


# MANUAL PARA PROVEEDORES

Manual elaborado por el equipo de  **smartlab**.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor  
vaya al apartado "**Ayuda**" o bien, "**Procesos adicionales**"  
de este manual.



### **Atención.**

**Toda** la **información** relacionada con el proceso de selección como proveedor, incluyendo la fecha para iniciar el alta como nuevo proveedor, el estatus de alguna solicitud de alta y las fechas de entrega, debe revisarse **directamente** con su contacto comercial en **COLOURS**. Son los **únicos** para aplicar los parámetros y emitir la información correspondiente.

Si **no** tiene **asignado** a algún colaborador interno, le recomendamos ingresar a **otros canales** de **COLOURS** para obtener más información.

El área de soporte de **Edivolt no tiene alcance** en estos procesos y solo brinda información a los **usuarios** previamente **seleccionados** por **COLOURS**, así como **mantenimiento** a la estructura del portal para proveedores. Lamentamos las molestias que esto pueda ocasionar.

# CONTENIDO

A NUESTROS PROVEEDORES.....	4
ADJUNTOS DE PROVEEDOR .....	4
ADJUNTOS BANCARIOS .....	4
ACCESO .....	5
RECUPERAR CONTRASEÑA .....	6
RECUPERACIÓN DE REGISTRO .....	7
REGISTRO .....	8
PASO 1 - REGISTRO DE DATOS GENERALES Y DE ACCESO .....	8
DATOS DE PROVEEDOR.....	8
DATOS DE ACCESO .....	8
PASO 2 - SELECCIÓN DE EMPRESAS Y ARCHIVOS DE PROVEEDOR.....	9
PASO 3 - DATOS DE LA CUENTA BANCARIA.....	11
PASO 4 - RESUMEN DE REGISTRO DE PROVEEDOR.....	14
CARGA DE FACTURAS .....	17
CARGA DE LOS ARCHIVOS.....	17
RELACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	19
CONSULTAR FACTURAS .....	22
ESTADO DE UNA FACTURA.....	22
PAGOS .....	23
MI CUENTA.....	24
CERRAR SESIÓN .....	25
AYUDA .....	26
PROCESOS ADICIONALES.....	27
ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	27
AGREGAR OTRA RAZÓN SOCIAL CON EL MISMO CORREO Y CONTRASEÑA.....	27
ERROR DE CORREO AL INGRESAR AL PORTAL.....	28
ERROR DE CORREO AL RESTABLECER CONTRASEÑA .....	28
SIN ACCESO AL PORTAL: BLOQUEO DE CUENTA POR TRES INTENTOS FALLIDOS. .	29
SIN ACCESO AL PORTAL: REPLAZO DE CORREO ELECTRÓNICO.....	29
COMPLEMENTOS DE PAGO.....	29
EL SISTEMA NO ENCUENTRA EL REGISTRO DE ACCESO PARA SER PROVEEDOR. .	30
ERRORES EN FACTURAS TIPO INGRESO Y EGRESO.....	31

# A NUESTROS PROVEEDORES

Este documento de consulta es una guía básica para el uso del portal de proveedores de **Colours**. Para ingresar al portal, usted deberá contar con acceso a internet y disponer de cualquier navegador web, validando que este en su última versión. Sin embargo, recomendamos el uso del navegador Chrome de Google por ser intuitivo, amigable y en continua actualización antes que otro navegador.

Para realizar el registro en el portal es de vital importancia contar con los siguientes documentos en formato PDF/JPG y con un peso máximo por archivo de 8MB.

**Únicamente su contacto comercial en Colours puede indicar los documentos de la siguiente lista que deberá cargar en su proceso de registro:**

## ADJUNTOS DE PROVEEDOR

- Acta constitutiva. (obligatorio)
- Constancia de situación fiscal. (obligatorio)
- Comprobante de domicilio. (obligatorio)
- INE del representante legal. (obligatorio)
- Opinión de cumplimiento. (obligatorio)
- Poder notarial del representante legal.

## ADJUNTOS BANCARIOS

- Caratula estado de cuenta. (obligatorio)

### **NOTA:**

- **Confirme siempre con su contacto comercial en Colours cuáles son los documentos que aplican a su caso.**
- **Después de 15 minutos de inactividad el sistema cerrará el proceso hasta el paso donde se quedó.**
- **Verifique cómo agregó a sus contactos el correo [recepcion-colours@edivolt.com](mailto:recepcion-colours@edivolt.com) y si aún cuenta con espacio para recibir correos. Adicional, valide todas sus carpetas, especialmente su carpeta spam o correos no deseado.**

# ACCESO

1 Escriba en su navegador la siguiente dirección:



2 Una vez ingresando al portal, digite su usuario y contraseña. Dé clic en “Ingresar”.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES

[INICIAR SESIÓN](#) [RECUPERAR CONTRASEÑA](#) [REGISTRO](#) [AYUDA](#)

## Portal para proveedores Colours

¡Bienvenido! En este portal nuestros proveedores podrán entregar sus facturas electrónicas y verificar el estado de las mismas.

### Ingreso de usuarios registrados

Correo electrónico:\*

Contraseña:\*

No cerrar sesión:

[Ingresar](#) [¿Olvidó su contraseña?](#)

¿No tiene una cuenta de usuario? [solicite su acceso.](#)

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.

La infraestructura del [portal de proveedores](#) de Colours es administrada por [Smartlab](#).  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la [mesa de servicio Smartlab](#).

Fig. 1 Ingreso al portal.

## NOTA:

- Si su usuario cuenta con bloqueo, ubique el tema en “[Procesos adicionales](#)”.
- Si por alguna razón ya no tiene acceso al correo, comuníquese con su contacto comercial para iniciar el proceso de [reemplazo](#).
- Anote la llave de acceso y resguárdalo en un lugar seguro (correo y contraseña).

# RECUPERAR CONTRASEÑA

1 Si olvidó su contraseña, de clic en la pestaña “Recuperar Contraseña” e ingrese su correo electrónico.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES

INICIAR SESIÓN **RECUPERAR CONTRASEÑA** REGISTRO AYUDA

Portal para proveedores Colours

¡Bienvenido! En este portal nuestros proveedores podrán entregar sus facturas electrónicas y verificar el estado de las mismas.

**Error:** La contraseña es incorrecta. Para evitar el acceso no autorizado, su cuenta se bloqueará en 4 intentos fallidos.

Ingreso de usuarios registrados

Correo electrónico: \*

Contraseña: \*   
Ingrese su contraseña

No cerrar sesión:

[¿Olvidó su contraseña?](#)

¿No tiene una cuenta de usuario? [solicite su acceso.](#)

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.  
La infraestructura del [portal de proveedores](#) de Colours es administrada por [Smartlab](#).  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la [mesa de servicio Smartlab](#).

Fig. 2 Restablecer contraseña.

2 Posteriormente, dé clic en “Recuperar clave”, el sistema le enviará un correo electrónico donde podrá restablecer su contraseña.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES

INICIAR SESIÓN **RECUPERAR CONTRASEÑA** REGISTRO AYUDA

Recuperar clave de acceso al portal para proveedores de Colours

Hemos enviado un correo electrónico a la dirección especificada con instrucciones para crear una nueva contraseña.

Si olvidó su contraseña por favor ingrese su correo electrónico y le enviaremos un correo para crear una nueva

Correo electrónico: \*

¿No tiene una cuenta de usuario?

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.  
La infraestructura del [portal de proveedores](#) de Colours es administrada por [Smartlab](#).  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la [mesa de servicio Smartlab](#).

Fig. 3 Restablecer contraseña (2).

## NOTA:

-Si presenta problemas para restablecer su contraseña, ubique el tema en “[Procesos adicionales](#)”.

# RECUPERACIÓN DE REGISTRO

Si usted se registró anteriormente y su solicitud fue rechazada o no pudo concluir el proceso, dé clic en la leyenda “recupere su registro aquí”, ubicada en la pestaña “Registro” en la parte superior.

