

**AUTOSERVICIO MANTENIMIENTO BEM
GUÍA PARA EL MANTENIMIENTO**

NUEVA CONTRASEÑA DE TOKEN

Usuario Administrador/Operador



Mantenimientos BEM por Autoservicio

El **Autoservicio** es una nueva funcionalidad para Mantenimientos BEM en donde el **cliente realiza el proceso completo desde su BEM.**

Para esta Liberación, la funcionalidad aplica solamente para solicitud y ejecución de los siguientes tipos de Mantenimiento:

- **Nueva Contraseña de Token**

Desde el inicio y hasta el final, el cliente realiza los pasos del proceso desde su BEM.



ÍNDICE

1. Flujo Nueva Solicitud	1
2. Flujo Rechazar Mantenimiento Pendiente de Autorizar	17
3. Flujo Cancelar Mantenimiento Pendiente de Autorizar	21
4. Botón Consultar Histórico de Solicitudes	25
5. Menú Histórico de Solicitudes	30



Nueva Contraseña

Flujo Nueva Solicitud

1. Ingrese a Banorte en su **Empresa (BEM)** con su usuario Administrador.

BANORTE PERSONAL PREFERENTE PYMES GOBIERNO CASA DE BOLSA

Tesorería Financiamiento Internacional Servicios Servicios en Línea Seguros Empresariales

BEM/BEP

Ingresa tu usuario

1

●●●●●●●●

ENTRAR

Activa tu token Ayuda
Sincroniza tu token

Otras Cuentas

ADMINISTRE SU EMPRESA DESDE SU CELULAR

Con **BEM Móvil** sus operaciones administrativas y financieras son seguras. Todos sus movimientos están protegidos con su Token Celular.

Descargue la App BEM Móvil sin costo. Para activarla, solo consulte el manual en www.Banorte.com/octiva_bemmovil

DESCARGA BEM MÓVIL

sucursales

BANORTE

a \$299 pesos.

BANORTE

Para más información aquí >



Nueva Contraseña

Flujo Nueva Solicitud

Para realizar la solicitud de **Nueva Contraseña de token**, siga la ruta:

2. Menú Preferencias.
3. Realizar Mantenimiento a BEM.
4. Nueva Contraseña de Token.

The screenshot displays the Banorte user interface. At the top, a navigation bar includes links for Consultas, Transferencias, Pagos, Inversiones, Créditos, Servicios, **Preferencias**, Contrata, and Administrador. The 'Preferencias' menu is open, showing options such as 'Dar de alta proveedores y cuentas', 'Personalizar mis cuentas Banorte', 'Cambio de Contraseña', 'Comprobantes Conexión Banorte', 'Cuentas Balance Cero', 'Realizar Mantenimiento a BEM', 'Servidor en atención', and 'Escribenos'. The 'Realizar Mantenimiento a BEM' option is highlighted with a red circle and the number 3. Below this, a sub-menu is visible with options: 'Reposición de Token', 'Sustitución de Token por Vencimiento', 'Activación de Token', 'Token Adicional', and 'Nueva Contraseña de Token'. The 'Nueva Contraseña de Token' option is highlighted with a red circle and the number 4. The main content area shows 'Resumen de Cuentas' for 'EMPRESA DE PRUEBAS CA 122242'. It includes sections for 'Mis Productos Banorte' (Cuentas de Cheques, Pagarés, Mensaje Dinero) and 'Centro de Información' (Estado de Cuenta, Reportes). A footer note states: 'Consulte en esta sección el saldo de sus Productos y los movimientos de sus cuentas.'



Nueva Contraseña

Flujo Nueva Solicitud

5. De clic en “**Nueva Solicitud**” para solicitar una nueva contraseña de token.

The screenshot shows a web application interface with a red navigation bar at the top containing the following menu items: Consultas, Transferencias, Pagos, Inversiones, Créditos, Servicios, Preferencias, and Administrador. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Nueva Contraseña de Token. The main heading is "Nueva Contraseña de Token". Below the heading is a paragraph: "Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Nueva Contraseña de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador." Another paragraph follows: "La contraseña se genera de forma automática y se presentará en un documento PDF." At the bottom right, there are two buttons: "Consultar" (with a briefcase icon) and "Nueva solicitud" (with a plus icon). The "Nueva solicitud" button is highlighted with a yellow border and a red circle containing the number 5. At the bottom of the interface, there is a control bar with buttons for "Cancelar" (with an 'X' icon), "Rechazar" (with an 'X' icon), and "Autorizar" (with a checkmark icon). To the right of these buttons is an "EXPORTAR A:" section with options for "txt" (with a document icon), "xls" (with a document icon), and "Imprimir tabla" (with a printer icon). Further right is an "Editar columnas" button (with a table icon).



