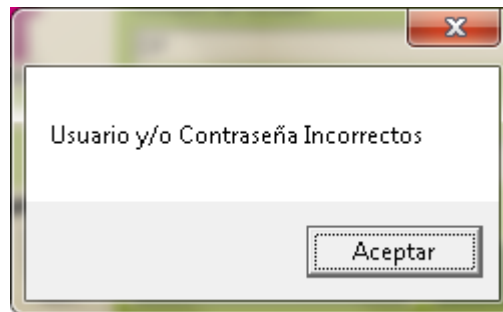


PREGUNTAS FRECUENTES

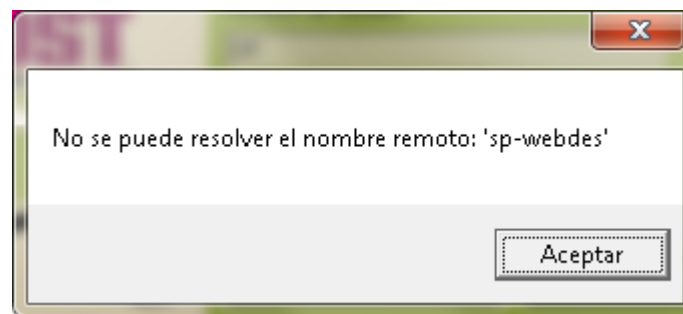
1. Al ingresar al sistema manda mensaje de usuario y/o contraseña incorrectos



Posible Problema: Se ha escrito mal la contraseña o se ha olvidado el Usuario y/o el Password.

Solución: Vuelva a escribir el usuario y contraseña correcto, de acuerdo al formato enviado con la generación del usuario y contraseña por parte de SEPOMEX; si ha olvidado el usuario y/o la contraseña, póngase en contacto con su ejecutivo de cuenta para que solicite al Área de Sistemas de SEPOMEX el cambio de su contraseña.

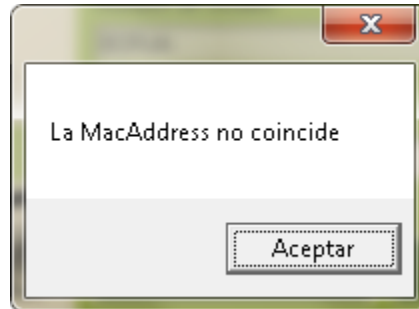
2. Al iniciar el sistema manda error de que no se puede resolver www.correosdemexico.com.mx



Posible Problema: Falta de conectividad a Internet

Solución: Verificar que la computadora desde la que desea iniciar la sesión tenga acceso a Internet, para esto abra el navegador de Internet (Internet Explorer, Firefox, Chrome, etc.) y verifique su conexión navegando a una dirección como por ejemplo www.google.com, en caso de que no se presente la página, verificar la conexión de Internet con su proveedor local y reintente el proceso; en caso de que sí exista conexión, intente revisar la página: <http://www.correosdemexico.com.mx/actsitios/actmexpostcliente/index.html> ; si existe conexión a Internet (puede navegar en varios sitios), pero éste no se muestra, reportar al contacto de SEPOMEX, haciendo referencia a los pasos ejecutados para el diagnóstico.

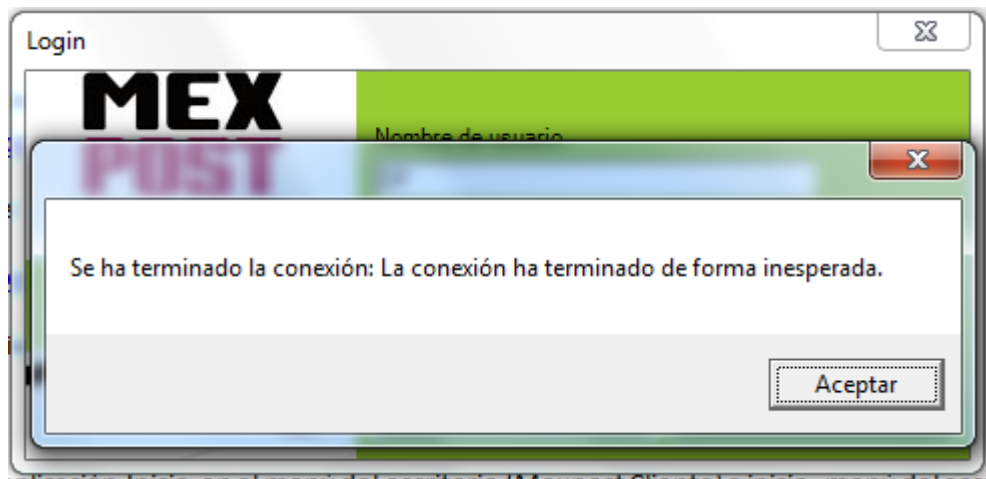
3. Una vez que ingreso al Sistema me manda error de que la "MacAddress" no coincide



Posible Problema: Ya ha ingresado con esta cuenta en otro equipo y se registró su MacAddress en la base de datos.