Estará disponible una ventana emergente solicitando RFC de la empresa que se está dando de alta, correo electrónico y contraseña del primer contacto solicitado. Dé clic en “Aceptar”.

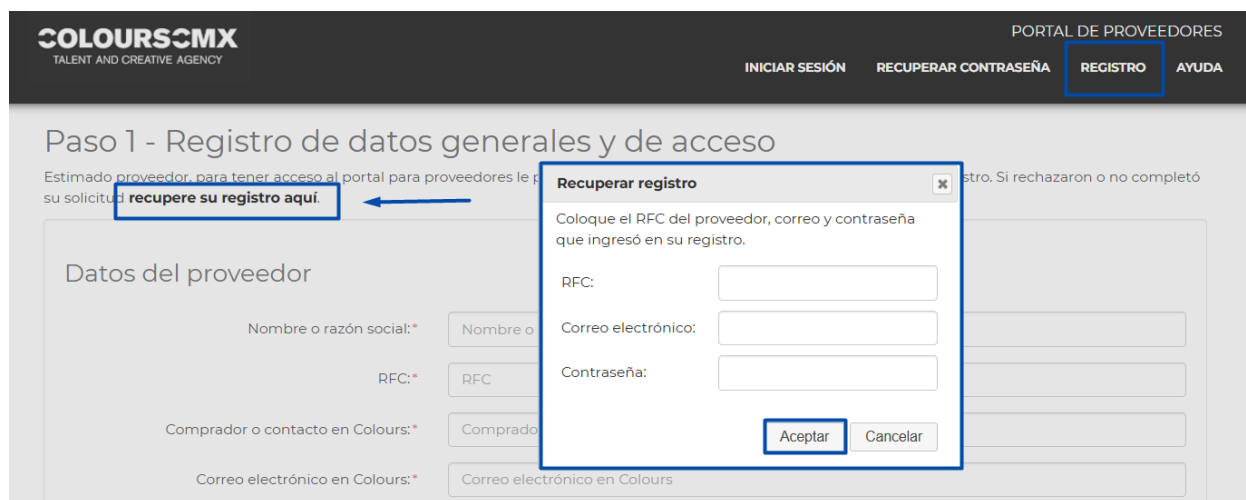


Fig. 4 Recuperación de Registro.

**NOTA:**

-Si presenta problemas para recuperar su registro, ubique el tema en “[Procesos adicionales](#)”.

# REGISTRO

## PASO 1 - REGISTRO DE DATOS GENERALES Y DE ACCESO

### DATOS DE PROVEEDOR

1 Si no cuenta con un usuario, dé clic en “Registro” en el menú superior. Comenzará su registro, colocando la información correspondiente de su organización. Los campos que tienen un asterisco (\*) son campos obligatorios indicados por **Colours**.



### Paso 1 - Registro de datos generales y de acceso

Estimado proveedor, para tener acceso al portal para proveedores le pedimos llene el siguiente formulario para comenzar su registro. Si rechazaron o no completó su solicitud **recupere su registro aquí**.

Fig. 5 Datos de proveedor.

### DATOS DE ACCESO

2 Ahora colocará los datos de acceso: nombre, correo y contraseña con los cuales usted ingresará al sistema.

Una vez llenada la información y en caso de que el sistema lo solicite, deberá validar el captcha, seleccionando la información que se requiera y dando clic en “Verificar”. Si todo está correcto continúe con el registro y dé clic en el botón “Continuar”.

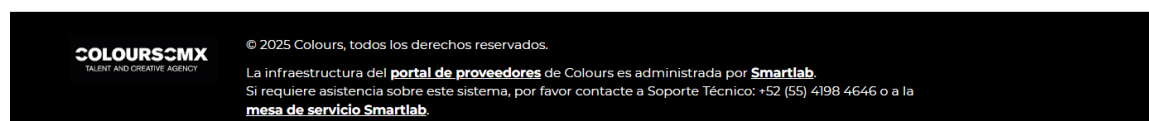


Fig. 6 Datos de acceso.

## PASO 2 - SELECCIÓN DE EMPRESAS Y ARCHIVOS DE PROVEEDOR.

Actualizada la página y antes de continuar, visualizará la información general que ha registrado hasta el momento en la pestaña que se despliega llamada “Mostrar datos registrados”, si desea modificar algún campo, dé clic en la opción “Editar datos”. Si todos los datos son correctos, omita esta indicación.

COLOURSCMX  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
INICIAR SESIÓN RECUPERAR CONTRASEÑA **REGISTRO** AYUDA

### Paso 2 - Selección de empresas y archivos de proveedor

Información general de el proveedor

[^ Ocultar datos registrados](#)

Datos generales

Nombre o razón social	Empresa SA de CV
RFC:	MARJ9501098L7
Comprador o contacto en Colours	Alan Cruz
Nombre	Soporte
Apellidos	3
Correo electrónico	dominio@mozmail.com
Correo electrónico en Colours:	soporte3@smartlab.com.mx

[Editar datos](#)

Fig. 7 Verificación de información.

1 En la misma página, ahora marque la casilla como se muestra en la imagen de la (s) empresas Colours para realizar operaciones comerciales:

COLOURSCMX  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
INICIAR SESIÓN RECUPERAR CONTRASEÑA **REGISTRO** AYUDA

### Paso 2 - Selección de empresas y archivos de proveedor

Información general de el proveedor

[v Mostrar datos registrados](#)

Indique la empresa o empresas para las cuales usted es proveedor actualmente

Seleccione:\*

- CM120228UQ7 COLOURS CELEBRITY MANAGEMENT SA PI DE CV
- CTR1202229W3 COLOURS TRADEMARKS SA PI DE CV
- PSP080526QG4 PRODUCCIONES Y SERVICIOS PROMOCIONALES S.A de C.V

Por favor elija únicamente la empresa o empresas para las cuales usted es proveedor **actualmente**. El no llenar correctamente este campo, puede ocasionar que su solicitud sea rechazada.

Fig. 8 Confirmación de Colours.

**2** Para continuar con el registro, se solicitan los documentos de la sección “[Adjuntos proveedor](#)”. indicado al principio de este manual. Dé clic en “Nuevo archivo”, seleccione su archivo en formato PDF y posteriormente, elija el tipo de adjunto del archivo que se está cargando. Una vez realizado lo anterior, dé clic en “Adjuntar”.

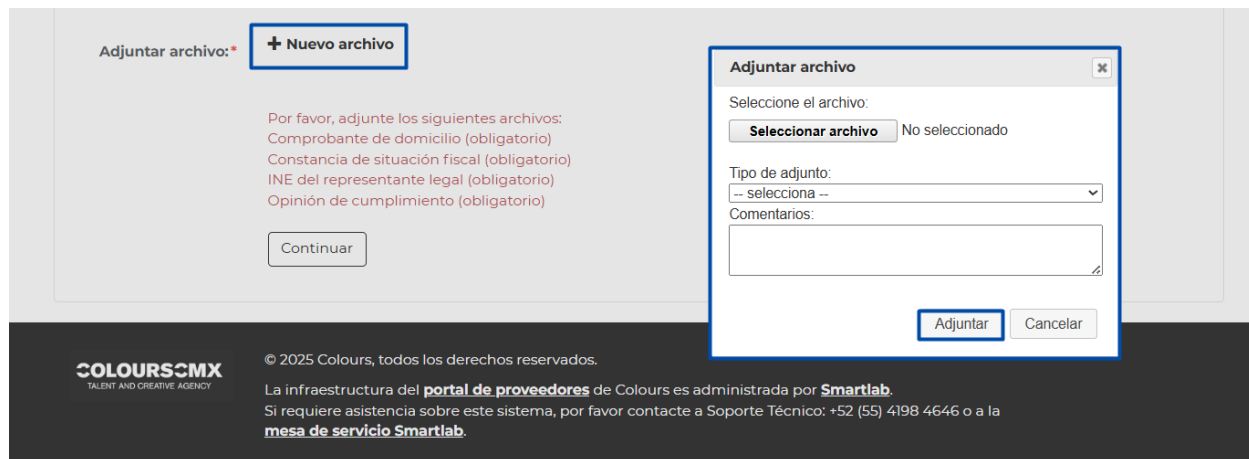


Fig. 9 Carga de documentos.