Nueva Contraseña Flujo Nueva Solicitud

6. Seleccione el **número de serie de los Tokens** que requieren una **nueva contraseña**.
7. De clic en **“Nueva contraseña”**.

Nueva Contraseña de Token

Seleccione los Tokens que requieren restablecer la contraseña

7 Nueva Contraseña 

Buscar por token actual o nombre de usuario asignado  Visualizando 1 - 10 de 16 10 por página 

<input type="checkbox"/>	TOKEN ACTUAL	NOMBRE DE USUARIO ASIGNADO	CLAVE DE USUARIO
<input type="checkbox"/>	406911461	Diana Aguilar	IMSS011
<input type="checkbox"/>	406911462	-	IMSS012
<input type="checkbox"/>	406911463	-	IMSS013
<input type="checkbox"/>	406911464	-	IMSS014
<input type="checkbox"/>	406911465	-	IMSS015
<input checked="" type="checkbox"/>	406911466	-	IMSS016

6



Nueva Contraseña

Flujo Nueva Solicitud

8. Se mostrará el(los) token(s) que haya seleccionado para **solicitar una nueva contraseña**.
9. Asegúrese que es el **número de token** al que desea solicitar una nueva contraseña, de clic en **Guardar**.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Nueva Contraseña de Token

Nueva Contraseña de Token

A continuación se muestran los Tokens/Usuarios que van a restablecer la contraseña

TOKEN ACTUAL	NOMBRE DE USUARIO ASIGNADO	CLAVE DE USUARIO
406911466	-	IMSS016

[Regresar](#) [Guardar](#)



Nueva Contraseña Flujo Nueva Solicitud

- * Se muestra el mensaje de **registro exitoso** y se asigna un número de folio con el que se dará seguimiento a la solicitud de nueva contraseña.
- 10. De clic en **Aceptar** para continuar con la solicitud de nueva contraseña.

The screenshot displays a web application interface with a dark red header containing navigation links: Consultas, Transferencias, Pagos, Inversiones, Créditos, Servicios, Preferencias, and Administrador. The main content area is grey and features a white modal dialog box. The modal has a title "Banorte en su Empresa" and a message: "Su mantenimiento 'Nueva Contraseña de Token' se registró exitosamente con el folio: 21000007613996". A red asterisk icon is next to the message. Below the message is a red button labeled "Aceptar" with a red circle containing the number "10" next to it. Below the modal, there is text: "Genere nuevas Solicitudes de mantenimiento de Nueva Contraseña de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador." and "La contraseña se genera de forma automática y se presentará en un documento PDF." At the bottom right, there are two buttons: "Consultar" with a briefcase icon and "Nueva solicitud" with a plus icon. The top right corner of the page shows the date and time: "Fecha Actual: 14/08/2021 12:47 p. m."



Nueva Contraseña Flujo Nueva Solicitud

- * Para **autorizar la solicitud** de Nueva Contraseña será necesario que se firme el **Usuario Administrador**.
- 1. Podrá visualizar el **estatus** de cada folio generado.
- 2. Seleccione el **número de folio** que corresponda a la solicitud de **Nueva Contraseña de Token a autorizar**.

Nueva Contraseña de Token

* Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Nueva Contraseña de Token para restablecer las contraseñas de sus usuarios en caso de olvido o bloqueo, inicie seleccionando el boton +Nueva solicitud. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

La contraseña se genera de forma automática y se presentará en un documento PDF.

Consultar + Nueva solicitud

Cancelar Rechazar Autorizar EXPORTAR A: txt xls Imprimir tabla Editar columnas

21000007876114 30 por página

FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD TOKEN	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUT
<input type="checkbox"/> 21000007876114	Nueva Contraseña de Token	1	Christopher De la Rosa	01/11/2021 12:13:21 p. m.	Pendiente de autorizar	-



Nueva Contraseña

Flujo Nueva Solicitud

- * Se mostrará la información de la solicitud.
- 3. Revise esta información para corroborar que corresponde al número de serie del Token que desea solicitar la Nueva Contraseña.
- 4. De clic en **Regresar** para volver a la pantalla anterior.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Nueva Contraseña de Token

* Nueva Contraseña de Token

A continuación se muestran los Tokens/Usuarios que conforman la solicitud de mantenimiento con el folio 21000007613996

TOKEN ACTUAL	NOMBRE DE USUARIO ASIGNADO	CLAVE DE USUARIO
406911466	-	IMSS016

4 **Regresar**



Nueva Contraseña Flujo Nueva Solicitud

- Una vez que se ha asegurado que el folio seleccionado es correcto, de clic al botón “Autorizar” para ejecutar la solicitud de Nueva Constraseña correspondiente.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Nueva Contraseña de Token

Nueva Contraseña de Token

Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Nueva Contraseña de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

La contraseña se genera de forma automática y se presentará en un documento PDF.

