



BURO DE CREDITO

PORTAL DE AUTOSERVICIO

MANUAL DE USUARIO

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
ALCANCE	3
HISTÓRICO DE CAMBIOS	4
1. PORTAL DE AUTOSERVICIO A TRAVÉS DE BC NET	5
2. AUTENTICACIÓN INICIAL	7
3. REGISTRO AL PORTAL	7
4. INGRESO SUBSECUENTES AL PORTAL DE AUTOSERVICIO	14
5. CAMBIO DE PREGUNTAS PERSONALES.....	18
6. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	22
7. CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS	22
CONTACTOS BURÓ DE CRÉDITO	23

Introducción

Buró de Crédito ofrece el Portal de Autoservicio como una herramienta para facilitar y brindar autonomía para controlar las modificaciones, extravíos y vencimientos de la contraseña de su clave de acceso de forma periódica, automatizada e independiente. El sistema administra **Personas Físicas, Confin, Personas Morales y Auditoría**.

Lo invitamos a conocer y usar el Portal de Autoservicio. El contenido de este documento le ofrece la información para hacer uso a la aplicación, así como la muestra a detalle de la composición de cada una de las características útiles para realizar el mantenimiento de sus contraseñas.

Aunado a lo anterior, cuenta con la asesoría de nuestros asesores al siguiente teléfono:

	54 49 49 49 y
CAU	54 49 49 36

Alcance

El **Portal de Autoservicio** es una aplicación tipo WEB que permite a los Usuarios llevar a cabo la administración personalizada de sus contraseñas de manera segura, eficaz y rápida.

A través de esta solución se tendrá la capacidad de informar a los Usuarios de Buró de Crédito el estatus que guarda su contraseña, avisándole si su contraseña está por vencerse con 10 y 5 días de anticipación, día en que se vence y si ya se encuentra vencida (confirmando las respuestas a través de las preguntas de autenticación). Además de notificarle si el cambio de su contraseña o el de sus preguntas personales se llevó de manera satisfactoria, mostrándole los días que le quedan de vigencia. Con la finalidad de facilitarle el control de su contraseña al Usuario y evitarle problemas de autenticación en aplicaciones de Buró de Crédito.

Histórico de Cambios

Historial de Cambio			
Fecha Liberación	Tipo de Cambio	Resumen del Cambio con respecto a la Información Anterior	Página
Octubre '15	Requerimientos Técnicos	Actualización datos sobre navegadores, se actualiza Internet Explorer.	22
Julio '14	Actualización diseño BC Net	Actualización del nuevo diseño de la página de BC Net	5,6
Marzo '14	Cambio de codificación	Cambio en codificación del documento (Carátula) Actualización de Contactos BC	

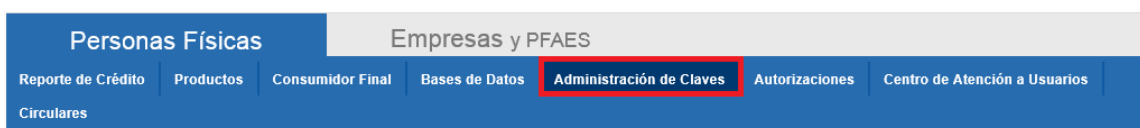
1. Portal de Autoservicio a través de BC Net

Para acceder al servicio de obtención y renovación de la contraseña de 8 posiciones se puede navegar a través de BC Net, el portal Extranet de Buró de Crédito.

- a. Dentro de BC Net escoger la sección de "**Personas Físicas**".



- b. Inmediatamente se mostrará el menú de los servicios ofrecidos a Personas Físicas, en este menú se deberá seleccionar "**Administración de Claves**".



- c. En la siguiente pantalla escoger la sección "**Portal de Autoservicio**" y pulsar "**Entrar**".



El acceso al servicio de mantenimiento de la contraseña para **Personas Morales**:

- d. Desde la sección de "**Empresas**".



- e. Seleccionar "**Administración de Claves**" e Inmediatamente se mostrará la opción "**Portal de Autoservicio**" para acceder dar "clic" en "Entrar"



En ambos buros se podrá acceder a través del menú superior en "**Administración de Claves**" como se muestra en la imagen.

2. Autenticación inicial

Para poder ingresar al Portal de Autoservicio, el Usuario deberá de llevar a cabo como proceso inicial y único su registro, Buró de Crédito podrá validar que es un usuario vigente el cual cumplió con el proceso que se detalla a continuación.

