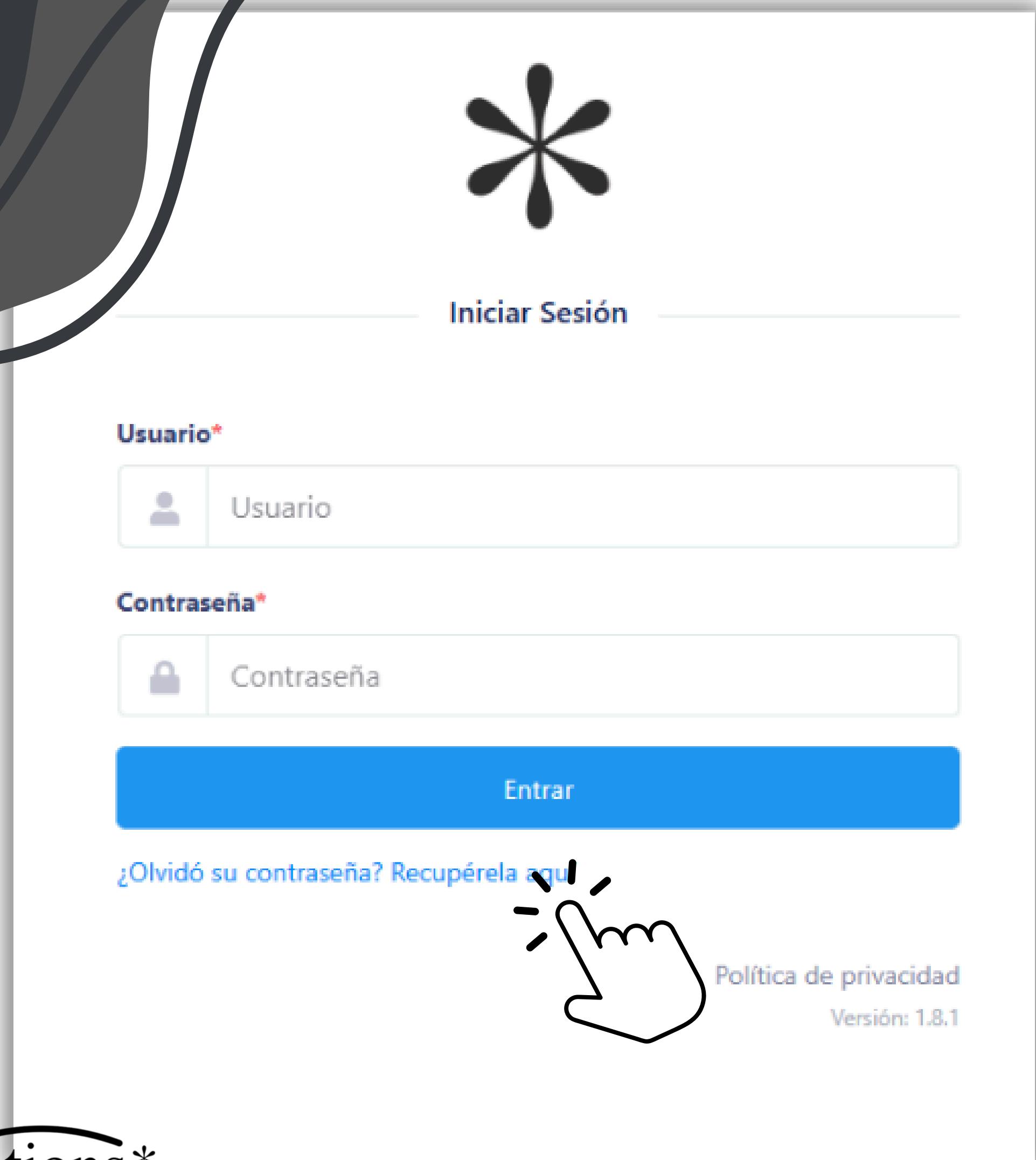


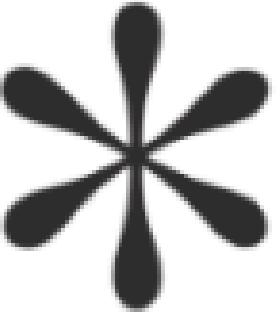
RECUPERAR CONTRASEÑA



PASO 1:

Desde la pantalla principal de "Iniciar Sesión", ubique el enlace en la parte inferior que dice **¿Olvidó su contraseña? Recupérela aquí y haga clic en él.**

RECUPERAR CONTRASEÑA



[Recuperar Contraseña](#)

Se enviará una contraseña temporal al correo registrado, en caso de no visualizarlo revisar la carpeta SPAM

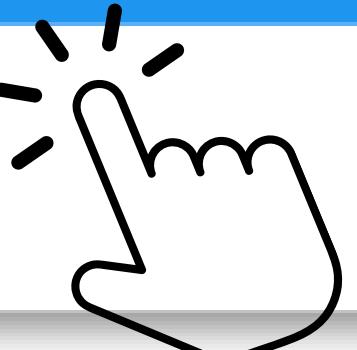
Usuario*



Correo electrónico*



Recuperar Contraseña



[Regresar](#)

PASO 2:

El sistema lo redirigirá a la pantalla "Recuperar Contraseña". En esta pantalla, deberá proporcionar la información necesaria para validar su identidad.

1. En el campo **Usuario***, ingrese su nombre de usuario.
2. En el campo **Correo electrónico***, ingrese la dirección de correo asociada a su cuenta.
3. Una vez completados ambos campos, haga clic en el botón azul **Recuperar Contraseña**.

Asegúrese de que los datos sean correctos antes de hacer clic.

RECUPERAR CONTRASEÑA

PASO 3:

Una vez que haya hecho clic en el botón, el sistema procesará su solicitud.

- Revise la bandeja de entrada de su correo electrónico registrado. **Recibirá un mensaje del sistema con una contraseña temporal.**
- Nota Importante: Como indica el mensaje azul en la pantalla de recuperación: si no ve el correo en su bandeja de entrada después de unos minutos, por favor revise su **carpeta de SPAM** o Correo no deseado.