Consultar + Nueva solicitud

Cancelar ✕ Rechazar ✕ **Autorizar ✓** (5)

EXPORTAR A: txt xls Imprimir tabla Editar columnas

Buscar por folio de mantenimiento 30 por página

<input type="checkbox"/>	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD TOKEN	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTO
<input checked="" type="checkbox"/>	21000007613996	Nueva Contraseña de Token	1	Christopher De la Rosa	14/08/2021 12:47:32 p. m.	Pendiente de autorizar	-



Nueva Contraseña

Flujo Nueva Solicitud

6. Digite su **usuario y contraseña** de Administrador para autorizar la solicitud de **Nueva Contraseña** y de clic en el botón **Guardar**
- * **Importante:** La solicitud deberá ser autorizada por los administradores de acuerdo a la mancomunidad del BEM.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Baja de Token

Baja de Token

Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Baja de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador

COLOQUE SU USUARIO, CONTRASEÑA Y TOKEN

1 | Administrador | Nombre: Diana Aguilar

Usuario: ?

Contraseña y token: ?

Guardar



Nueva Contraseña

Flujo Nueva Solicitud

7. Se muestra el mensaje de **Acción realizada exitosamente**.
8. De clic en **Aceptar** para continuar a la siguiente pantalla.

The screenshot displays a web application interface with a grey background. At the top, the text "COLOQUE SU USUARIO, CONTRASEÑA Y TOKEN" is visible. Below this, there is a form area with a header "1 | Administrador | Nombre: Diana Aguilar". The form contains a "Usuario:" label and a password input field with six dots. A modal dialog box is centered on the screen, titled "Banorte en su Empresa". Inside the modal, a yellow-bordered box contains the text "Acción realizada exitosamente" with a red circle containing the number "7" next to it. Below this, an orange-bordered box contains the text "Aceptar" with a red circle containing the number "8" next to it. To the right of the modal, a purple button labeled "Guardar" is visible. Below the form area, the text "INGRESE DATOS DE OTROS ADMINISTRADORES" is displayed. At the bottom, a grey box contains a note: "Los datos de sus administradores estarán deshabilitados hasta que guarde su usuario, contraseña y token".



Nueva Contraseña

Flujo Nueva Solicitud

9. Se muestra el mensaje **“Nueva Contraseña de Token” ha sido ejecutado exitosamente.** De clic en **Aceptar**.

The screenshot displays a web interface for user management. At the top, a grey header contains the text "COLOQUE SU USUARIO, CONTRASEÑA Y TOKEN". Below this, a form is visible with a list of users. The first user is "Administrador" with the name "Diana Aguilar". A modal dialog box is overlaid on the form, titled "Banorte en su Empresa". The dialog contains the message: "Su mantenimiento 'Nueva Contraseña de Token' ha sido ejecutado exitosamente." and an "Aceptar" button. In the background, the form has a "Usuario:" label with a question mark icon and a password field with six dots. A "Guardar" button is also visible. Below the form, there is a section titled "INGRESE DATOS DE OTROS ADMINISTRADORES" with a note: "Los datos de sus administradores estarán deshabilitados hasta que guarde su usuario, contraseña y token". At the bottom, a second user entry is partially visible: "Administrador" with the name "Vianey Martinez".



Nueva Contraseña

Flujo Nueva Solicitud

10. Se muestra el mensaje de **confirmación** de generación de nueva(s) contraseñas.
- * **IMPORTANTE:** La Nueva Contraseña generada sólo tendrá una vigencia de 72 horas para usarse.
11. De clic en **Imprimir** para consultar la **Nueva Contraseña de Token**.

The screenshot displays a web application interface with a red navigation bar at the top containing the following menu items: Consultas, Transferencias, Pagos, Inversiones, Créditos, Servicios, Preferencias, and Administrador. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Nueva Contraseña de Token. The main content area features a yellow-bordered box with the following text: **Nueva Contraseña de Token**, **Sus contraseñas fueron establecidas exitosamente**, and a paragraph stating: "A continuación imprima el documento de contraseñas o consúltelo posteriormente mediante el botón Consultar." Below this text is a note: "Recuerde que solo estará disponible por 72 horas." with an asterisk icon. At the bottom right of the page, there are two buttons: "Regresar" and "Imprimir", with the "Imprimir" button highlighted by a yellow box and a red callout bubble containing the number 11.