Como parte de los requerimientos iniciales para ingresar al Portal de Autoservicio, la primera vez que ingresa un usuario, éste deberá de seguir los siguientes pasos para quedar correctamente registrado y poder hacer uso del Portal de Autoservicio y preguntas personales:

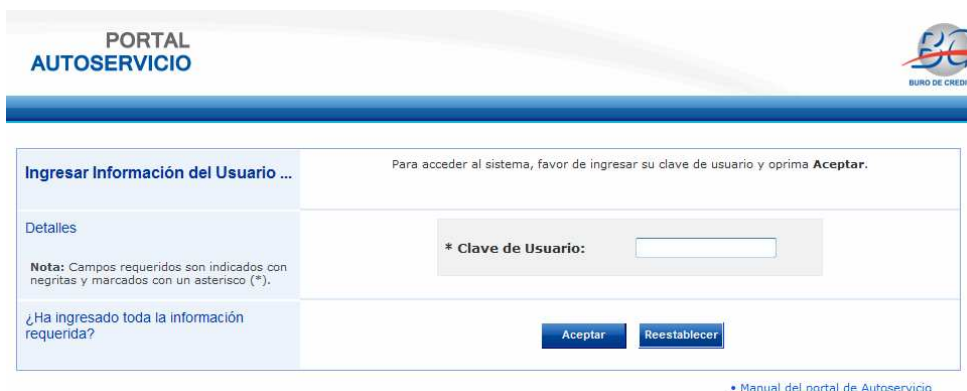
- Capturar su clave y/o usuario (igual a login)
- Capturar contraseña personal
- Registro de preguntas y respuestas personales, mismas, que le servirán para autenticarse las subsecuentes veces que ingrese al Portal, si ha olvidado su contraseña, por lo que si no ingresa éstas, no podrá tener acceso a la aplicación.
- Cambio de contraseña

3. Registro al Portal

Registrar tanto su clave y/o de usuario, contraseña y preguntas personales

Dado lo anterior, el usuario deberá contar de inicio con su clave y/o usuario y contraseña encriptada para poder iniciar con el proceso de registro e ingreso al Portal.

Si no cuenta con éstas por favor póngase en contacto con su ejecutivo de cuentas de su institución para que le sean proporcionadas.



The screenshot shows the 'PORTAL AUTOSERVICIO' header with the Buro de Crédito logo. Below the header is a login form titled 'Ingresar Información del Usuario ...'. The form contains a message: 'Para acceder al sistema, favor de ingresar su clave de usuario y oprima **Aceptar**.' There is a section for 'Detalles' with a note: 'Nota: Campos requeridos son indicados con negritas y marcados con un asterisco (*).' The main input field is labeled '* Clave de Usuario:' and has a text box next to it. At the bottom of the form are two buttons: 'Aceptar' and 'Reestablecer'. A link to the 'Manual del portal de Autoservicio' is located at the bottom right of the form area.

Una vez que ingresó al Portal de Autoservicio a través de BC Net y seleccionó la opción “Entrar”, se presenta la pantalla donde debe de ingresar su clave y/o usuario y pulsar el botón “Aceptar”.

Pasos a seguir:

- 1 Ingrese su clave y/o usuario
- 2 Pulse el botón “Aceptar”

En caso de que se presente algún mensaje de error en pantalla, verifique su captura y vuelva a intentarlo.

Algunos de los mensajes que se pudiera presentar al momento de ingresar su clave y/o usuario.

El siguiente mensaje se presenta al momento de haber pulsado el botón de “Aceptar” con un clave y/o usuario en blanco o cuando teclea una clave y/o usuario inexistente.



La clave de usuario que ingresaste no es válida

De haber cometido un error en la captura de su clave y/o usuario previo a haber pulsado el botón “Aceptar”, pulse el botón “Reestablecer”, el cual podrá el campo en blanco permitiéndole capturarlo nuevamente.

Una vez que ingresó su clave y/o usuario correctamente y haber seleccionado el botón “Aceptar”, deberá de presentar la pantalla donde debe de teclear su contraseña y pulsar el botón “Aceptar”.