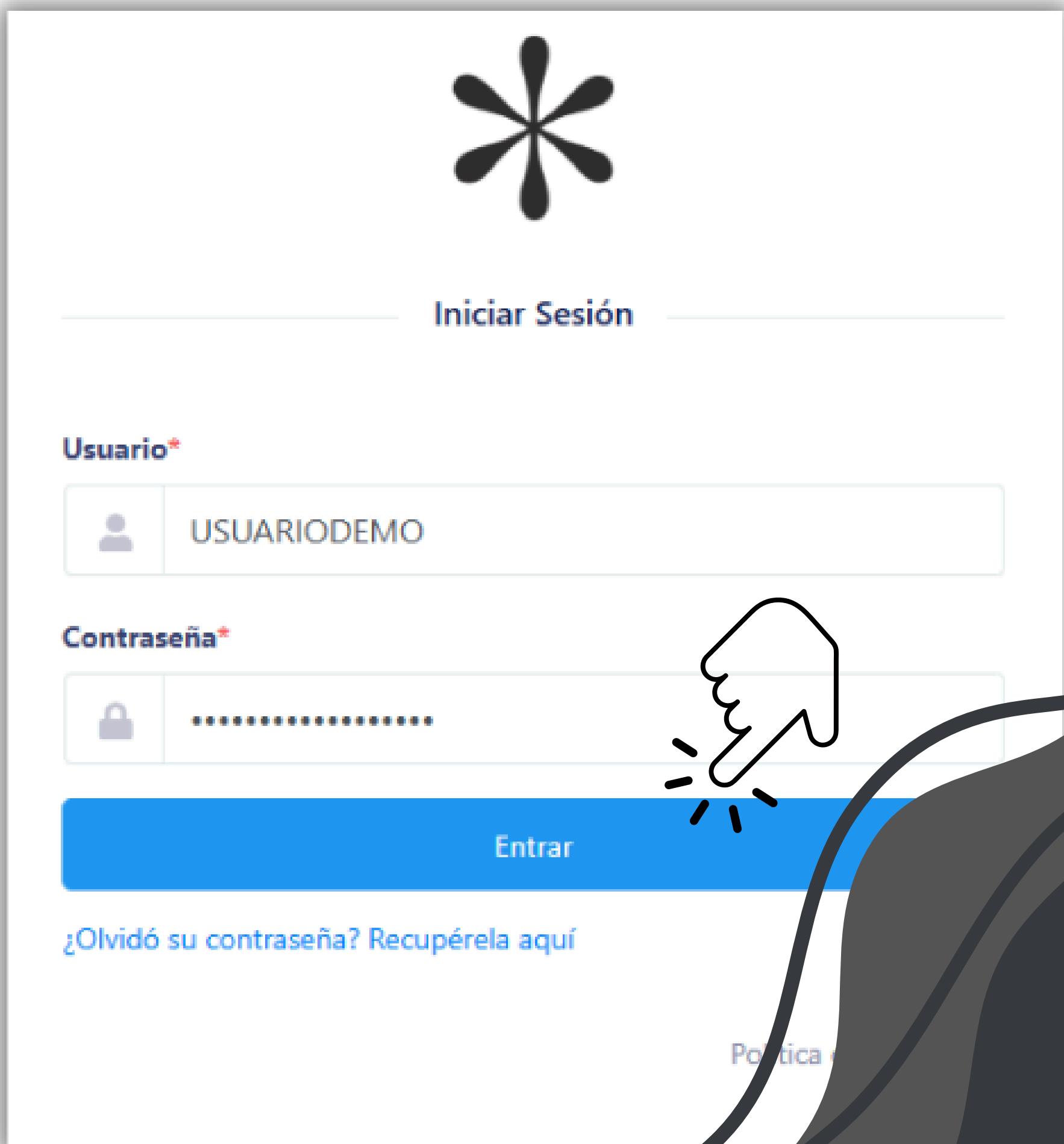


RECUPERAR CONTRASEÑA

PASO 4

Iniciar sesión con la contraseña temporal

1. **Regrese a la pantalla de inicio de sesión** (puede usar el enlace "Regresar" si sigue en la pantalla de recuperación, o volver a abrir la aplicación).
2. **Ingrese su Usuario y la contraseña temporal** que recibió por correo.
3. Haga **clic en Entrar** para acceder al sistema.



The screenshot shows a login page with a dark blue header featuring a logo and the text "RECUPERAR CONTRASEÑA". Below the header is a large asterisk icon. A blue button labeled "Iniciar Sesión" is visible. The main form area has two input fields: "Usuario*" with a placeholder "USUARIODEMO" and "Contraseña*" with a placeholder consisting of several dots. A blue "Entrar" button is at the bottom. A hand cursor is shown clicking the "Entrar" button. Below the form is a link "¿Olvidó su contraseña? Recuérdela aquí". At the bottom right, there are links for "Política de privacidad" and "Ayuda".

RECUPERAR CONTRASEÑA

PASO 5

Por seguridad, al ingresar por primera vez, el sistema le solicitará cambiar la clave temporal por una definitiva de uso diario.

1. Capture la contraseña temporal que recibió por correo.
2. Ingrese la nueva clave personal que desea utilizar.
3. Vuelva a escribir la nueva clave para asegurar que coincidan.
4. Haga clic en el botón verde Guardar para registrar el cambio.



Requisitos obligatorios

- Tener entre 8 y 15 caracteres de longitud.
- Incluir al menos un número.
- Incluir al menos un carácter no alfanumérico (\$, #, %, &, !).

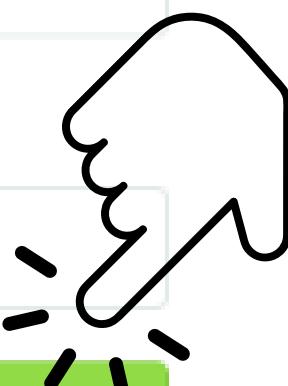
La contraseña debe tener entre 8 y 15 caracteres, al menos un número y un carácter no alfanumérico

Contraseña actual:*

Nueva contraseña:*

Confirmar contraseña:*

Guardar



RECUPERAR CONTRASEÑA

Mensajes de error y advertencias

Verifique la información capturada, contacte a su administrador empresarial para validar el usuario y el correo asociado.

Solución:

1. Verifique que no haya espacios en blanco al inicio o final del usuario.
2. Valide que el usuario este escrito correctamente.
3. Asegúrese de estar usando el correo corporativo correcto.
4. Si el error persiste, contacte a su **administrador empresarial** para confirmar cómo fue dado de alta su usuario.

"Ocurrió un error"

Solución:

1. Espere unos minutos e intente nuevamente.
2. Verifique la conexión a internet.
3. Si el problema continúa, reporte la incidencia a Soporte Técnico de Collections.