Nueva Contraseña

Flujo Nueva Solicitud

12. Se muestra la **Nueva Contraseña generada**.

* **Importante:** Use esta contraseña en un lapso no mayor a 72 horas y asigne una contraseña de su elección.



Número de Serie de Token: 406911471
Folio Contraseña: 48214
Contraseña de Token:

12

1 v 8 t x h

UNO OCHO

* El presente documento tendrá una vigencia de 72 horas a partir de su emisión y se solicitará el cambio de contraseña en su primer uso.



Nueva Contraseña Flujo Nueva Solicitud

13. Se genera un correo de notificación al usuario administrador **confirmando** la ejecución exitosa de la **Nueva Contraseña de Token**.

 **Notificaciones**

Estimado (a): **Gilberto Leal Flores**

Le informamos que el siguiente mantenimiento **13** ha sido ejecutado exitosamente a través de Banorte en su Empresa.

Tipo de mantenimiento: **Nueva Contraseña de Token**

Solicitado por: **Gilberto Leal Flores**

Empresa BEM: EMPRESA DE PRUEBAS CANALES ELECTRONICOS I

Denominación o Razón Social: EMPRESA DE PRUEBAS S.A de C.V

Folio de la Solicitud: 52874169258

Fecha de operación: 04/03/2021

Hora de operación: 13:32:05 Hrs.

Gracias por utilizar Banorte en su Empresa (BEM)

Aviso Importante: En caso de no reconocer esta operación o requerir mayor información favor de comunicarse a Línea Directa al **(81 81 56 9640)**

La fecha y hora de este mensaje podrá variar respecto a la fecha/hora real de operación de su transacción.
Esto dependerá de la configuración de sus servicios de correo y/o computadora en cuanto a su zona horaria.

 **EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE**

Este correo electrónico es confidencial y/o puede contener información privilegiada. Si usted no es su destinatario o no es alguna persona autorizada por este para recibir sus correos electrónicos, NO debe intentar utilizar, copiar, imprimir o divulgar esta información. Si usted es el destinatario de esta información, se le solicita que mantenga esta información en confidencialidad.



Nueva Contraseña Flujo Nueva Solicitud

14. Se genera correo de notificación cuando el cliente entra con su contraseña nueva (de única vez) y el sistema pide que cambie la contraseña, entonces se envía este correo únicamente al dueño del token.

Notificaciones

Estimado (a): **Elena Sanchez Garcia**

14 Le informamos que se ha restablecido su contraseña exitosamente, en adelante esta será su contraseña oficial para entrar a Banorte en su Empresa; recuerde la contraseña tendrá una vigencia de 72 horas a partir de su emisión y se solicitará su cambio en el primer uso.

Tipo de mantenimiento: **Nueva Contraseña de Token** 14

Folio Solicitud: 41320548776003

Usuario Asignado: Elena Sanchez Garcia

Serie de token: 52874169258

Fecha de operación: 18/02/2021

Hora de operación: 13:32:05

Puede consultar el documento de contraseñas a través de Banorte en su Empresa en la siguiente ruta:

Menú Preferencias | Realizar Mantenimiento a BEM | Histórico de Solicitudes

Gracias por utilizar Banorte en su Empresa (BEM)

Importante: En caso de no reconocer esta operación o requerir mayor información favor de comunicarse a Línea Directa al (81) 81 56 9640

La fecha y hora de este mensaje podrá variar respecto a la fecha/hora real de operación de su transacción. Esto dependerá de la configuración de sus servicios de correo y/o computadora en cuanto a su zona horaria.

EMPRESA SOCIALMENTE



Nueva Contraseña

Flujo Rechazar Mantenimiento Pendiente de Autorizar

1. Si fuera el caso que se desea rechazar la solicitud de Nueva Contraseña de token, entonces de clic en el **número de folio** y de clic en el botón **Rechazar**.

The screenshot shows a web application interface with a red navigation bar at the top containing the following menu items: Consultas, Transferencias, Pagos, Inversiones, Créditos, Servicios, Preferencias, and Administrador. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads: Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Nueva Contraseña de Token.

Nueva Contraseña de Token

Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Nueva Contraseña de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

La contraseña se genera de forma automática y se presentará en un documento PDF.