Solución: Por seguridad, cuando inicia por primera ocasión un usuario, se registra en la Base de Datos del SEPOMEX, la MacAddress del equipo donde se firmó y queda registrado como el único validado para ingresar a la aplicación. En caso de que por razones de cambio de equipo sea necesario quitar la liga con la PC registrada para lo cual deberá solicitar al contacto del SEPOMEX, justificando el motivo de remoción de los datos del equipo registrado.

4. Al estar en el Sistema me manda mensaje de que se ha terminado la conexión.

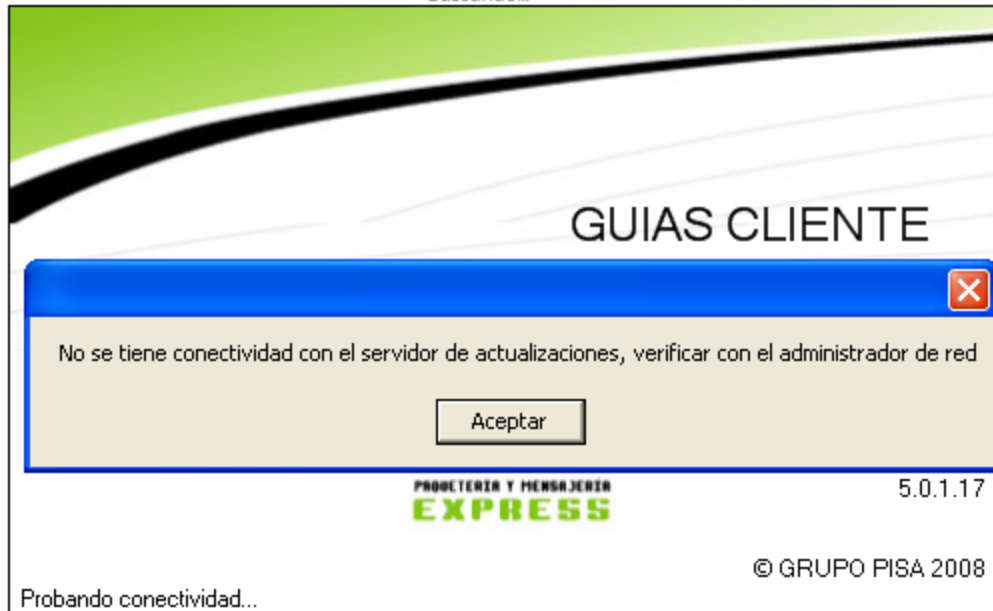


Posible Problema: Perdió la conexión de Internet.

Solución: Verifique la conexión a Internet en su computadora local, para esto abra el navegador de Internet (Internet Explorer, Firefox, Chrome, etc.) y verifique su conexión navegando a una dirección como por ejemplo www.google.com, en caso de que no se presente la página, verificar la conexión de

Internet con su proveedor local y reintente el proceso; en caso de que sí exista conexión, intente revisar la página: <http://www.correosdemexico.com.mx/actsitios/actmexpostcliente/index.html> ; si existe conexión a Internet (puede navegar en varios sitios), pero éste no se muestra, reportar al contacto de SEPOMEX, haciendo referencia a los pasos ejecutados para el diagnóstico.

5. Cuando intentas conectarte a la aplicación y no está activo el servidor central



Posible Problema: Perdió la conexión de Internet.

Solución: Verifique la conexión a Internet en su computadora local, para esto abra el navegador de Internet (Internet Explorer, Firefox, Chrome, etc.) y verifique su conexión navegando a una dirección como por ejemplo www.google.com, en caso de que no se presente la página, verificar la conexión de Internet con su proveedor local y reintente el proceso; en caso de que sí exista conexión, intente revisar la página: <http://www.correosdemexico.com.mx/actsitios/actmexpostcliente/index.html> ; si existe conexión a Internet (puede navegar en varios sitios), pero éste no se muestra, reportar al contacto de SEPOMEX, haciendo referencia a los pasos ejecutados para el diagnóstico.

Solución: Vuelva a escribir el usuario y contraseña correcto, de acuerdo al formato enviado con la generación del usuario y contraseña por parte de SEPOMEX; si ha olvidado el usuario y/o la contraseña, póngase en contacto con su ejecutivo de cuenta para que solicite al Área de Sistemas de SEPOMEX el cambio de su contraseña.