PORTAL
AUTOSERVICIO

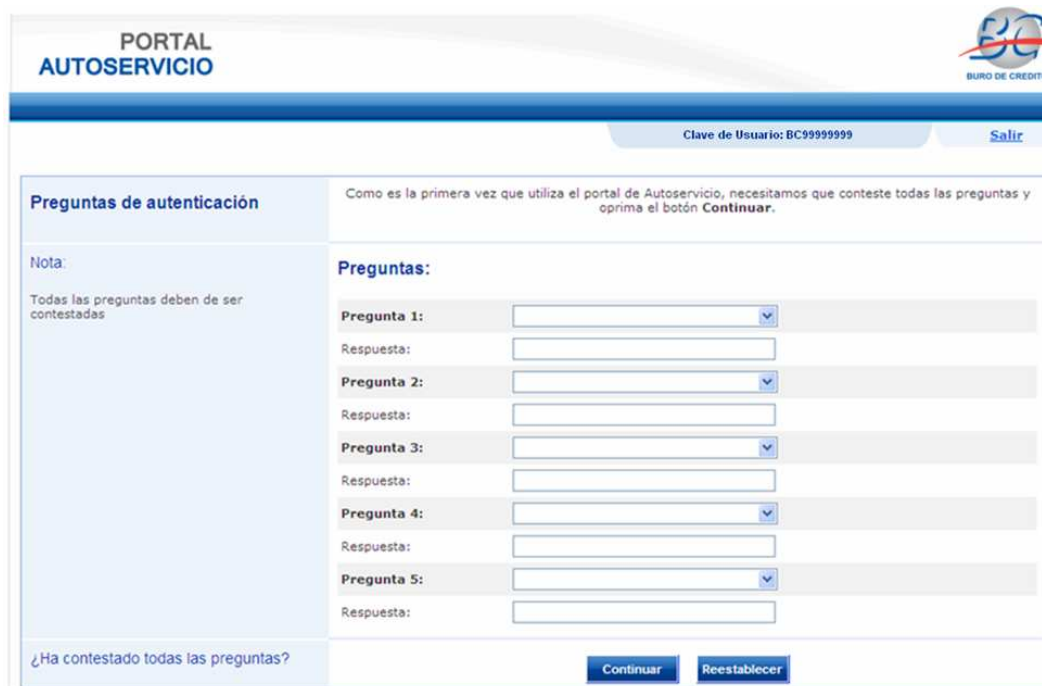
Clave de Usuario: ZT99981004 [Salir](#)

Autenticación: Contraseña

Ingresar su contraseña ...	Para acceder al sistema, favor de ingresar su contraseña y oprima Aceptar .
Detalles <small>Nota: Los campos requeridos son indicados por negritas y marcados con un asterisco (*).</small>	* Contraseña: <input type="password"/>
Acceso	¿Ha ingresado su contraseña? Aceptar Reestablecer

Nota: Llegando a esta pantalla, el Usuario tiene tres intentos para registrar correctamente su contraseña, después del tercer intento su contraseña quedará bloqueada, por lo que deberá comunicarse al Centro de Atención a Usuarios (CAU) para que le ayuden a desbloquear su clave y/o usuario.

Una vez que ingresó su contraseña correctamente y haber pulsado el botón “Aceptar”, deberá presentar la pantalla “Preguntas de Autenticación” en la que se le pide al usuario que seleccione cinco diferentes preguntas, así como sus respuestas correspondientes y en seguida pulsar el botón “Continuar”.



Nota: Tome en cuenta que las preguntas y respuestas que seleccione le serán solicitadas cada vez que ingrese al Portal de Autoservicio.

Pasos a seguir:

- 1 Pulse con el mouse sobre el campo de cada una de las 5 preguntas
- 2 Seleccione una pregunta de las opciones presentadas.
- 3 Capture su respuesta.
- 4 Realice la misma acción con cada una de las restantes preguntas y respuestas.
- 5 Pulse el botón “Continuar”

Para poder llevar a cabo un adecuado proceso en la captura de preguntas personales, el usuario debe observar las siguientes reglas de validación:

- 1 Debe seleccionar cinco preguntas, todas ellas diferentes.
- 2 No debe dejar ninguna respuesta en blanco.

- 3 La respuesta deberá ser lo más clara posible, de tal forma que pueda recordarla en los ingresos posteriores al Portal de Autoservicio.
- 4 Los campos de respuesta no aceptan caracteres especiales tales como acentos, comillas, \$%&/(), etc.

De haber cometido un error en la captura o si no está conforme con las preguntas y respuestas que ingresó previo a pulsar el botón “Continuar”, pulse el botón “Reestablecer”, el cual podrá los campos en blanco permitiéndole capturarlos nuevamente, o simplemente corrija el error o la selección de su pregunta y respuesta correspondiente, corrija y pulse nuevamente el botón “Continuar”.

Una vez que seleccionó e ingresó correctamente sus preguntas y respuestas personales pulse el botón “Continuar”, lo cual lo llevará a la pantalla de bienvenida.



PORTAL AUTOSERVICIO

Clave de Usuario: BC99999999 [Salir](#)

Administración de Usuarios

Por favor seleccione del menú la operación que desea realizar.