Buttons: Consultar, Nueva solicitud

Buttons: Cancelar, Rechazar, Autorizar

EXPORTAR A: txt, xls, Imprimir tabla, Editar columnas

Buscar por folio de mantenimiento

30 por página

<input type="checkbox"/>	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD TOKEN	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS
<input checked="" type="checkbox"/>	21000007614012	Nueva Contraseña de Token	1	Christopher De la Rosa	14/08/2021 01:15:04 p. m.	Pendiente de auto



Nueva Contraseña

Flujo Rechazar Mantenimiento Pendiente de Autorizar

2. Se mostrará una ventana **solicitando que se ingrese la causa de rechazo**. Digítelo y luego de clic en **Aceptar**.

The screenshot displays the 'Banorte en su Empresa' web application. At the top, the Banorte logo and navigation links for 'Notificaciones y avisos', 'Contacto', 'Ayuda', and 'English' are visible. The user is logged in as 'Bienvenido, Christopher De I...' with a 'SALIR' button. A modal window titled 'Banorte en su Empresa' is centered on the screen, containing the text: 'Si desea rechazar la solicitud de mantenimiento, por favor, ingrese un motivo de rechazo'. Below this text is a text input field and two buttons: 'Aceptar' and 'Cancelar'. A red number '2' is placed above the modal. The background interface shows a 'Nueva Contraseña' section with a search bar and a table of maintenance requests with buttons for 'Cancelar', 'Rechazar', and 'Autorizar'.



Nueva Contraseña

Flujo Rechazar Mantenimiento Pendiente de Autorizar

Para asegurarse que el folio se rechazó exitosamente, haga lo siguiente:

1. **Digite el número de folio** en el campo de la búsqueda y de clic en la **lupa**.
2. Enseguida se mostrará un mensaje en la parte inferior izquierda en la que se indica que **no se encontró ningún registro con ese número de folio**.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Nueva Contraseña de Token

Nueva Contraseña de Token

Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Nueva Contraseña de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

La contraseña se genera de forma automática y se presentará en un documento PDF.

Consultar Nueva solicitud

Cancelar Rechazar Autorizar

EXPORTAR: txt xls Imprimir tabla Editar columnas

Buscar por folio de mantenimiento 30 por página

FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD TOKEN	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR	FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN
No hay datos que mostrar							



Nueva Contraseña

Flujo Rechazar Mantenimiento Pendiente de Autorizar

3. Se genera un correo de notificación al usuario administrador confirmando el rechazo a la solicitud de Nueva Contraseña de Token.

Notificaciones

Estimado (a): **Gilberto Leal Flores**

3 Rechazada. que lamentablemente la solicitud de mantenimiento registrada a través de Banorte en su Empresa ha sido rechazada. Con la siguiente información:

Tipo de mantenimiento: **Nueva Contraseña de Token**

Empresa BEM: EMPRESA DE PRUEBAS CANALES ELECTRONICOS I

Denominación o Razón Social: EMPRESA DE PRUEBAS S.A de C.V

Folio de la Solicitud: 82874169258

Fecha de operación: 04/03/2021

Hora de operación: 13:40:05 Hrs.

Rechazado por: Autorizador

Motivo: Motivo

Gracias por utilizar Banorte en su Empresa (BEM)

Aviso Importante: En caso de no reconocer esta operación o requerir mayor información favor de comunicarse a Línea Directa al **(81 56 9640)**

La fecha y hora de este mensaje podrá variar respecto a la fecha/hora real de operación de su transacción. Esto dependerá de la configuración de sus servicios de correo y/o computadora en cuanto a su zona horaria.

 **EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE**

Este correo electrónico es confidencial y/o puede contener información privilegiada. Si usted no es su destinatario o no es alguna persona autorizada por este para recibir sus correos electrónicos, NO debiera usted utilizar, copiar, revelar, o tomar ninguna acción basada en este correo electrónico o cualquier otra información.



Nueva Contraseña

Flujo Cancelar Mantenimiento Pendiente de Autorizar

Si fuera el caso que se desea Cancelar la solicitud de Nueva Contraseña

1. Seleccione el número de folio.
2. Haga clic en “Cancelar”.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Nueva Contraseña de Token

Nueva Contraseña de Token

Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Nueva Contraseña de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

La contraseña se genera de forma automática y se presentará en un documento PDF.

