



MANUAL DE PÁGINA DE ACCESO A CLIENTES
e-Factura México

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO

Fecha	Descripción	Versión	Acción	Autor
2021-01-15	Versión inicial	1.0	Creación	Victor M Martín
2021-01-19	Correcciones en distintas partes del documento	1.01	Correcciones	Victor M Martín

SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ACCEDER A E-FACTURA.....	5
2.1. ERROR DE ACCESO.....	6
2.2. OLVIDO SU CONTRASEÑA	8
2.3. OLVIDO SU USUARIO	11

1.INTRODUCCIÓN

Este manual pretende ser un documento de referencia que permita a los clientes la comprensión y el funcionamiento de la autenticación para entrar a e-Factura.

2. ACCEDER A E-FACTURA

Para acceder a e-FACTURA, se debe disponer de las credenciales de acceso, usuario y contraseña. Estos datos deben ser introducidos en el formulario de acceso respetando las mayúsculas y minúsculas, la URL estándar del servicio es:

<https://mexico.e-factura.net/jsp/acceso.jsp>



Ilustración 1

Para poder acceder en esta sección deberemos de introducir el Usuario y la Contraseña que nos han proporcionado.



Ilustración 2

En caso de querer ver la contraseña que se ha escrito deberemos de pulsar sobre el icono del ojo para que esta nos sea revelada.

Una vez ingresados tanto el usuario y contraseña deberemos de pulsar sobre el botón entrar, que se encuentra en la parte inferior izquierda.



The image shows a login interface. At the top, there is a user input field containing the text 'usuario1' next to a person icon. Below it is a password input field with masked characters (dots) and an eye icon to toggle visibility. At the bottom, there is a button labeled 'Entrar' which is highlighted with a red rectangular box, and a link labeled 'Recordar contraseña'.

Ilustración 3

2.1. ERROR DE ACCESO.

- **Contraseña y/o usuario ingresado erróneamente:** En este caso aparecerá un mensaje de error informando al usuario. Además de eso deberá aparecerá un texto el cual deberá de ser introducido al mismo tiempo que el usuario y contraseña correctos.

- **La combinación usuario/contraseña introducida no es correcta**
- **Verifique el indicador Caps Lock del teclado. Puede estar activado.**
- **Si los problemas persisten, póngase en contacto con la empresa a través de la cual recibió la notificación de registro en esta web.**



The image shows a CAPTCHA challenge. It features a box containing the number '672748' with a red scribble over it. Below the box, the text 'No entiendo el texto' is displayed. Underneath that, there is a label 'Texto de la imagen:' followed by an empty text input field.

Ilustración 4

- **Usuario bloqueado:** Aun cuando el usuario y la contraseña sean introducidos correctamente puede aparecer un mensaje de seguridad, indicando que el “el usuario se encuentra bloqueado” (*Ilustración 5*)

Esto puede ocurrir por vario motivos:

- El usuario lleva más de 6 meses sin acceder a la plataforma.

La cuenta de usuario se encuentra bloqueada. Por favor, contacte con nuestro departamento de soporte técnico.

Ilustración 5

- El usuario ha superado la cantidad máxima de accesos erróneos. En este caso el usuario deberá esperar 15 minutos para que el sistema lo desbloquee o podrá hacerlo mediante la opción de *Olvidé mi Contraseña*. El sistema indicará mediante mensaje la hora del próximo intento de conexión.

Usuario bloqueado durante 15 minutos (proximo intento a las 14:09) por superacion del numero maximo de intentos de login.

En ambos casos saldrá un captcha para la validación.

2.2. OLVIDO SU CONTRASEÑA

En el caso de que hubiéramos olvidado la contraseña, tendremos el link de *Olvide mi Contraseña*.

Olvide mi contraseña

Cuando pulsamos sobre el enlace, el sistema nos redirige a la pantalla de recuperación de contraseña (Ilustración 6)

E-Factura
Recordatorio de contraseña

Introduzca su usuario de acceso:

[¿Olvidó su usuario?](#)

aceptar **cancelar**

Ilustración 6

Aquí nos pedirá el usuario de acceso que se nos ha proporcionado. Hemos de tener en cuenta que:

- Si es cliente de la empresa, el usuario es el **RFC** en letras mayúsculas, sin guiones y sin espacios.
- Si es empleado de la empresa, el usuario es **CT.RFC** en letras mayúsculas, sin guiones y sin espacios.
- Si es cliente de nuestro entorno gratuito, el usuario es **usr.RFC** (**usr** en minúsculas) el RFC en letras mayúsculas, sin guiones y sin espacios.
- Si es cliente nuestro, el usuario es **PRV.RFC** en letras mayúsculas, sin guiones y sin espacios.

