



**TRABAJO**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO  
**fonacot**

# MANUAL DE USUARIO APLICACIÓN CRÉDITO FONACOT ANDROID

Elaboró:  
Melisa M. Martínez

Febrero 2023





## Tabla de contenido

1. Introducción.....	4
2. Convenciones y términos del manual .....	4
2.1. Convenciones de texto.....	4
2.2. Tecnicismos.....	4
2.3. Convenciones .....	5
3. Descarga de la aplicación .....	5
3.1. Descarga e inicialización de la aplicación.....	5
3.2. Inicialización de la aplicación .....	6
4. Activación.....	7
4.1. Ingresar usuario .....	7
4.2. Crear contraseña .....	8
4.3. Aviso de privacidad y Términos y condiciones .....	9
4.4. Validación del código SMS .....	10
4.5. Asesor.....	11
5. Inicio de sesión .....	12
5.1. Inicio de sesión .....	12
5.2. Olvidé mi contraseña .....	13
5.3. Términos y condiciones/Aviso de privacidad.....	14
6. Menú lateral.....	15
6.1. Acceso al menú lateral. ....	16
6.2. Inicio.....	17
6.3. Mi perfil. ....	18
6.4. Sucursales.....	20
6.5. Acerca de.....	21



6.6.	Ayuda.....	22
6.7.	Salir.....	23
7.	Pantalla de inicio.....	24
7.1.	Información de usuario.....	24
8.	Renovación de crédito.....	25
8.1.	Plazo del crédito.....	27
8.2.	Aceptación de las condiciones de la renovación del crédito.....	28
8.3.	Revisión de documentación.....	29
9.	Agendar cita.....	31



## 1. Introducción

---

La aplicación de Crédito Fonacot permitirá realizar a los clientes la consulta de su crédito, consultar el histórico de los créditos, agendar una cita, localizar la sucursal más cercana, solicitar la renovación de un crédito, consultar la información personal y obtener información de contacto Fonacot.

En este manual podrás encontrar la funcionalidad general de la aplicación y tiene como propósito orientar el uso de la aplicación móvil para los clientes de Fonacot. Asimismo, como un instrumento de apoyo, entrenamiento y mejora institucional con el fin de coadyuvar en la operación de la aplicación.

## 2. Convenciones y términos del manual

---

### 2.1. Convenciones de texto

A lo largo del Manual de Usuario se encuentra establecida la forma en que se va a presentar la información que hace referencia a las acciones y/u objetos que presenta el sistema:

- Los términos importantes del sistema se presentan en *cursiva y en negrita*.
- Los títulos del sistema se muestran en **negrita**.
- El nombre de los datos que solicita el sistema se presenta en *cursivas*.

### 2.2. Tecnicismos

- **Botón:** objeto que tiene un ícono descriptivo o un nombre que indica la acción que se realiza al oprimir sobre el mismo.
- **Campo:** espacio de almacenamiento para un dato de captura o de selección dentro de la aplicación.
- **Pantalla:** conjunto de componentes (campos, botones, imágenes etc.) que realizan una funcionalidad específica



## 2.3. Convenciones

Los botones que deben presionarse dentro de la aplicación están entre corchetes y en negritas, por ejemplo: [**Aceptar**], [**Guardar**], [**Cancelar**] [**Ingresar**].

## 3. Descarga de la aplicación

---

En esta sección se describe los elementos para la descarga e inicialización de la aplicación.

### 3.1. Descarga e inicialización de la aplicación.

La descarga de la aplicación se realiza por medio de Play Store.



### Pasos a seguir para la descarga de la aplicación

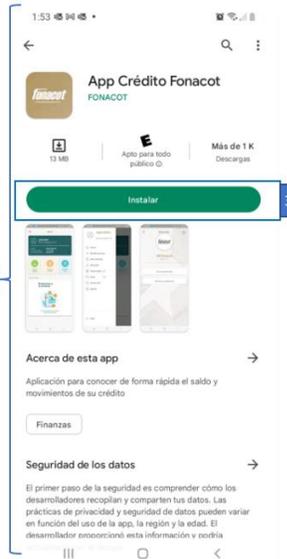
---

Para iniciar realizar la descarga de la aplicación debe realizar los siguientes pasos:

1. Desde su dispositivo móvil ingresar en Play Store.
2. Al ingresar deberá realizar la búsqueda de la aplicación Fonacot y seleccionarla.
3. Se abrirá una segunda pantalla en la cual deberá seleccionar **Instalar**.