Consultar + Nueva solicitud

Cancelar ✕ Rechazar ✕ Autorizar ✓

EXPORTAR A: txt xls | Imprimir tabla | Editar columnas

Buscar por folio de mantenimiento

30 por página

FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD TOKEN	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS
21000007614026	Nueva Contraseña de Token	1	Christopher De la Rosa	14/08/2021 01:20:40 p. m.	Pendiente de autor



Nueva Contraseña

Flujo Cancelar Mantenimiento Pendiente de Autorizar

3. El sistema solicita la confirmación de la **cancelación**. De clic en **Aceptar** para terminar la cancelación.

The screenshot displays a web application interface with a dark red navigation bar at the top containing the following menu items: Consultas, Transferencias, Pagos, Inversiones, Créditos, Servicios, Preferencias, and Administrador. The main content area has a grey background and features the text "Banorte en su Empresa" and "Nueva Contraseña". A central white dialog box with a yellow border is overlaid on the page, containing the text "¿Seguro que desea cancelar la solicitud de mantenimiento 21000007614026?" and two buttons: "Aceptar" (highlighted with a dashed border) and "Cancelar". A red circle with the number "3" is positioned to the left of the dialog box. Below the dialog box, the text reads: "Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Nueva Contraseña de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador." and "La contraseña se genera de forma automática y se presentará en un documento PDF." At the bottom of the page, there are several controls: a search bar labeled "Buscar por folio de mantenimiento", a table action bar with buttons for "Cancelar" (with a red 'x'), "Rechazar" (with a red 'x'), and "Autorizar" (with a green checkmark), and options for "EXPORTAR A:" (txt, xls), "Imprimir tabla", and "Editar columnas". On the right side, there are buttons for "Consultar" and "Nueva solicitud", and a dropdown menu showing "30 por página".



Nueva Contraseña

Flujo Cancelar Mantenimiento Pendiente de Autorizar

4. Se mostrará una ventana emergente informando que **usted puede solicitar el Mantenimiento a través de su Ejecutivo Banorte.**

De ser así, de clic en **Aceptar** y dirijase a su ejecutivo.

The screenshot displays a web application interface. At the top, there is a header titled "Nueva Contraseña de Token". Below the header, there is a text instruction: "Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Nueva Contraseña de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador". A red circle with the number "4" is placed over the text "La contraseña".

A modal dialog box is centered on the screen, featuring a white background and a yellow border. The dialog contains the following text:

Banorte en su Empresa

Usted puede solicitar el Mantenimiento a través de su Ejecutivo Banorte

Below the text is a prominent orange button labeled "Aceptar".

In the background, a table of maintenance requests is visible. The table has the following columns: FOLIO DE MANTENIMIENTO, TIPO MANTENIMIENTO, CANTIDAD TOKEN, CAPTURADO POR, FECHA CAPTURA, ESTATUS, and AUTOR. The table contains several rows of data, with the first row having a red circle with the number "4" over the "ESTATUS" column.

FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD TOKEN	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTOR
21000000000015	Nueva Contraseña de Token	3	Luis Felipe Díaz	27/02/2021 10:16:12 a. m.	Pendiente de Autorizar	-
21000000000026	Nueva Contraseña de Token	1	Luis Armando Garza	27/02/2021 10:16:12 a. m.	En espera de autorización	Luis
21000000000037	Nueva Contraseña de Token	4	Cynthia Cruz	27/02/2021 10:16:12 a. m.	Pendiente de Autorizar	-
21000000000048	Nueva Contraseña de Token	2	Luis Armando Garza	27/02/2021 10:16:12 a. m.	En espera de autorización	Luis
21000000000059	Nueva Contraseña de Token	3	Fernando Orrante	27/02/2021 10:16:12 a. m.	En espera de autorización	Luis
21000000000060	Nueva Contraseña de Token	3	Luis Felipe Díaz	27/02/2021 10:16:12 a. m.	Pendiente de Autorizar	-



Nueva Contraseña

Flujo Cancelar Mantenimiento Pendiente de Autorizar

Para asegurarse que el **folio se canceló exitosamente**, haga lo siguiente:

1. **Digite el número de folio** en el campo de la búsqueda y de clic en la **lupa**.
2. Enseguida se mostrará un mensaje en la parte inferior izquierda en la que se indica que **no se encontró ningún registro con ese número de folio**.
3. De clic en **“Cancelar”**.

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a DEM > Nueva Contraseña de Token

Nueva Contraseña de Token

Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Nueva Contraseña de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

La contraseña se genera de forma automática y se presentará en un documento PDF.