- Cambio de contraseña**
- Cambio preguntas personales

Bienvenido BC99999999

Responsable
ARLET SAMIRA PALACIOS

Tu contraseña expira el día:
18/09/2011 (dd/mm/yyyy)

Para concluir con el correcto registro del usuario en el Portal de Autoservicio, deberá llevar a cabo la actualización de su contraseña para que la aplicación le otorgue 30 días de vigencia, para poder llevar a cabo éste proceso el usuario deberá seguir puntualmente las reglas para la creación o actualización de contraseñas que aparecen en el menú derecho de la pantalla y pulsar el botón “Cambio de Contraseña”.

Una vez que seleccionó la opción indicada se presentará la siguiente pantalla en donde el Usuario deberá capturar nuevamente su contraseña.



Pasos a seguir:

- 1 Siguiendo las reglas para la creación o actualización de contraseñas capture la nueva contraseña en los campos de “Contraseña”
- 2 Posteriormente pulse el botón “Cambiar”

En caso de haber cometido un error en la captura previo a pulsar el botón “Cambiar”, pulse el botón “Reestablecer”, el cual pondrá los campos en blanco permitiendo capturarlos nuevamente.

Algunos de los mensajes que se pudieran presentar al momento de ingresar se nueva contraseña.

El siguiente mensaje se presenta cuando se pulsó el botón “Cambiar” y se dejaron los campos de contraseña en blanco.



El siguiente mensaje se presenta cuando capturó una cadena de caracteres diferentes en cada uno de los campos de contraseña.

**PORTAL
AUTOSERVICIO**

La contraseña que ingresó no son iguales

Y este último se presenta cuando la aplicación detecta que las contraseñas que se capturaron no son lo suficientemente segura, por lo que se le recomienda seguir cabalmente las reglas para crear contraseñas.

**PORTAL
AUTOSERVICIO**

La contraseña no es lo suficientemente segura

Una vez que ingresó correctamente la nueva contraseña y haber pulsado el botón “Cambiar” aparecerá la pantalla de “Operación Exitosa” en la que se reflejado el mensaje de “Contraseña modificada con éxito” y aparece su nueva contraseña encriptada, la cual deberá de anotar y guardar para futuros ingresos al portal. Adicionalmente un correo electrónico será enviado para notificar la operación.

Contraseña modificada con éxito
Contraseña encriptada:eH02sH1Q

Al llegar a este punto podemos confirmar que el usuario llevó a cabo el proceso de registro de manera exitosa, a partir de éste momento el usuario tiene 30 días de vigencia en su nueva contraseña garantizando el buen funcionamiento de su cuenta en las aplicaciones contratadas por el usuario en el Buró de Crédito.

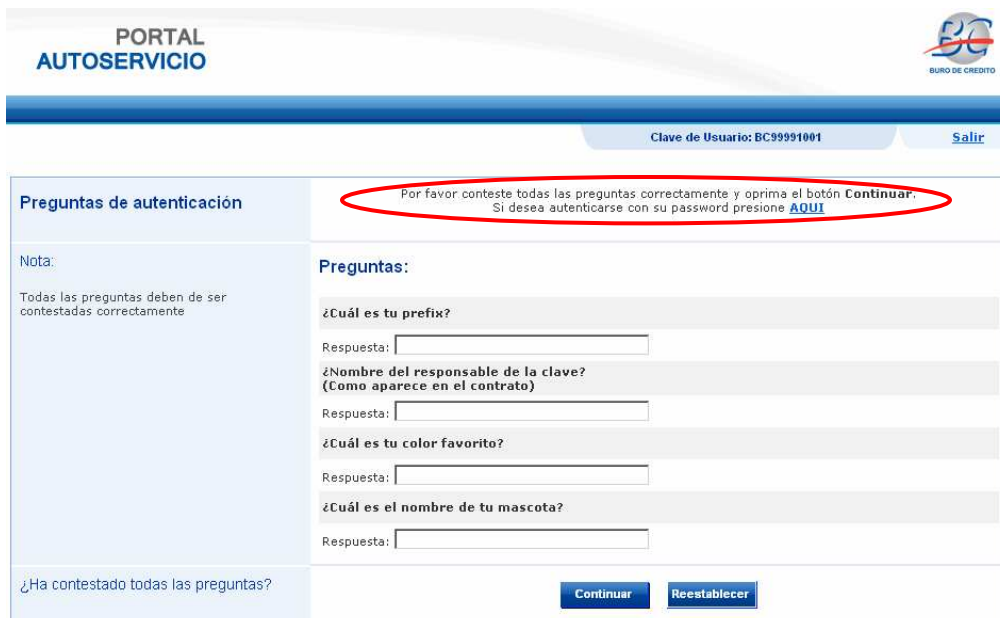
4. Ingreso subsecuentes al Portal de Autoservicio

Para validar que el usuario que está ingresando al Portal de Autoservicio se encuentra debidamente registrado y activo.