**3** Podrá visualizar en la tabla que el archivo se cargó correctamente. Este proceso deberá realizarlo con cada archivo y posteriormente, dé clic en “Continuar”.

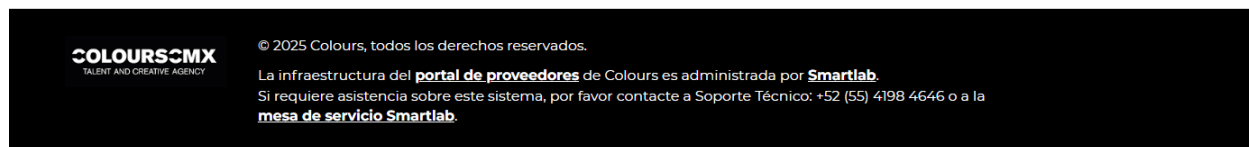


Fig. 10 Carga preliminar de documentos.

## PASO 3 - DATOS DE LA CUENTA BANCARIA.

De igual manera, visualizará la información general que ha registrado hasta el momento desde el [paso 1](#) en la pestaña que se despliega llamada “Mostrar datos registrados”, si desea modificar algún campo, dé clic en la opción “Editar datos”. Si todos los datos son correctos, omita esta indicación

COLOURSCMX  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
INICIAR SESIÓN RECUPERAR CONTRASEÑA **REGISTRO** AYUDA

### Paso 3 - Datos de cuenta bancaria

Complete el siguiente formulario con los datos de su cuenta bancaria.

Información general de el proveedor

**^ Ocultar datos registrados**

Datos generales

Nombre o razón social	Empresa SA de CV
RFC:	MARJ9501098L7
Comprador o contacto en Colours	Alan Cruz
Nombre	Soporte
Apellidos	3
Correo electrónico	dominio@mozmail.com
Correo electrónico en Colours:	soporte3@smartlab.com.mx

**Editar datos**

Fig.11 Verificación de información (2).

1 A continuación, ingresará los datos bancarios, llene la información y dé clic en “Continuar”.

COLOURSCMX  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
INICIAR SESIÓN RECUPERAR CONTRASEÑA **REGISTRO** AYUDA

### Paso 3 - Datos de cuenta bancaria

Complete el siguiente formulario con los datos de su cuenta bancaria.

Información general de el proveedor

**▼ Mostrar datos registrados**

Datos bancarios para recibir pagos

Banco: \* -- seleccione --

Número de cuenta: \* Número de cuenta

CLABE interbancaria: \* CLABE interbancaria

Sucursal: Sucursal

Moneda: \* MXN - Pesos mexicanos

Por favor confirme que su información es correcta, de lo contrario su solicitud de acceso será rechazada y deberá registrarse nuevamente.

**Continuar**

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.  
La infraestructura del **portal de proveedores** de Colours es administrada por **Smartlab**.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la **mesa de servicio Smartlab**.

Fig. 12 Datos bancarios.

### NOTA:

-Si la cuenta es extranjera, se habilitarán los campos SWIFT y ABA. Por ninguna razón el sistema permitirá continuar hasta que los campos tenga asignada la información correspondiente.

2 El sistema mostrará los datos bancarios capturados, si requiere editar algún campo, dé clic en “Editar datos”. Si todos los datos son correctos, omita esta indicación.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES

INICIAR SESIÓN RECUPERAR CONTRASEÑA **REGISTRO** AYUDA

### Paso 3 - Adjuntar archivos de banco

Información general de el proveedor

▼ Mostrar datos registrados

Datos de la cuenta bancaria

Banco	ABC Capital
Número de cuenta	559213003028
Clabe Interbancaria	646180146012814082
Sucursal	03000
Moneda	MXN - Pesos mexicanos

**Editar datos**

Fig. 13 Edición de datos bancarios.

3 Para continuar con el proceso se solicitará que cuente con un archivo PDF de su cuenta bancaria, ya sea la caratula de su estado de cuenta o bien, la carátula del banco con sus datos bancarios para depósito dé clic en “Nuevo archivo”.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.

La infraestructura del **portal de proveedores** de Colours es administrada por **Smartlab**.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la **mesa de servicio Smartlab**.

Archivos adjuntos

Adjuntar archivo: \* **+ Nuevo archivo**

Por favor adjunte al menos un archivo de su cuenta bancaria.

Por favor, adjunte los siguientes archivos:  
Caratula estado de cuenta (obligatorio)

Continuar

**Adjuntar archivo**

Seleccione el archivo:  
**Seleccionar archivo** No seleccionado


Tipo de adjunto:  
-- selecciona --

Comentarios:

**Adjuntar** Cancelar

Fig. 14 Carga de archivos bancarios.

4 Una vez cargado el archivo, dé clic en “Continuar”.



TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
[INICIAR SESIÓN](#)
[RECUPERAR CONTRASEÑA](#)
[REGISTRO](#)
[AYUDA](#)

### Paso 3 - Adjuntar archivos de banco

Información general de el proveedor


▼ **Mostrar datos registrados**

Datos de la cuenta bancaria

<b>Banco</b>	ABC Capital
<b>Número de cuenta</b>	559213003028
<b>Clabe Interbancaria</b>	646180146012814082
<b>Sucursal</b>	03000
<b>Moneda</b>	MXN - Pesos mexicanos
<b>Editar datos</b>	


Archivos adjuntos

Adjuntar archivo: + **Nuevo archivo**

Adjunto	Tipo	Comentarios	
Documento_de_Prueba.pdf	Caratula estado de cuenta		

Por favor adjunte al menos un archivo de su cuenta bancaria.



Continuar



TALENT AND CREATIVE AGENCY

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.  
 La infraestructura del [portal de proveedores](#) de Colours es administrada por [Smartlab](#)  
 Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la [mesa de servicio Smartlab](#)

Fig. 15 Archivos bancarios.

La infraestructura de los portales  EDIVOLT para proveedores es administrada por  smartlab.  
© Todos los derechos reservados SOFINDEC 2025.

## PASO 4 - RESUMEN DE REGISTRO DE PROVEEDOR

1 Concluido el proceso de captura de su información dé clic en el botón “Solicitar registro”. El sistema va a solicitar la confirmación para enviar la solicitud de registro, dé clic en “Enviar”.

The screenshot shows the 'Paso 4 - Resumen de registro de proveedor' page. The page is divided into several sections: 'Datos generales', 'Empresas seleccionadas y archivos adjuntos', and 'Cuentas bancarias y archivos adjuntos'. A modal dialog box titled 'Solicitar registro' is overlaid on the page, containing a warning icon and the text: 'Por favor confirme que su información es correcta, de lo contrario su solicitud de acceso será rechazada y deberá registrarse nuevamente. ¿Desea enviar su solicitud ahora?'. Below the text are two buttons: 'Enviar' and 'Cancelar'. The 'Solicitar registro' button at the bottom of the main form is also highlighted with a red box.

**Datos generales**

Nombre o razón social	Empresa SA de CV
RFC:	MAR350109BL7
Número de proveedor	
Comprador o contacto en Colours	Alan Cruz
Nombre	Soporte
Apellidos	J
Correo electrónico	dominio@noemail.com
Correo electrónico en Colours:	soporte3@smartlab.com.mx

**Empresas seleccionadas y archivos adjuntos**

Empresas seleccionadas:

- PS080526Q4 PRODUCCIONES Y SERVICIOS PROMOCIONALES

Archivos adjuntos:

Adjunto	Tipo
Documento_de_Prueba.pdf	Constancia de s
Documento_de_Prueba.pdf	Opinión de cum
Documento_de_Prueba.pdf	INE del represen
Documento_de_Prueba.pdf	Comprobante d
Documento_de_Prueba.pdf	Poder notarial de representancie regis

**Cuentas bancarias y archivos adjuntos**

Datos de la cuenta bancaria

Banco	ABC Capital
Número de cuenta	55973003028
Ciabe Interbancaria	6481804602814082
Sucursal	03000
Moneda	MXN - Pesos mexicanos

Archivos adjuntos

Adjunto	Tipo	Comentarios
Documento_de_Prueba.pdf	Caratula estado de cuenta	

Botón: Solicitar registro

Fig. 16 Verificación de la información.