En caso de que no sepamos nuestro usuario debemos de pulsar el enlace [¿Olvidó su usuario?](#), éste nos llevará una pantalla que nos informará de los pasos a seguir.

En caso de conocer el usuario, debemos de pulsar sobre el botón **Aceptar** el cual nos llevará a la siguiente pantalla.

A continuación le mostramos la pregunta secreta que proporcionó, por favor, rellene el campo de respuesta:

Pregunta secreta: 1+1

Respuesta secreta:

aceptar **cancelar**

Si no recuerda la respuesta secreta le podemos mandar una notificación a la dirección de correo que proporcionó para poder recuperar su contraseña.

enviar recordatorio

Ilustración 7

En esta pantalla debemos de responder a la pregunta secreta que en su momento rellenamos la primera vez que entramos en la aplicación.

En caso de desconocer la respuesta a la pregunta secreta deberemos de pulsar sobre el botón de **enviar recordatorio**. Este botón hará que el sistema nos envíe a nuestro correo electrónico una notificación.

Notificación de cambio de contraseña de acceso en e-FACTURA

Estimado Sr. /Sra.:

Desde e-FACTURA se le proporciona la siguiente dirección de acceso para poder realizar el cambio de su contraseña:

[https://mexico.e-factura.net/request/codedAccess?
code=hDG8DxNQTVsy7XeSbgUEOM60/otTQTLmOyONJiZ8UWp%28NtFrhbZrKuTJK8zkPsk7rNdsrIQ4qg%28F%0AqmtD8md4QA==](https://mexico.e-factura.net/request/codedAccess?code=hDG8DxNQTVsy7XeSbgUEOM60/otTQTLmOyONJiZ8UWp%28NtFrhbZrKuTJK8zkPsk7rNdsrIQ4qg%28F%0AqmtD8md4QA==)

Si el enlace anterior no le redirecciona, por favor copie todo el enlace y péguelo en su navegador.

Una vez que cambie su contraseña mediante alguno de los métodos existentes en la plataforma, este enlace quedará anulado.

Gracias por su confianza.

Si detecta algún problema en el servicio, no dude en notificarlo a la dirección de resolución de incidencias que encontrará en nuestra web.

Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial. Si no es vd. el destinatario indicado, queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Cuando respondemos correctamente la pregunta o pulsamos sobre el enlace de la notificación, se mostrará una pantalla la cual permitirá configurar nuevamente la contraseña y tener acceso a tus datos personales.

- La contraseña tiene que tener letras mayúsculas, signo de puntuación, números y tienen que ser al menos 8 caracteres.
- Si necesita cambiar la respuesta de su pregunta secreta, también le da la opción para realizar el cambio.

Cambio de contraseña

Login de Usuario:

Nombre de Usuario:

Escribir nueva contraseña: ?

Confirmar nueva contraseña:

Datos verificación identidad

Pregunta secreta:

Respuesta secreta: [Cambiar respuesta](#)

Dirección de correo electrónico

Dirección de correo electrónico:

2.3. OLVIDO SU USUARIO

En el caso de que no recordemos nuestro usuario al pulsar sobre el link *Olvido su usuario*, el sistema nos mostrará la siguiente pantalla para que podamos recuperar el usuario.

AVISO



Para poder recuperar su usuario de acceso es necesario que se comunique a los siguientes números telefónicos:

Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00: (55) 9171-2098 / (55) 9171-1470 / (55) 4739-2130 / (55) 4739-2055

Fuera del horario laboral: (55) 4163-7166

O bien, puede enviar un mensaje a los siguientes correos electrónicos:

Para usuarios de recepción, usuarios de consulta y administradores: soporte@seres.mx

Para buzones de nóminas (cuentas que inician con CT...): soporte.nomina@seres.mx

Cerrar