[Consultar](#) [+ Nueva solicitud](#)

3 Cancelar Rechazar Autorizar

EXPORTAR A: [txt](#) [xls](#) [xls](#) [Imprimir tabla](#) [Editar columnas](#)

1 Buscar por folio de mantenimiento 30 por página

<input type="checkbox"/>	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD TOKEN	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR	FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN
2 No hay datos que mostrar								



Nueva Contraseña

Botón Consultar Histórico de Solicitudes

1. Para realizar la Consulta Histórica de Solicitudes de Nueva Contraseña de Token, desde su pantalla principal del mantenimiento Nueva Contraseña de Token puede dar clic en el botón “Consultar”.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Nueva Contraseña de Token

Nueva Contraseña de Token

Genere nuevas Solicitudes de Mantenimiento de Nueva Contraseña de Token. Recuerde que para concluir los mantenimientos estos deben ser autorizados por el Administrador.

La contraseña se genera de forma automática y se presentará en un documento PDF.

1 Consultar + Nueva solicitud

Cancelar ✕ Rechazar ✕ Autorizar ✓

EXPORTAR A: txt xls Imprimir tabla Editar columnas

Buscar por folio de mantenimiento

30 por página

FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD TOKEN	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR	FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN
------------------------	--------------------	----------------	---------------	---------------	---------	-------------	------------------------------

No hay datos que mostrar



Nueva **Contraseña**

Botón Consultar Histórico de Solicitudes

2. Elija en el **calendario** la fecha que comprenda el período a consultar (por rango de 30 días) y haga clic en **Buscar**.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Histórico de Solicitudes

Historico de Solicitudes

Consultar los Mantenimiento realizados

Mantenimiento:

Fecha:

Folio de Mantenimiento:

JULIO 2021							AGOSTO 2021						
DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA
				1	2	3	1	2	3	4	5	45	
4	5	6	7	8	9	10	8	9	10	11	12	Días	
11	12	13	14	15	16	17	15	16	17	18	19	20	21
18	19	20	21	22	23	24	22	23	24	25	26	27	28
25	26	27	28	29	30	31	29	30	31				



Nueva Contraseña

Botón Consultar Histórico de Solicitudes

- Se mostrarán los resultados de los **folios realizados en ese período**, con el detalle de la información.

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Histórico de Solicitudes

Historico de Solicitudes

Consultar los Mantenimientos realizados

Mantenimiento: Fecha: →

Folio de Mantenimiento: Estatus:

EXPORTAR A:

Buscar por folio de mantenimiento

	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR 1
<input type="checkbox"/>	21000007613996	Nueva Contraseña de Token	1	Christopher De la Rosa	14/08/2021 12:47:32 p. m.	Finalizada	Christopher De
<input type="checkbox"/>	21000007614004	Nueva Contraseña de Token	1	Christopher De la Rosa	14/08/2021 01:08:31 p. m.	Finalizada	Christopher De
<input type="checkbox"/>	21000007614012	Nueva Contraseña de Token	1	Christopher De la Rosa	14/08/2021 01:15:04 p. m.	Rechazada	Christopher De



Nueva Contraseña

Botón Consultar Histórico de Solicitudes

4. Seleccione el **que desee consultar** para obtener la(s) Contraseña(s) correspondiente(s) y de clic en el **número de folio**.

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Histórico de Solicitudes

Histórico de Solicitudes

Consultar los Mantenimientos realizados

Mantenimiento: Fecha: →

Folio de Mantenimiento: Estatus:

Buscar

Consultar EXPORTAR A: Imprimir tabla Editar columnas

Buscar por folio de mantenimiento

ID	CANTIDAD	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADOR 1
21000007614004	1	Christopher De la Rosa	14/08/2021 12:47:32 p. m.	Finalizada	Christopher De
21000007614004	1	Christopher De la Rosa	14/08/2021 01:08:31 p. m.	Finalizada	Christopher De

4 Imprima el documento de contraseñas. Recuerde que solo estará disponible por 72 horas.



Nueva Contraseña

Botón Consultar Histórico de Solicitudes

5. Se muestra la **Nueva Contraseña generada**.

* **Importante:** Use esta contraseña en un lapso no mayor a 72 horas y asigne una contraseña de su elección.

BANORTE

Número de Serie de Token: 406911471
Folio Contraseña: 48214
Contraseña de Token:

5

1 v 8 t x h

UNO OCHO

* El presente documento tendrá una vigencia de 72 horas a partir de su emisión y se solicitará el cambio de contraseña en su primer uso.