### NOTA:

Por ninguna razón el sistema permitirá continuar hasta que todos los documentos que tiene indicados se carguen al sistema, sean diferentes al formato indicado o si exceden el peso máximo de 8MB por archivo. No es necesario levantar un ticket.

2 El sistema le llevará a la ventana de inicio y le mostrará un mensaje informándole que su solicitud ha sido almacenada correctamente

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES

INICIAR SESIÓN RECUPERAR CONTRASEÑA REGISTRO AYUDA

## Portal para proveedores Colours

¡Bienvenido! En este portal nuestros proveedores podrán entregar sus facturas electrónicas y verificar el estado de las mismas.

Su solicitud de registro ha sido almacenada correctamente. Usted recibirá un correo electrónico con la respuesta a su solicitud.

### Ingreso de usuarios registrados

Correo electrónico:\*

Contraseña:\*

No cerrar sesión:

[¿Olvidó su contraseña?](#)

¿No tiene una cuenta de usuario? [solicite su acceso.](#)

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.

La infraestructura del [portal de proveedores](#) de Colours es administrada por [Smartlab](#). Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la [mesa de servicio Smartlab](#).

Fig. 17 Solicitud concluida.

3 Recibirá un correo confirmando la solicitud de acceso al portal.

Portal de proveedores S

Para: I

Mié 30/04/2025 10:22

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

Confirmamos la recepción de su solicitud de acceso al portal de proveedores de Solufi.

En breve, nuestro equipo verificará su información y le enviará un correo electrónico con la respuesta a su solicitud.

Si tiene algún comentario por favor póngase en contacto con su comprador o con el departamento de cuentas por pagar.

La infraestructura del [portal de edivolt](#) de [Solufi](#) es administrada por [Smartlab](#). Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: (55) 4198 4646 o a la [mesa de servicio Smartlab](#).

"El contenido de este correo electrónico es de carácter confidencial, para uso exclusivo del destinatario, por lo que se prohíbe su divulgación total o parcial a cualquier tercero no autorizado. La revisión, retransmisión, distribución o cualquier otro uso o acción relacionada con esta información, ya sea por personas o entidades distintas a los receptores a los que ha sido dirigida, está prohibida. Si usted recibe esta información por error, favor de contactar al remitente y borrar el correo electrónico y archivos adjuntos (en su caso) de cualquier computadora en la que se encuentre."

"The content of this email is confidential, intended solely for the recipient; disclosure of all or part of it to any unauthorized third party is prohibited. The use of, review, retransmission, distribution or any other use or action related to this information by either persons or entities other than the recipients it was destined for, is prohibited. If you receive this email by error, please contact the sender and delete the email and attachments (if any) of the computer it resides in"

Fig. 18 Solicitud procesándose.

4 Una vez aprobado por **Colours**, recibirá un correo indicando que su solicitud fue aceptada. De lo contrario le notificarán los motivos del rechazo de su solicitud. En caso de requerir alguna aclaración, acérquese con su contacto comercial en **Colours** y siga el proceso “Recuperar registro” que se encuentra este manual.

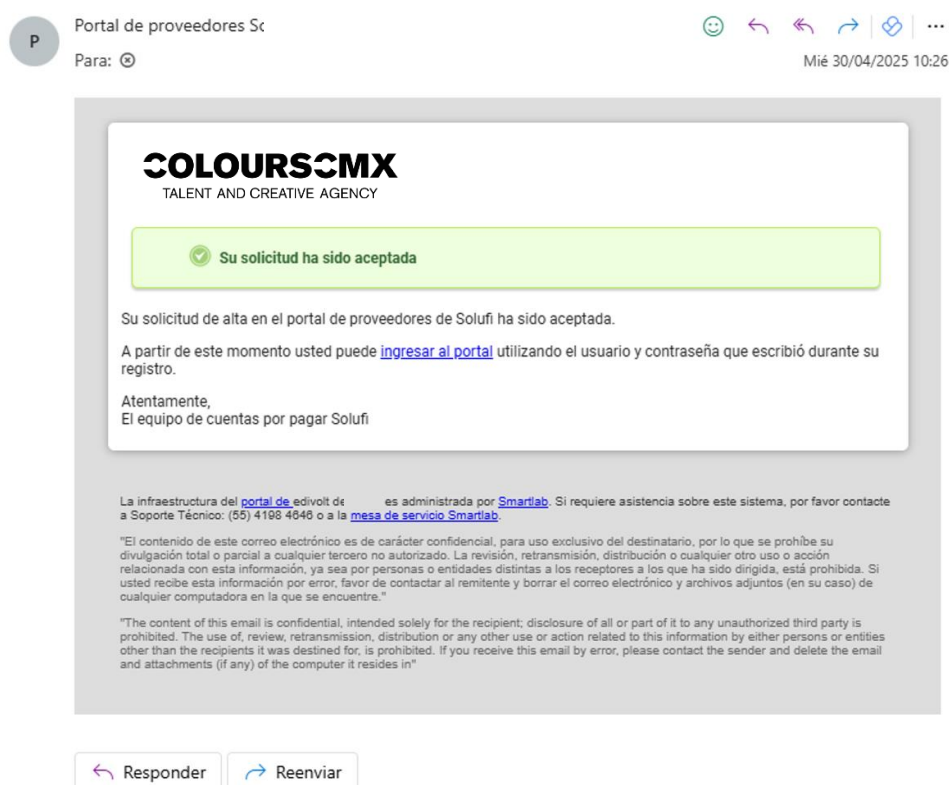


Fig. 19 Respuesta a la solicitud.

**NOTA:**

- Los campos que tienen un asterisco (\*) son campos obligatorios indicados por Colours.
- Estas solicitudes las responde el área interna de Colours, acérquese a su contacto comercial para conocer los tiempos de respuesta. Una vez aprobada por Colours, recibirá un correo indicando que su solicitud fue aceptada.
- Si no es aprobada su solicitud, recibirá un correo informándole los motivos del rechazo. En caso necesario, póngase en contacto con el área de cuentas por pagar.
- El correo [recepcion-colours@edivolt.com](mailto:recepcion-colours@edivolt.com) envía la siguiente información:

- ✓ Estatus y validaciones para el proceso de registro como proveedor.
- ✓ Información para restablecer contraseña.
- ✓ Estatus, validaciones y motivos a las facturas enviadas a Colours.
- ✓ Avisos de pago para generar complementos de pago.

- Si usted tiene alguna duda con los procesos que Colours lleva con usted, comuníquese con su contacto comercial en Colours, debido a que el correo no recibe respuestas.

# CARGA DE FACTURAS

## CARGA DE LOS ARCHIVOS

Desde esta sección, usted deberá subir todos los tipos de facturas que celebre con **Colours**:

- Facturas tipo "Ingreso".
- Facturas tipo "Egreso" (Nota de crédito y débito).
- Complemento de pago.

De cada tipo, será necesario subir ambos archivos en formato XML y PDF para continuar.

**1** Este proceso se compone de dos momentos: carga de los archivos y relación de la información. Deberá asegurarse de tener toda la información al momento de iniciar el proceso, de lo contrario, **no se almacenará su factura**.



Fig. 20 Comunicado.

**2** Deberá leer detenidamente el mensaje que el portal le mostrará y confirmar con la palabra **"Entendido"**. Invitamos a compartir esta información a todos los colaboradores que gestionen y tengan acceso al perfil de proveedor.

