

# RECUPERAR CONTRASEÑA



Iniciar Sesión

Usuario\*



Usuario

Contraseña\*



Contraseña

Entrar

[¿Olvidó su contraseña? Recupérela aquí](#)



[Política de privacidad](#)

Versión: 1.8.1

## 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

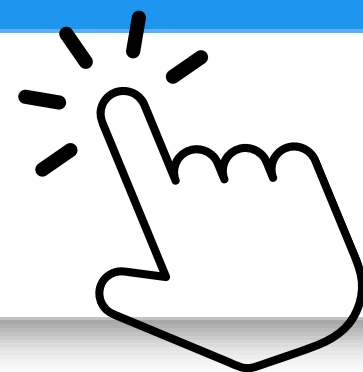
Se enviará una contraseña temporal al correo registrado,  
en caso de no visualizarlo revisar la carpeta SPAM

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.

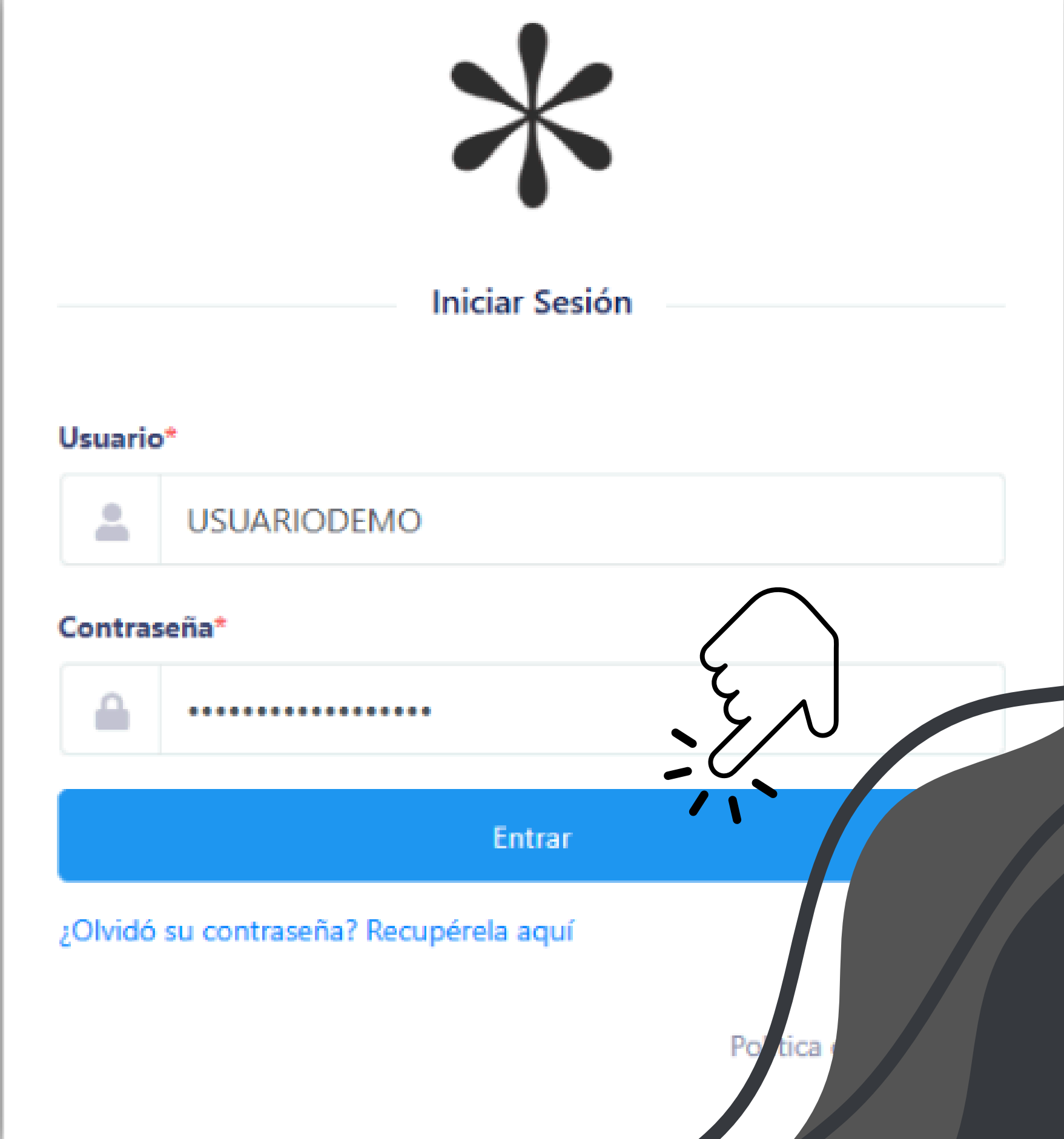


# RECUPERAR CONTRASEÑA

## 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 interface with a stylized asterisk logo at the top. Below the logo is a link labeled "Iniciar Sesión". The form contains two input fields: "Usuario\*" with the text "USUARIODEMO" and "Contraseña\*" with masked characters. A blue button labeled "Entrar" is positioned below the fields. A hand cursor icon is shown clicking the "Entrar" button. At the bottom, there is a link "¿Olvidó su contraseña? Recupérela aquí" and a partially visible link "Política de privacidad".

# 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 caracter 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.



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

OK



Ocurrió un error al recuperar la contraseña,  
intentelo de nuevo más tarde o contacte al  
servicio de soporte