Pasos a seguir:

- 1 Ingresar su clave y/o usuario
- 2 Autenticarse por preguntas personales o por contraseña

En ingresos posteriores al portal, una vez que el usuario ingresó su clave y/o usuario, éste deberá autenticarse mediante la contestación de una serie de cuatro preguntas personales, las cuales se encuentran divididas de la siguiente manera:



PORTAL
AUTOSERVICIO

Clave de Usuario: BC99991001 [Salir](#)

Preguntas de autenticación

Por favor conteste todas las preguntas correctamente y oprima el botón **Continuar**.
Si desea autenticarse con su password presione [AQUI](#)

Nota:
Todas las preguntas deben de ser contestadas correctamente

Preguntas:

¿Cuál es tu prefix?
Respuesta:

¿Nombre del responsable de la clave?
(Como aparece en el contrato)
Respuesta:

¿Cuál es tu color favorito?
Respuesta:

¿Cuál es el nombre de tu mascota?
Respuesta:

¿Ha contestado todas las preguntas?

[Continuar](#) [Reestablecer](#)

Nota: El usuario tiene tres intentos para registrar correctamente sus respuestas, después del tercer intento su clave y/o usuario quedará bloqueada, por lo que deberá de llamar al Centro de Atención a Usuarios (CAU) para que le ayuden a desbloquear su clave y/o usuario.

- Las primeras dos preguntas serán constantes, esto es, siempre se presentarán cuando intente ingresar al portal.
 - La primera pregunta solicita la captura al **Prefix**, haciendo referencia a los 4 números de su clave que identifica su institución. Para las claves del Sistema de Auditoria el prefix tendrá que indicar los primeros 4 números de su clave de consulta al Reporte de Crédito.
 - La segunda pregunta tendrá que capturar su nombre tal y como lleno su formato de solicitud para el alta de la clave.
- Las siguientes dos, son preguntas se escogen de forma aleatoria del conjunto de preguntas personales que el usuario tiene registradas en el portal.

Para poder continuar e ingresar al menú que el Usuario tiene asignado, éste deberá contestar correctamente las cuatro preguntas y pulsar el botón “Continuar”, si todo es correcto presentará la pantalla de bienvenida.

Para poder llevar a cabo un adecuado proceso de autenticación por preguntas personales, el usuario debe observar las siguientes reglas de validación.

- 1 No debe dejar ninguna respuesta en blanco.
- 2 La contestación deberá de coincidir con la respuesta registrada en el portal de Autoservicio.
- 3 Los campos de respuesta no aceptan caracteres especiales tales como, acentos, comillas, ¡\$%&/(), etc.

Algunos de los mensajes que se pudieran presentar al momento de intentar autenticarse por medio de sus preguntas personales.

De haber cometido un error en la captura previo a pulsar el botón “Continuar”, pulse el botón “Reestablecer”, el cual pondrán los campos en blanco permitiéndole capturarlos nuevamente.

PORTAL
AUTOSERVICIO

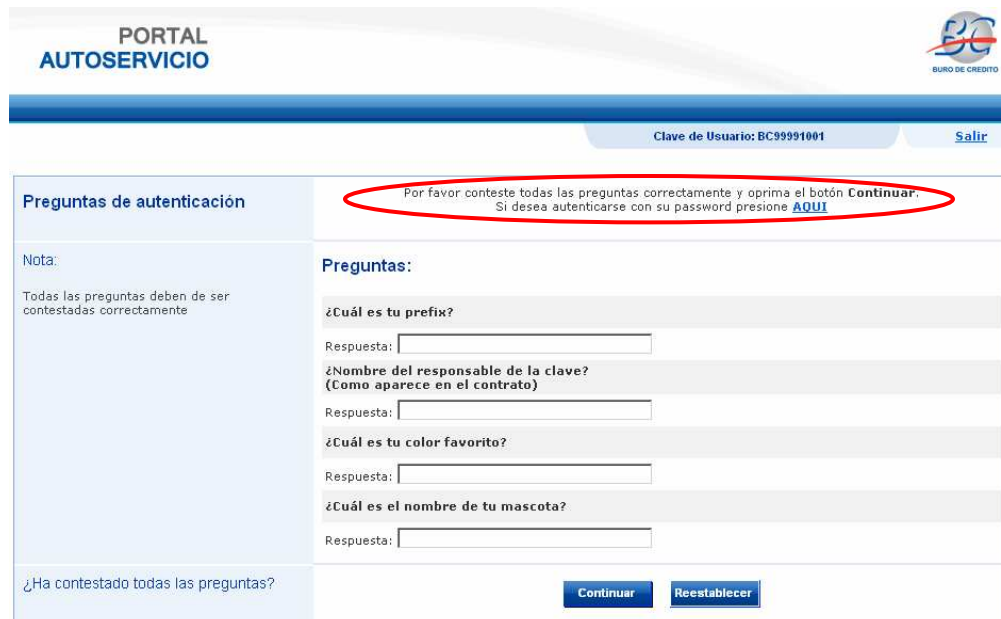
Por favor conteste todas las preguntas

Este mensaje se presentará, si las respuestas no coinciden con las capturadas previamente.