Nueva Contraseña

Menú Histórico de Solicitudes

Otra opción para realizar la **Consulta Histórica de Solicitudes de Nueva contraseña de Token** al entrar a BEM, también implica firmarse con su usuario y contraseña de administrador y seguir la siguiente ruta:

1. Menú Preferencias.
2. Realizar Mantenimiento a BEM.
3. Histórico de Solicitudes.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | **Preferencias** | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Histórico de Solicitudes

Histórico de Solicitudes

Consultar los Mantenimientos realizados

Mantenimiento: Fecha: Estatus: Folio de Mantenimiento:

Buscar por folio de mantenimiento

	FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORI
<input checked="" type="checkbox"/>	21000007613996	Nueva Contraseña de Token	1	Christopher De la Rosa	14/08/2021 12:47:32 p. m.	Finalizada	Christ



Nueva Contraseña

Menú Histórico de Solicitudes

4. Elija en el calendario la fecha que comprenda el período a consultar (en rango de 30 días) y de clic en Buscar.

Consultas | Transferencias | Pagos | Inversiones | Créditos | Servicios | Preferencias | Administrador

Banorte en su Empresa > Preferencias > Realizar Mantenimiento a BEM > Histórico de Solicitudes

Histórico de Solicitudes

Consultar los Mantenimiento realizados

Mantenimiento: Fecha: →

Folio de Mantenimiento:

MAYO 2021							JUNIO 2021						
DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO	LU	MA	MI	JU	VI	SA
						1			1	2	3	4	5
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26
23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30			
30	31												

4

Diana, conozca lo que BEM le ofrece:



Nueva Contraseña

Menú Histórico de Solicitudes

- Se mostrarán los resultados de los **folios realizados en ese período**, con el detalle de la información de los **folios solicitados**.
- Seleccione el **número de folio a consultar** y haga clic en el botón “**Consultar**”.

Histórico de Solicitudes

Consultar los Mantenimientos realizados

Mantenimiento: Fecha: →

Folio de Mantenimiento: Estatus:

EXPORTAR A:

Buscar por folio de mantenimiento

FOLIO DE MANTENIMIENTO	TIPO MANTENIMIENTO	CANTIDAD	CAPTURADO POR	FECHA CAPTURA	ESTATUS	AUTORIZADO
<input type="checkbox"/> 21000007613318	Nueva Contraseña de Token	1	Christopher De la Rosa	13/08/2021 02:19:12 p. m.	Finalizada	Christ
<input type="checkbox"/> 21000007613996	Nueva Contraseña de Token	1	Christopher De la Rosa	14/08/2021 12:47:32 p. m.	Finalizada	Christ



Nueva Contraseña Menú Histórico de Solicitudes

7. Podrá visualizar la solicitud finalizada con la información de la **Nueva Contraseña de Token.**

Banorte en su Empresa SOLICITUD Y RECIBO DE CONFORMIDAD DE TOKENS Y/O CONTRASEÑAS

Fecha: 12 de Septiembre de 2021

Empresa BEM: 627 Número de Cliente SIC: 08619356 CR: 161

Nombre, Denominación o Razón Social de la Empresa:
COMERCIAL ENCANTO SA DE CV

SOLICITUD

Tokens Adicionales Reposición de Tokens Sustitución de Tokens por Vencimiento **Contraseñas Nuevas**

Fecha de la solicitud: 12 de Septiembre de 2021

No. de Serie de Token ANTERIOR	No. de Serie de Token NUEVO	Folio de la Contraseña	No. de Serie de Token ANTERIOR	No. de Serie de Token NUEVO	Folio de la Contraseña
407690895	-	1590171	----	----	----
----	----	----	----	----	----
----	----	----	----	----	----
----	----	----	----	----	----
----	----	----	----	----	----
----	----	----	----	----	----
----	----	----	----	----	----
----	----	----	----	----	----
----	----	----	----	----	----
----	----	----	----	----	----

N°. de tokens recibidos: 1 N°. de contraseñas recibidas: 1

Formalizado a través de medios automatizados con fecha de autorización: 2021-04-14 y hora 10:11:34 con folio 2100000934720

Firma(s)
Autorizado por el(los) usuario(s): Erik Doblas Gundersen



¡ Felicidades !

Ha concluido con éxito el Mantenimiento
Nueva Contraseña de Token por Autoservicio.

Productos operados por Banco Mercantil del Norte, S. A., Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Banorte. Para BEM Móvil aplica costos por uso de datos de acuerdo a su compañía telefónica. Aplican restricciones. Consulte términos, condiciones, comisiones y requisitos de contratación en banorte.com



BANORTE

EL BANCO FUERTE DE MÉXICO