No puedo entrar a eTax2

Versión 1.0 · Actualizado: 25/09/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Para resolver los problemas más comunes al entrar a eTax2: contraseña, usuario inactivo, sesión cerrada sola, entrada con Google y compañías que no aparecen. Para el procedimiento normal de entrada, lea Iniciar sesión y elegir la compañía.

Síntoma

En la pantalla **Entra a tus libros** aparece uno de estos mensajes:

- «Estas credenciales no coinciden con nuestros registros.»
- «Este usuario está inactivo.»
- «Demasiados intentos de acceso. Vuelve a intentarlo en … segundos.»
- «Cerramos tu sesión por seguridad: pasaron más de … minutos sin actividad en eTax2. Vuelve a entrar para continuar.»
- «Cerramos esta sesión porque se inició sesión con tu usuario en otro dispositivo. Si no fuiste tú, cambia tu contraseña.»
- «No se pudo validar la cuenta de Google. Intenta nuevamente.»

O bien entra, pero la compañía que busca no aparece en el recuadro superior.

Causas posibles

De la más a la menos frecuente:

Mensaje o situación	Causa
«Estas credenciales no coinciden con nuestros registros.»	Correo o contraseña mal escritos (mayúsculas, espacio al final, teclado en otro idioma) o un correo distinto al registrado.
«Cerramos tu sesión por seguridad: pasaron más de … minutos sin actividad …»	Dejó eTax2 abierto sin usarlo. Por seguridad, la sesión se cierra sola.

Mensaje o situación	Causa
«Cerramos esta sesión porque se inició sesión con tu usuario en otro dispositivo. …»	Entró con el mismo usuario en otra computadora, teléfono o navegador, y eso cerró la sesión más antigua.
El navegador pide incluir una @ en el correo	En **Correo electrónico** quedó un nombre en vez del correo, casi siempre por el autocompletado del navegador. Bórrelo y escriba el correo completo (`nombre@hotmail.com`).
No tiene cuenta y no usa Gmail	No hace falta Gmail. Use **¿No tienes cuenta? Crea una aquí** con cualquier correo; vea Crear su cuenta.
La compañía no aparece	Su usuario no tiene acceso a esa compañía, o se lo retiraron.
«Demasiados intentos de acceso. Vuelve a intentarlo en … segundos.»	Hubo varios intentos fallidos seguidos; eTax2 bloquea por un momento.
«Este usuario está inactivo.»	Un administrador desactivó su usuario.
Entró con **Entrar con Google** y no ve sus compañías	Usó una cuenta de Google con un correo **distinto** al de su usuario de eTax2.
«No se pudo validar la cuenta de Google. Intenta nuevamente.» / «La cuenta de Google no devolvió un correo válido.»	Google no completó la validación.
«El acceso con Google aún no está configurado.»	La opción de Google no está habilitada en ese servidor.
Pantalla **Verifica tu correo**	Su cuenta es nueva y aún no confirmó el correo.

Cómo revisarlo paso a paso

1. **Lea el mensaje** de la pantalla de entrada: casi siempre indica la causa.
2. **Revise el correo** que escribe: debe ser exactamente el registrado en eTax2.
3. **Revise la contraseña** con el botón del ojo (**Mostrar contraseña**) antes de presionar **Entrar**.
4. Si usa **Entrar con Google**, confirme en qué cuenta de Google está conectado el navegador.
5. Si entra pero no ve la compañía, abra el recuadro de la compañía activa y búsquela por nombre o RUC.
6. Si lo sacaron «de repente», recuerde si abrió eTax2 en otro equipo o si lo dejó sin usar.

Cómo corregirlo

Situación	Qué hacer

Olvidó la contraseña	Presione **¿Olvidaste tu contraseña?**, escriba su **Correo electrónico** y presione **Enviarme el enlace**. Abra el correo y elija una contraseña nueva. Si no llega, revise la carpeta de correo no deseado.
«No encontramos ningún usuario con ese correo electrónico.» al pedir el enlace	Ese correo no está registrado. Pruebe con otro correo suyo o pregunte al administrador cuál tiene registrado.
Al crear la cuenta: «El valor de correo electrónico ya está en uso.»	Ese correo ya tiene cuenta. No cree otra: use **¿Olvidaste tu contraseña?** para elegir una nueva.
«El enlace para restablecer la contraseña no es válido.»	El enlace ya se usó o venció. Pida uno nuevo.
Demasiados intentos	Espere los segundos que indica el mensaje y vuelva a intentar con calma, o restablezca la contraseña.
Sesión cerrada por inactividad	Vuelva a entrar. eTax2 lo devuelve a la pantalla donde estaba. Lo que no guardó antes del cierre se pierde: guarde con frecuencia.
Sesión cerrada por otro dispositivo	Vuelva a entrar en el equipo donde trabajará. **Si no fue usted**, cambie su contraseña de inmediato y avise al administrador.
Usuario inactivo	Pida al administrador que lo reactive (casilla **Activo**). Vea Usuarios y roles de la plataforma.
Google con otro correo	Salga, conéctese en Google con el correo de su usuario de eTax2 y vuelva a presionar **Entrar con Google**. O entre con correo y contraseña.
Falta la compañía	Pida al administrador que le dé acceso. Vea Usuarios y permisos. Si entra a la compañía pero no ve una opción, vea No tengo permiso para una opción.
Verifica tu correo	Abra el enlace del correo de confirmación, o presione **Reenviar el correo de confirmación**.

> Consejo: si abre eTax2 en la computadora y en el teléfono, puede que al entrar en uno se cierre el otro. Es normal y lo protege si alguien más usa su usuario.

Cuándo contactar a soporte

- El correo para restablecer la contraseña no llega ni a la carpeta de correo no deseado.
- Aparece «El acceso con Google aún no está configurado.».

- Sospecha que otra persona entró con su usuario.
- Le cierran la sesión una y otra vez aunque esté trabajando.

Indique su correo de usuario (nunca su contraseña), el mensaje exacto y la hora aproximada.

---

https://emenu2.com/manual/problemas/no-puedo-entrar-a-etax2 — Las cuentas de los ejemplos dependen de la configuración de cada compañía. Las referencias normativas pueden cambiar: verifique su vigencia.