PORTAL
AUTOSERVICIO

Sus respuestas son incorrectas

En caso de que no desee autenticarse por preguntas personales y desee autenticarse por contraseña, el usuario deberá pulsar la liga que se presenta a continuación y que forma parte de la misma pantalla, la cual le dirigirá a la pantalla de autenticación por contraseña.



Al seleccionar la liga, se presentará la pantalla de Autenticación, en donde el Usuario deberá capturar su contraseña y pulsar el botón “ACEPTAR”



Nota: Tome en cuenta que únicamente tiene tres intentos para autenticarse al Portal de Autoservicio, por lo que los intentos que haya realizado al momento de autenticarse por preguntas personales se adicionarán a los intentos que realice en esta pantalla.

Una vez autenticado de forma correcta al portal, ya sea por preguntas personales o por contraseña, presentará la pantalla de bienvenida con las opciones de menú correspondientes al usuario y un mensaje que le avisa cuantos días le quedan a su contraseña antes de que quede bloqueada por expiración en la vigencia de la contraseña.

**PORTAL
AUTOSERVICIO**



Clave de Usuario: BC99991001

Salir

Administración de Datos	Para administrar sus datos personales por favor seleccione una opción del menú
Cambio de contraseña	Bienvenido: BC99991001
Cambio preguntas personales	Responsable: CARLOS JUAI SALAS
	Facultador: GERARDO SALAS
	Tu contraseña expira el día: 22/11/2011 (dd/mm/yyyy)

5. Cambio de preguntas personales

Como parte del proceso de administración del portal, el usuario puede cambiar sus preguntas personales en cualquier momento que así desee hacerlo como medida de seguridad, ya que como recordará, estas son utilizadas para autenticarse cada vez que ingrese al portal, si ha olvidado su contraseña.

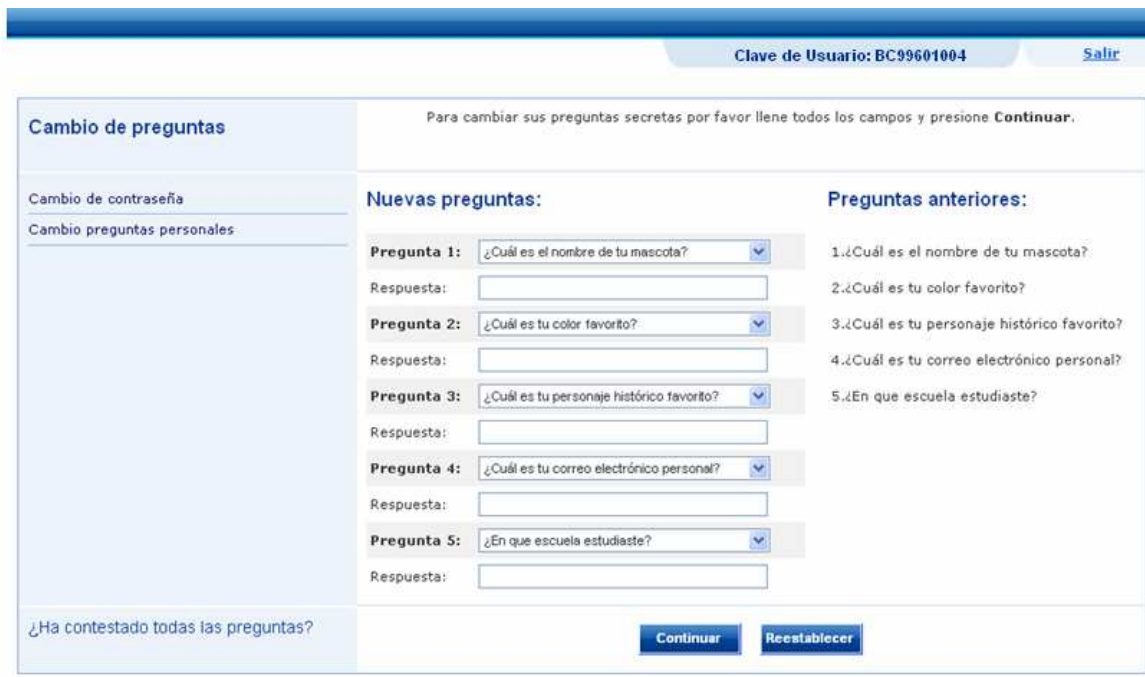
Pasos a seguir:

- 1 Para realizar el cambio el Usuario deberá de ingresar al Portal mediante el proceso descrito en el paso **4. Ingreso subsecuentes al Portal de Autoservicio**.
- 2 Pulsa la liga de “Cambio de preguntas personales”, la cual lo llevará a la pantalla de “Cambio de preguntas” que se presenta más adelante.
- 3 Actualizar sus preguntas personales
- 4 Pulsar el botón “Continuar”



PORTAL AUTOSERVICIO	
Clave de Usuario: BC99991001 Salir	
Administración de Datos	Para administrar sus datos personales por favor seleccione una opción del menú
Cambio de contraseña	Bienvenido: BC99991001
Cambio preguntas personales	Responsable: CARLOS JUAI SALAS
	Facultador: GERARDO SALAS
	Tu contraseña expira el día: 22/11/2011 (dd/mm/yyyy)

Como se puede observar en la imagen siguiente, aparecen dos columnas, en la primera columna se encuentran los campos de donde deberá de seleccionar las nuevas preguntas y respuestas, en la segunda aparecen las cinco preguntas anteriores que le servirán de guía para no repetir alguna pregunta.

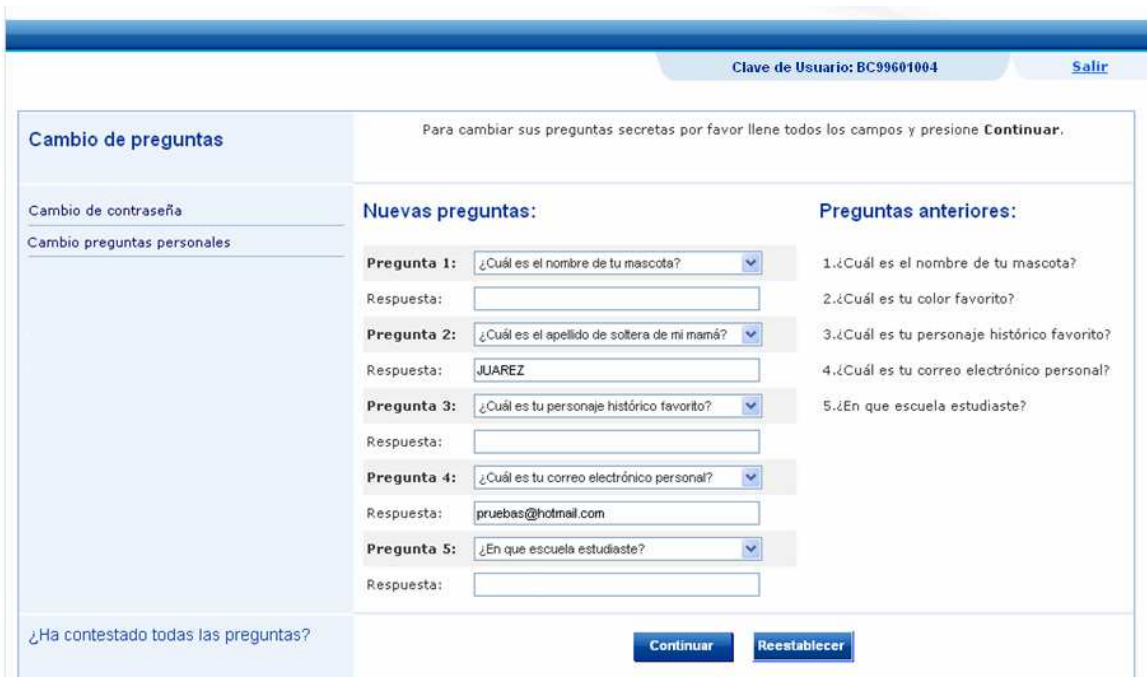


Para poder continuar con el registro de las nuevas preguntas, el Usuario debe considerar las siguientes reglas:

- 1 Puede dejar las mismas preguntas y dejar las respuestas en blanco, lo que provocará que no se realice ningún cambio en sus preguntas y respuestas.
- 2 Puede dejar las mismas preguntas y únicamente cambiar una de las cinco respuestas.
- 3 Puede cambiar una o hasta tres preguntas con sus respuestas y/o cambiar o dejar en blanco las respuestas de las preguntas restantes.
- 4 NO podrá intercambiar de lugar las mismas preguntas, ya que la aplicación lo detectará como error.
- 5 Las respuestas de las nuevas preguntas NO puede dejarse en blanco.