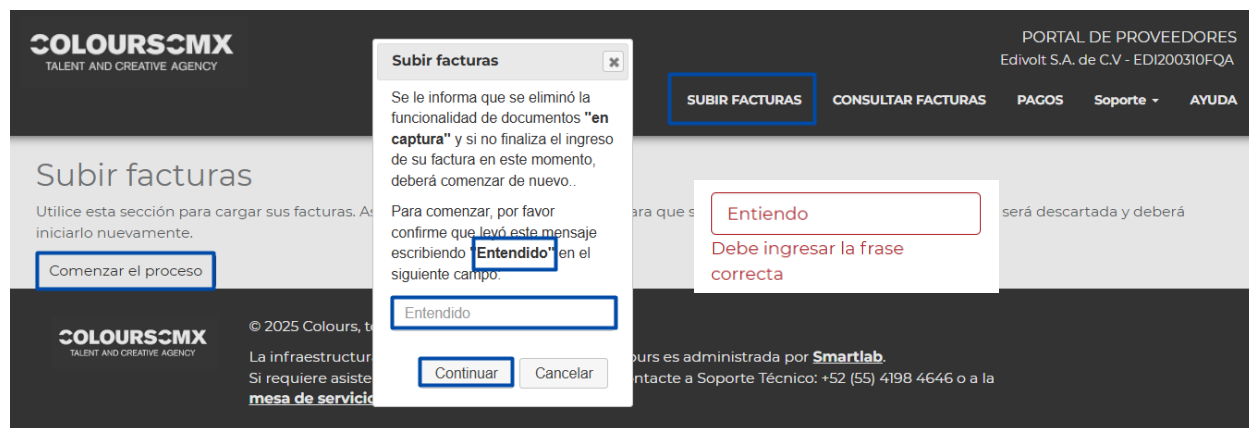


Fig. 21 Confirmación del comunicado con la palabra "Entendido".

3 Para agregar los archivos, presione el botón “Seleccionar archivo”, elija el archivo correspondiente indicado en el campo por el tipo de formato. Una vez adjuntos, dé clic en “Continuar”.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
Edivolt S.A. de C.V - EDI200310FQA

**SUBIR FACTURAS** CONSULTAR FACTURAS PAGOS Soporte ▾ AYUDA

## Subir facturas

Utilice esta sección para cargar sus facturas. Asegúrese de completar el proceso para que su factura sea almacenada, de lo contrario, será descartada y deberá iniciarlo nuevamente.

Factura en XML:\*  No se eligió ningún archivo

Representación en PDF:\*  No se eligió ningún archivo

Su factura pasará por un proceso de validación. Puede dar seguimiento a dicho proceso en este portal.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.

La infraestructura del **portal de proveedores** de Colours es administrada por **Smartlab**.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la **mesa de servicio Smartlab**.

Fig. 22 Carga de factura.

4 Si su CFDI tuvo un error al cargarse, el sistema arrojará la alerta. Es importante mencionar que el funcionamiento del portal se rige bajo las políticas que **Colours** transmite a sus proveedores, así como el fundamento legal en México para el tratamiento de las facturas.

Consulte “[Procesos adicionales](#)” de este manual. Confirme nuevamente la información con su área contable, con su servicio de timbrado o bien, acérquese a su contacto comercial en **Colours** para recibir más información.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
Edivolt S.A. de C.V - EDI200310FQA

**SUBIR FACTURAS** CONSULTAR FACTURAS PAGOS Soporte ▾ AYUDA

## Subir facturas

**Error:** Ocurrió un error al enviar los datos. Por favor intenta nuevamente.

Utilice esta sección para cargar sus facturas. Asegúrese de completar el proceso para que su factura sea almacenada, de lo contrario, será descartada y deberá iniciarlo nuevamente.

Factura en XML:\*  99F7BC24-CD1F-47A6-A4C6-FAE42AA59739.xml

Representación en PDF:\*  ...pdf

Su factura pasará por un proceso de validación. Puede dar seguimiento a dicho proceso en este portal.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.

La infraestructura del **portal de proveedores** de Colours es administrada por **Smartlab**.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la **mesa de servicio Smartlab**.

Fig. 23 Alerta informativa de restricción.

## RELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

5 El portal mostrará un mensaje indicando si la factura se ingresó correctamente.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
Edivolt S.A. de C.V. - EDI200310FQA

SUBIR FACTURAS CONSULTAR FACTURAS PAGOS Soporte AYUDA

El CFDI se cargó correctamente. Es necesario agregar la información correspondiente para su revisión de lo contrario, deberá iniciar el proceso nuevamente.

### Consultar factura

#### Información del documento

**Número de proveedor:**

**Nombre:** EDIVOLT  
**RFC:** EDI200310FQA  
**Folio fiscal:** E460B838-BC67-5453-BC90-4834872D7B22  
**Folio:** EV4801  
**Tipo de factura:** Ingreso  
**Método de pago:** PPD  
**Subtotal de factura:** \$ 4,000.00 MXN  
**Monto total de factura:** \$ 4,640.00 MXN

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.  
La infraestructura del portal de proveedores de Colours es administrada por Smartlab.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la mesa de servicio Smartlab.

Fig. 24 Carga preliminar.

6 En la misma vista tendrá la opción para indicar la Información complementaria solicitada por Colours y posteriormente, dé clic en "siguiente".

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
Edivolt S.A. de C.V. - EDI200310FQA

SUBIR FACTURAS CONSULTAR FACTURAS PAGOS Soporte AYUDA

El CFDI se cargó correctamente. Es necesario agregar la información correspondiente para su revisión de lo contrario, deberá iniciar el proceso nuevamente.

### Consultar factura

#### Información del documento

**Número de proveedor:**

**Nombre:** EDIVOLT  
**RFC:** EDI200310FQA  
**Folio fiscal:** E460B838-BC67-5453-BC90-4834872D7B22  
**Folio:** EV4801  
**Tipo de factura:** Ingreso  
**Método de pago:** PPD  
**Subtotal de factura:** \$ 4,000.00 MXN  
**Monto total de factura:** \$ 4,640.00 MXN

**Información complementaria** Adjuntos

Orden de compra:

Nombre del contacto:

Siguiente

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.  
La infraestructura del portal de proveedores de Colours es administrada por Smartlab.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la mesa de servicio Smartlab.

Fig. 25 Relación de la información: información complementaria.

7 Dependiendo de las opciones seleccionadas en “Información complementaria”, se deberán adjuntar los archivos que indique el portal.

Si no está seguro de haber seleccionado la opción correcta en el apartado anterior, puede dar clic en el botón “Atrás”, sin embargo, los adjuntos previamente cargados se eliminarán

The screenshot shows the 'Consultar factura' page in the COLOURSCMX portal. The page displays document information and a table of attachments. A dialog box titled 'Adjuntar archivo' is open, allowing the user to select a file, choose a type, and add comments. The document information includes:

- Número de proveedor: EDIVOLT
- Nombre: EDI200310FQA
- RFC: E460B838-BC67-5453-BC90-4834872D7B22
- Folio fiscal: EV4801
- Folio: EV4801
- Tipo de factura: Ingreso
- Método de pago: PPD
- Subtotal de factura: \$ 4,000.00 MXN
- Monto total de factura: \$ 4,640.00 MXN

The attachment table shows one file:

Adjunto	Tipo	Comentarios
Factura_6ECBE13B-4605-502C-89C4-0533B829F484.pdf	Factura	Representación impresa

Fig. 25 Relación de la información: adjuntos.

8 Al dar clic en “Enviar a aprobación”, se mostrará un mensaje. Debe leerlo detenidamente para elegir la opción “Cancelar” o “Aceptar”.

