1330	14
26 oct 2020	1316	13
28 sep 2020	1303	15

Gestiones Online

En este apartado encontrarás diferentes opciones para solicitar información o hacer algún trámite, sugerir o dar opinión sobre algo relacionado con el servicio de agua.



The screenshot shows a web interface with a navigation bar at the top containing the following items: MIS CONTRATOS, MIS FACTURAS, MIS CONSUMOS, and GESTIONES ONLINE. Below the navigation bar, the main heading is 'GESTIONES ONLINE'. Underneath this heading is a sub-section titled 'CONTACTA CON NOSOTROS'. To the left of the text in this section is a circular icon containing an envelope symbol with a small red notification bubble in the top right corner. The text under 'CONTACTA CON NOSOTROS' is organized into three categories:

- Consulta sobre el servicio**
 - [Consulta general](#)
 - [Recibo no entregado](#)
 - [Aclaración de pagos no aplicados](#)
 - [Aclaraciones altos consumos](#)
- Sugerencias, opiniones u otros requerimientos**
 - [Sugerencia / Opinión / Otro](#)
- Reportes herramientas digitales**
 - [Incidencia oficina virtual](#)