- 6 La respuestas deberá ser lo más clara posibles, de tal forma que pueda recordarla deberá se lo más clara posibles, de tal forma que pueda recordarla en los ingresos posteriores al portal.
- 7 Los campos de respuesta NO aceptan caracteres especiales tales como, acentos, comillas, ¡\$%&/()=?, etc.

El ejemplo que se presenta a continuación en el cual podrá observar como son sustituidas algunas preguntas y sus respuestas.



Clave de Usuario: BC99601004 [Salir](#)

Cambio de preguntas

Para cambiar sus preguntas secretas por favor llene todos los campos y presione **Continuar**.

Nuevas preguntas:	Preguntas anteriores:
Pregunta 1: ¿Cuál es el nombre de tu mascota?	1. ¿Cuál es el nombre de tu mascota?
Respuesta:	2. ¿Cuál es tu color favorito?
Pregunta 2: ¿Cuál es el apellido de soltera de mi mamá?	3. ¿Cuál es tu personaje histórico favorito?
Respuesta: JUAREZ	4. ¿Cuál es tu correo electrónico personal?
Pregunta 3: ¿Cuál es tu personaje histórico favorito?	5. ¿En que escuela estudiaste?
Respuesta:	
Pregunta 4: ¿Cuál es tu correo electrónico personal?	
Respuesta: pruebas@hotmail.com	
Pregunta 5: ¿En que escuela estudiaste?	
Respuesta:	

¿Ha contestado todas las preguntas?

[Continuar](#) [Reestablecer](#)

De haber cometido un error en la captura o si no está conforme con las preguntas y respuestas que ingresó previo a pulsar el botón "Continuar", pulse el botón "Reestablecer", el cual podrá los campos en blanco permitiéndole capturarlos nuevamente, o simplemente corrija el error o la selección de su pregunta y respuesta correspondiente, colíjala y pulse nuevamente el botón "Continuar"

Algunos mensajes que se pudieran presentar al momento de ingresar sus preguntas y respuesta.



Una vez realizado el cambio o actualización de las preguntas personales pulse el botón "Continuar", se presentará la pantalla de operación exitosa. Adicionalmente un correo electrónico será enviado para notificar la operación.



6. Requerimientos técnicos

Los requerimientos mínimos son:

- Un computador personal (PC)
- Conexión a Internet (no inalámbrico)
- Procesador Pentium III a 500 MHz o superior
- Memoria RAM mayor a 64Mb
- Sistema Windows 98 o superior
- Monitor a color VGA o superior
- 60 Mb de espacio en disco duro únicamente para la aplicación
- Acrobat Reader 5.0 o mayor (para los reportes en PDF)
- Línea telefónica analógica
- Módem 56 Kbps o mayor
- **Conexión a BC NET (Intranet de Buró de Crédito)**

Actualmente las versiones soportadas son:

- Explorer de Microsoft versión 10 o superior
- Mozilla Firefox versión 28 o superior
- Google Chrome versión 35 o superior
- Safari versión 7 OSX o superior

En caso de presentarse observaciones de funcionalidad o seguridad con versiones anteriores, Buró de Crédito no tendrá posibilidad de atenderlas dado que el fabricante no la soporta.

Los aplicativos que el Usuario debe considerar para actualizar los navegadores son para aquellos productos cuyo acceso se realiza a través de BC Net o el portal de Buró de Crédito en Internet.

7. Centro de Atención a Usuarios

Para dudas o comentarios relacionados con este servicio favor de comunicarse al centro de atención a usuarios CAU 54 49 49 49 y 54 49 49 36

Contactos Buró de Crédito

AREA	TELÉFONO
Dirección Comercial	5449 4945
Gerencia de Ventas	5449 4917 5449 4942 5449 4930 5449 4900 ext. 5976 5449 4900 ext. 5842 5449 4900 ext. 5967 5449 4900 ext. 5914
Dirección de Operaciones	5449 4988
Dirección de Sistemas	5449 4973
Centro de Atención a Usuarios	5449 4949
Adquisición de Bases de Datos	5449 4923
Soporte Técnico	5449 4982 soportetecnico@burodecredito.com.mx

Propiedad y Confidencialidad

Este Manual es propiedad de TransUnion de México, S.A. SIC y Dun & Bradstreet, S.A. SIC

Se prohíbe su reproducción total o parcial así como su venta y distribución a personas y/o empresas que no tengan acordado un contrato de confidencialidad con TransUnion de México, S.A. SIC y Dun & Bradstreet, S.A. SIC