The screenshot shows the 'Consultar factura' page in the COLOURSCMX portal. The page displays document information and a table of attachments. A dialog box titled 'Enviar a revisión' is open, warning the user that once submitted, the invoice cannot be changed and they will need to re-enter all data if rejected. The document information includes:

- Número de proveedor: EDIVOLT
- Nombre: EDI200310FQA
- RFC: 46E16319-1847-5869-B8FC-73961DB41FB9
- Folio fiscal: EV4558
- Folio: EV4558
- Tipo de factura: Ingreso
- Método de pago: PPD
- Subtotal de factura: \$ 4,000.00 MXN
- Monto total de factura: \$ 4,640.00 MXN

The attachment table shows one file:

Adjunto	Tipo	Comentarios
EDI200310FQA_230525085238_c2LI084UZV.pdf	Factura	Representación impresa

Fig. 26 Información a considerar.

9 Una vez llenados los datos anteriores y guardando los cambios, le aparecerá el siguiente mensaje en el cual se menciona que su comprobante se almacenó correctamente y se mandó a revisión.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
Edivolt S.A. de CV - EDI200310FQA

SUBIR FACTURAS **CONSULTAR FACTURAS** PAGOS Soporte AYUDA

La información se almacenó correctamente y su comprobante esta pendiente de revisión comercial y contable.  
Usted será notificado del estado de su CFDI por correo electrónico y/o a través de este portal, por lo que le pedimos por favor se mantenga al tanto por ambos medios.  
Esta notificación tiene fines informativos y no es un compromiso ni obligación de pago.

### Consultar factura

#### Información del documento

**Número de proveedor:**

Nombre: EDIVOLT  
RFC: EDI200310FQA  
Folio fiscal: 46E16319-1847-5869-B8FC-73961DB41FB9  
Folio: EV4558  
Tipo de factura: Ingreso  
Método de pago: PPD  
Subtotal de factura: \$ 4,000.00 MXN  
Monto total de factura: \$ 4,640.00 MXN

#### Estado

En revisión: La factura se ha cargado correctamente.

#### Información complementaria

#### Archivos adjuntos

Adjunto	Tipo	Comentarios
EDI200310FQA_230525085238_c2Li084UZV.pdf	Factura	Representación impresa

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.  
La infraestructura del [portal de proveedores](#) de Colours es administrada por [Smartlab](#).  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la [mesa de servicio Smartlab](#).

Fig. 27 Alerta de confirmación.

#### NOTA:

- Si no tiene clara la información que debe elegir, acérquese a su contacto comercial en Colours.
- Es normal que usted solo visualice la versión en PDF, al cargar el resto de los adjuntos.
- Si previo al envío de la factura al área interna de Colours, usted pasa a otra pestaña, regresa a la vista anterior o sale del portal, toda la información cargada será eliminada y nuevamente deberá realizar la carga de los documentos y relacionar la información.
- Si al pasar el tiempo indicado por Colours, usted no recibe respuesta para finalizar el pago de su factura, acérquese a su contacto comercial en Colours para recibir más información.

## CONSULTAR FACTURAS

Dando clic en el ícono “Consultar facturas”, podrá consultar el estatus de estas. Puede buscar sus facturas con el número de orden de compra, folio, un rango específico de fechas y por estado. Una vez que escriba el parámetro, de clic en “Buscar”.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
Edivolt S.A. de C.V - EDI200310FQA

SUBIR FACTURAS **CONSULTAR FACTURAS** PAGOS Soporte AYUDA

### Consultar facturas

Utilice esta sección para dar seguimiento a sus facturas. | [Subir facturas](#)

**Parámetros de búsqueda**

Criterio:

Fecha de recepción inicial:

Fecha de recepción final:

Estado:

▲ Ocultar criterios de búsqueda

**Facturas**

Mostrar:

Mostrando una factura.

Folio	Total	Fecha de factura	Fecha de recepción	Estado	Tipo
<input type="text" value="EV4311"/>	30,740.00 MXN	02-ene-2023	05-ene-2023	Aceptada	<input type="text" value="Ingreso"/>

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.  
La infraestructura del portal de proveedores de Colours es administrada por **Smartlab**.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la [mesa de servicio Smartlab](#).

Fig. 28 Consultar facturas.

## ESTADO DE UNA FACTURA

ESTADO	SIGNIFICADO
<b>En revisión</b>	La factura se ha cargado correctamente. Área interna aún no ha emitido una respuesta.
<b>Rechazada</b>	El portal envió un correo indicando motivos de rechazo. Por el motivo / por los motivos. Comuníquese con su contacto comercial en <b>Colours</b> para conocer más sobre los motivos mencionados.
<b>Aceptada</b>	La factura está considerada a pago. Comuníquese con su contacto comercial en <b>Colours</b> para conocer la fecha de pago si no fue enviado a través de su correo electrónico.
<b>Pagada</b>	El pago se ha efectuado el 00/00/0000. Día registrado cuando se pagó la factura.

# PAGOS

Una vez que ha sido efectuado el pago de la factura, recibirá a través de un correo electrónico el aviso de pago con la información para generar su complemento de pago.

En la opción “Pagos” podrá dar seguimiento a los pagos recibidos por **Colours** a sus facturas. Hasta que no reciba esta información, usted no podrá cargar este tipo de documento al portal, realizando el mismo procedimiento de una carga de CFDI tipo ingreso.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
Edivolt S.A. de C.V. - EDI200310FOA

SUBIR FACTURAS CONSULTAR FACTURAS **PAGOS** Soporte AYUDA

## Consultar pagos

Utilice esta sección para dar seguimiento a los pagos recibidos.

**Parámetros de búsqueda**

**Criterio:**

**Fecha de pago inicial:**

**Fecha de pago final:**

**Estado CFDI:**

▲Ocultar criterios de búsqueda

**Pagos**

Mostrar:

No se encontró ningún pago con el criterio especificado.

No se encontraron pagos.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.

La infraestructura del **portal de proveedores** de Colours es administrada por **Smartlab**.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la **mesa de servicio Smartlab**.

Fig. 29 Historial de “Pagos”.

### NOTA:

-El complemento de pago se realiza una vez que el aviso de pago esté disponible en el portal.

-Si cuenta con una alerta que impida la carga de su complemento de pago, ubique el tema en “[Procesos adicionales](#)”.

## MI CUENTA

En la opción “Mi cuenta” usted podrá hacer modificaciones a su información personal. Recomendamos especial atención al cambiar su correo o contraseña. Si usted ha realizado alguna modificación en su información personal dé clic en “guardar”.

En la misma vista, en la parte inferior, seleccione el ícono “Lupa” que viene en el apartado del “Proveedor” para realizar modificaciones a su empresa.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
Edivolt S.A. de C.V. - EDI200310FQA

SUBIR FACTURAS CONSULTAR FACTURAS PAGOS **Soporte** AYUDA

Mi cuenta

Información personal

Nombre: \* Apellidos: \* Correo electrónico: \*

Cambiar contraseña

Si desea cambiar su contraseña de acceso al sistema, escriba la anterior y la nueva.

Contraseña actual: Nueva contraseña: Repetir nueva contraseña:

Guardar

Proveedor

Número de proveedor	RFC	Nombre o razón social
<input type="text"/>	EDI200310FQA	Edivolt S.A. de C.V

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.  
La infraestructura del portal de proveedores de Colours es administrada por Smartlab.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la mesa de servicio Smartlab.

Fig. 29 Modificación de correo o contraseña.

Estas modificaciones, pueden ser actualización de documentos o bien, modificación a en información bancaria. Dé clic en el ícono “Lápiz” para editar información., dé clic en el ícono “Bote de basura” para borrar la información o bien, dé clic en el ícono “Más” para agregar un nuevo documento. Ubique el tema en “[Procesos adicionales](#)”.

**COLOURSCMX**  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES  
Edivolt S.A. de C.V. - EDI200310FQA

SUBIR FACTURAS CONSULTAR FACTURAS PAGOS **Soporte** AYUDA

Datos del proveedor | Editar datos de proveedor

Nombre o razón social: \* Edivolt S.A. de C.V

RFC: \* EDI200310FQA

Número de proveedor: \*

Comprador o contacto en Colours: \* Ricardo Blancas Garcia

Días de crédito: 0

Correo electrónico en Colours: \* rblancas@colourscmx.com

Contactos Adjuntos Cuentas bancarias

Agregar nueva cuenta bancaria

Banco	Número de Cuenta	Clabe interbancaria	Moneda
<input type="text"/>	0115575885	012180001155758855	MXN - Pesos mexicanos

Regresar mi cuenta

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.  
La infraestructura del portal de proveedores de Colours es administrada por Smartlab.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la mesa de servicio Smartlab.

Fig. 30 Actualización de la información.

# CERRAR SESIÓN

Para salir del portal, de clic en su nombre de usuario y nuevamente clic en “Cerrar sesión”.

The screenshot shows the COLOURSCMX portal interface. At the top left is the logo 'COLOURSCMX TALENT AND CREATIVE AGENCY'. At the top right, it says 'PORTAL DE PROVEEDORES' with navigation links: 'INICIAR SESIÓN' (highlighted with a blue box), 'RECUPERAR CONTRASEÑA', 'REGISTRO', and 'AYUDA'. Below the header, the page title is 'Portal para proveedores Colours'. A green message box states: 'Su sesión ha sido cerrada. ¡Vuelva pronto!'. The main content area is titled 'Ingreso de usuarios registrados' and contains a login form with fields for 'Correo electrónico:' and 'Contraseña:'. There is a checkbox for 'No cerrar sesión:' and an 'Ingresar' button. A link for '¿Olvidó su contraseña?' is also present. Below the form, it says '¿No tiene una cuenta de usuario? solicite su acceso.' The footer contains the COLOURSCMX logo, copyright information '© 2025 Colours, todos los derechos reservados.', and contact information for Smartlab: 'La infraestructura del portal de proveedores de Colours es administrada por Smartlab. Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la mesa de servicio Smartlab.'

Fig. 31 Cerra sesión.

## AYUDA

Usted puede descargar este manual ingresando a la pestaña “Ayuda” y posteriormente, dando clic en el vínculo “manual de usuario”.

Si requiere asistencia sobre el portal de proveedores de **Colours**, por favor contacte al departamento de soporte técnico de Edivolt por los siguientes medios:

- Teléfono (55) 4198 4646 OPC 1
- Enviando un mail a la siguiente dirección [soporte@edivolt.com](mailto:soporte@edivolt.com)
- Ingresando al siguiente link <https://soporte.smartlab.com.mx/support/login> creando una cuenta y desde el portal genera su solicitud.
- Llenando el formulario que se encuentra en esta sección.

Es muy importante que nos comparta capturas de pantalla, evidenciando la situación presentada (mensaje de la alerta, sin recortar la pantalla, que se visualice el URL o página a la que se ingresa), así como folios y archivos XML que se encuentren en conflicto.

Horario de atención de lunes a viernes en un horario de 08:00 am a 06:00 pm.

COLOURSCMX  
TALENT AND CREATIVE AGENCY

PORTAL DE PROVEEDORES

RECUPERAR CONTRASEÑA REGISTRO **AYUDA**

### Ayuda

Si tiene dudas, preguntas ó sugerencias, consulte el [manual de usuario](#) o contactenos. ¡Estamos listos para ayudarle!

**Nombre:**  
Indique su nombre completo

**Correo electrónico: (requerido):**  
Indique su correo electrónico

**Teléfono:**  
Indique un teléfono con clave de larga distancia

**RFC:**  
Indique su RFC

**Razón social:**  
Indique su razón social

**Tipo de solicitud:**  
-- selecciona --

**Seleccione la casilla para verificar:**

No soy un robot  
reCAPTCHA cambiará sus Condiciones del Servicio. [Toma medidas.](#)

reCAPTCHA  
Privacidad + Condiciones

**Ingrese su mensaje (requerido):**

**Adjuntar archivos de evidencia (requerido):**  
Arrastra archivos aquí o presiona Ctrl+V para pegar

Seleccionar archivos Enviar

© 2025 Colours, todos los derechos reservados.  
La infraestructura del **portal de proveedores** de Colours es administrada por **Smartlab**.  
Si requiere asistencia sobre este sistema, por favor contacte a Soporte Técnico: +52 (55) 4198 4646 o a la **mesa de servicio Smartlab**.

Fig. 32 Pestaña ayuda.

## PROCESOS ADICIONALES

Si no encuentra la asistencia que necesita en esta sección o necesita apoyo para finalizar el proceso, por favor vaya al apartado "[Ayuda](#)" de este manual.

### ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Una vez dentro de su portal, debe acceder al apartado de "[Mi cuenta](#)" que se encuentra en la parte superior derecha, debe dar clic en su nombre.

Posteriormente deberá dar clic en el ícono de lupa, que se encuentra en la parte izquierda de la sección "Proveedor".

A continuación, en la parte inferior visualizará diversos apartados, deberá situarse en "Documentos adjuntos" y dar clic en el ícono de actualización (dos flechas encontrándose) que se muestra a un costado del nombre asignado al documento. En la ventana emergente deberá cargar el archivo que desea actualizar.

Una vez cargado el documento se enviará para su autorización. Cuando su documento sea validado por área interna, recibirá un correo de notificación con el estatus del documento (activo o rechazado), si su documento se valida correctamente (activo), la plataforma le permitirá continuar con la carga de facturas.

Este proceso se tendrá que hacer con los dos documentos que se desean actualizar (constancia de situación fiscal y opinión de cumplimiento principalmente). Los tiempos de aprobación son estipulados por **Colours**.

### AGREGAR OTRA RAZÓN SOCIAL CON EL MISMO CORREO Y CONTRASEÑA.

#### Planificado con antelación y notificando a Colours.

Si no tiene alguna operación comercial, elija una opción y comuníquese con soporte Edivolt :

1.- Si ya no utilizará la razón social que tiene registrada en este momento, podemos bloquear su acceso a dicha razón social para que pueda registrar su nueva razón social con el mismo correo. Cabe mencionar que, de optar por esta opción, una vez bloqueado, ya no podrá acceder con su razón social actual.

2.- Si aún utilizará la razón social que tiene registrada en este momento, podemos bloquear temporalmente el registro actual, esto con la finalidad de que pueda registrar su nueva razón social. Una vez que sea aprobado con su nueva solicitud, deberá notificarnos para unificar sus cuentas internamente y así pueda tener acceso con ambas razones sociales. De optar por esta opción, deberá indicarnos la siguiente información:

-Asigne el título de este apartado como asunto de correo "AGREGAR OTRA RAZÓN SOCIAL CON EL MISMO CORREO Y CONTRASEÑA".

-Copie a su contacto comercial en **Colours** para tener su Vo.Bo.

-RFC registrado en este momento y el RFC nuevo que desea registrar.

-Nombre y correo de la persona que se encuentra registrada.

-Copie y pegue en el correo la opción desea (1 o 2)

-Notifique por el mismo canal que ha concluido con el proceso.

**Cuenta con dos días hábiles para finalizar el proceso y notificarlo (incluida la aceptación en área interna de Colours). De no hacerlo, la configuración inicial será restaurada y deberá crear la solicitud con un nuevo ticket (de acuerdo con los tiempos de nuestra mesa de ayuda).**

Cada que digite su llave de acceso (correo y contraseña), tendrá la siguiente vista principal para que seleccione la empresa con la que trabajará primero. Si desea trabajar con otra empresa y desde cualquier pestaña de la vista interna actual, dé clic “Cambiar proveedor”, ubicado en la parte superior izquierda y debajo del nombre de la empresa que visualiza actualmente.

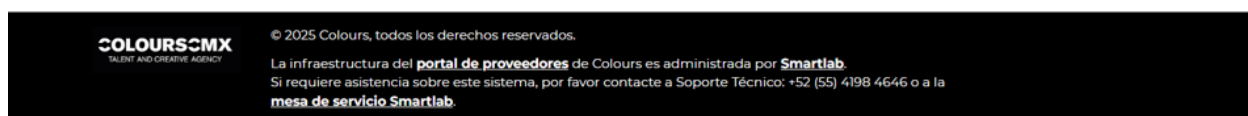



Fig.32 Múltiples RFC.

## ERROR DE CORREO AL INGRESAR AL PORTAL.

Si presenta la siguiente alerta:

**Error:** El correo electrónico no está registrado. Si todavía no solicita su acceso, **regístrese aquí**. Si ya envió su registro, espere a recibir respuesta de su solicitud antes de ingresar.

Área interna no ha procesado su solicitud, espere a ser notificado por correo. Si continúa presentando este mensaje y su registro se aceptó:

-Asigne el título de este apartado como asunto del correo ERROR DE CORREO AL INGRESAR AL PORTAL.

-Comparta captura de pantalla del correo de aceptación. (sin recortar, que se visualice, fecha de aceptación, correo emisor, correo receptor).

-Comparta el correo que asignó en su proceso de alta como proveedor.

-Agregué en copia a su contacto comercial en **Colours**.

## ERROR DE CORREO AL RESTABLECER CONTRASEÑA

Cuando solicita restablecer la contraseña y se presenta la siguiente alerta:

**Error:** El correo de recuperación no es válido

Algún carácter/símbolo/dígito se está escribiendo de forma incorrecta (sucede cuando se traspasa un correo), de dio de baja el correo o es un correo de un solo uso. Recomendamos iniciar el proceso de remplazo de correo.

## SIN ACCESO AL PORTAL: BLOQUEO DE CUENTA POR TRES INTENTOS FALLIDOS.

Comuníquese con soporte Edivolt si presenta la siguiente alerta:

**Error:** Su cuenta ha sido bloqueada por exceso de intentos. Por favor contacte al administrador.

- Asigne el título de este apartado como asunto de correo.
- Comparta RFC y correo registrado en el perfil.

## SIN ACCESO AL PORTAL: REMPLAZO DE CORREO ELECTRÓNICO.

Este tema se presenta bajo las siguientes situaciones:

- Si el colaborador a cargo del portal deja de laboral en su organización y no tiene acceso a la bandeja principal del correo en cuestión.
- Si ha superado el espacio de memoria para recibir correos.
- Si al modificar correo o contraseña en el apartado "Mi Cuenta" algún símbolo/carácter/dígito se asignó por error o no lo recuerda.
- Si el correo fue hackeado y ya no lo puede recuperar.
- Si ya no recuerda el correo que asignó para ingresar.

En estos casos, comuníquese inmediatamente con su contacto comercial en **Colours**, ya que soporte Edivolt no cuenta con el alcance al ser un proceso interno de su lado para realizar el replazo.

## COMPLEMENTOS DE PAGO.

-Si presenta la siguiente alerta:

**Error:** La factura con complemento de pago no tiene ningún aviso de pago relacionado.

Es importante que antes de cargar sus complementos de pago valide en su correo el aviso de pago enviado por **Colours**, en donde encontrará las especificaciones necesarias para poder emitir dicho complemento.

Verifique el número de facturas que **Colours** está pagando y los folios fiscales a los que va dirigido el pago. De requerir una aclaración, acérquese con su contacto comercial para que notifique al área interna de **Colours** y usted reciba más información.

Si usted valida en su correo y no ha recibido el aviso de pago o no tiene indicada una fecha de pago correspondiente, notifíquelo de igual forma a su contacto comercial de **Colours**.

**-Si el complemento de pago presenta alguna de las siguientes alertas que impidan la lectura por parte del sistema:**

**Error:** La fecha del CFDI está fuera de rango. No está permitido subir facturas con fecha anterior a 00/00/0000

El complemento de pago ya no se podrá cargar en el portal. Por lo que le sugerimos revisar el tema con el personal de **Colours** para que le indiquen el proceso a seguir o bien, para que

pueda ser cargado, se deberá refacturar.

**Error:** El campo FechaPago del pago número # es diferente al aviso de pago.

**Error:** El campo NumParcialidad del documento relacionado con UUID igual a X0X0X00X-XXX00-00XX-00XX-00000X000000 del pago número # es diferente al del aviso de pago.

**Error:** El campo MonedaP del documento relacionado con UUID igual a X0X0X00X-XXX00-00XX-00XX-00000X000000 del pago número # es diferente al del aviso de pago.

Verifique con su área contable o bien, con su proveedor de timbrado la vigencia de su CSD, las cantidades colocadas, incluso los centavos, la versión de timbrado, la estructura del XML, la fecha en la que fue timbrada en la factura, así como la relación con los folios fiscales correspondientes.

**Error:** El CFDI NombreDelArchivo.xml no cumple con el estándar de la versión 4.0

Presentado cuando se altera una factura timbrada previamente, su CSD no se encuentra vigente o la estructura del XML es de una versión anterior. Por ello, tendrá que verificar el XML en un validador, con su área contable o bien, con su proveedor de timbrado (PAC).

Recuerde que el funcionamiento del portal se rige bajo las políticas que **Colours** transmite a sus proveedores, así como el fundamento legal en México para el tratamiento de las facturas.

Los complementos de pago tienen un proceso similar para cargarlas al portal de proveedores que las factura tipo ingreso. Con su sesión activa en el portal, ubique en la parte superior izquierda la pestaña "Subir facturas", donde podrá cargar el XML y PDF del complemento, si la carga es exitosa, entonces pasará por un proceso de validación que podrá dar seguimiento desde del portal o bien, notificarle a través de su correo electrónico.

## EL SISTEMA NO ENCUENTRA EL REGISTRO DE ACCESO PARA SER PROVEEDOR.

Deberá ingresar a la siguiente liga <https://colours.edivolt.com/proveedores> y dar clic en la pestaña "Registro", ubicada en la parte superior derecha.

A continuación, deberá dar clic en la leyenda "recupere su registro aquí". Estará disponible una ventana emergente solicitando RFC de la empresa que se está dando de alta, correo electrónico y contraseña del primer contacto solicitado.

Si el portal muestra la leyenda:

**No se encontró esa solicitud con esa información**

Es porque alguno de los tres campos que solicita el sistema para iniciar la búsqueda, no coincide con el registro que está guardado, ya sea que solo un campo esté incorrecto o de forma simultánea.

En estos casos, suele ser el campo de la contraseña, sin embargo, se puede verificar que no

haya ningún espacio antes o después de la información que se coloca en cada campo. Si no hay éxito de colocar la contraseña exacta, deberá iniciar nuevamente su registro colocando la misma información en los campos y otra contraseña similar o diferente.

En cuanto llene el [paso 1](#) (aunque ponga una contraseña distinta), el sistema recuperará la información hasta el paso del registro donde se dejó.

## ERRORES EN FACTURAS TIPO INGRESO Y EGRESO.

Si presenta las siguientes alertas:

**Error:** La fecha del CFDI está fuera de rango. No está permitido subir facturas con fecha anterior a 00/00/0000

La factura ya no se podrá cargar en el portal por la fecha es de meses anteriores. Por lo que le sugerimos revisar el tema con el personal de **Colours** para que le indiquen el proceso a seguir o bien, para que pueda ser cargado, se deberá refacturar.

De requerir una aclaración, acérquese con su contacto comercial para que notifique al área interna de **Colours** y usted reciba más información.

**Error:** El CFDI NombreDelArchivo.xml no cumple con el estándar de la versión 4.0

Presentado cuando se altera una factura timbrada previamente, su CSD no se encuentra vigente o la estructura del XML es de una versión anterior. Por ello, verifique el XML en un validador, con su área contable o bien, con su proveedor de timbrado (PAC).

Recuerde que el funcionamiento del portal se rige bajo las políticas que **Colours** transmite a sus proveedores, así como el fundamento legal en México para el tratamiento de las facturas.