## Representación gráfica



### 3.2. Inicialización de la aplicación

Después de realizar la descarga de la aplicación el sistema realizará la sincronización de la aplicación para poder ingresar.



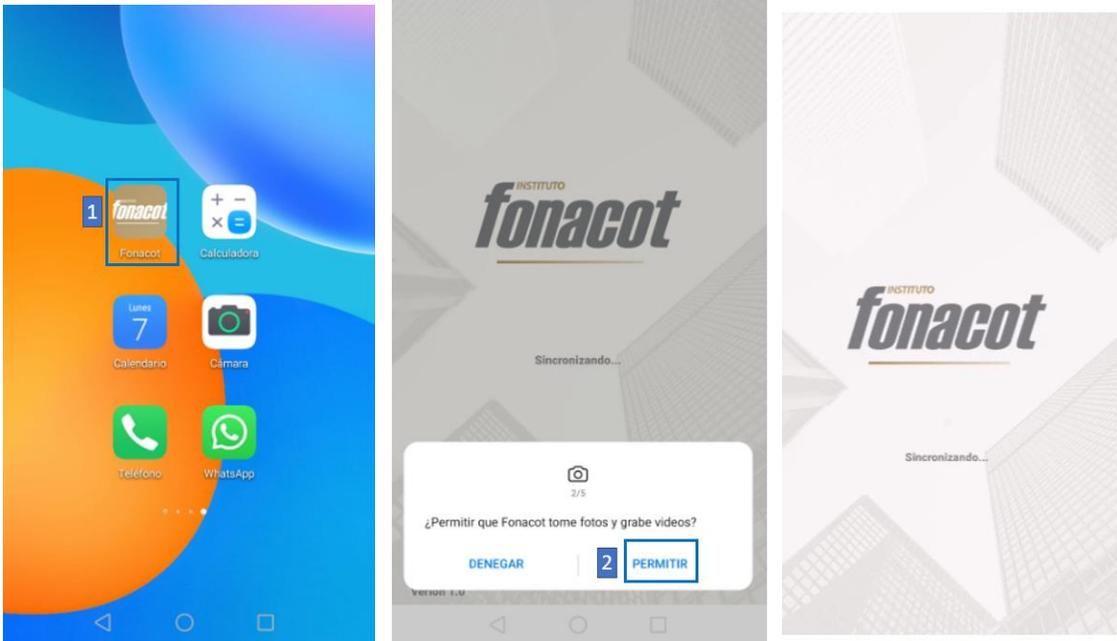
## Pasos a seguir para la instalación de la aplicación

Para iniciar la aplicación deberá seguir los siguientes pasos:

1. Desde el dispositivo móvil ingresar en el **App Fonacot**.
2. Deberá conceder permisos.
3. Esperar a que realice la sincronización.



## Representación gráfica



## 4. Activación

En esta sección se describe los elementos y funcionalidad que tiene el flujo de activación de la App Fonacot en el dispositivo móvil del cliente.

### 4.1. Ingresar usuario

Esta funcionalidad permite al usuario activar por medio de un **Número de cliente Fonacot** y **OTP** válidas, mismas que son proporcionadas en el trámite de afiliación de los Servicios Electrónicos Fonacot en sucursales.



### Pasos a seguir para iniciar sesión

Para realizar el proceso de activación debe realizar los siguientes pasos:

1. Capturar el **Número de cliente Fonacot**.



2. Capturar la clave de única ocasión (OTP). Esta clave fue enviada por correo electrónico cuando se realizó el trámite de afiliación en los Servicios Electrónicos Fonacot SEF en una sucursal.
3. Presionar el botón [Siguiente].



### Representación gráfica



## 4.2. Crear contraseña

En esta pantalla es donde se ingresará la contraseña la cual va a usar el usuario para ingresar a la aplicación en posteriores ocasiones respetando las reglas de la estructura de contraseña que están indicadas en la pantalla de la aplicación.



### Pasos a seguir para configurar contraseña.

Para iniciar sesión se deben realizar los siguientes pasos:

1. Capturar la contraseña en el campo **Nueva contraseña**, respetando las reglas de la estructura de contraseña.
2. Capturar nuevamente la contraseña en el campo **Confirmación nueva contraseña**.
3. Presionar el botón [Siguiente].



## Representación gráfica

12:00

Activación

Nueva contraseña:

Confirmación nueva contraseña

- La contraseña debe ser de 8 a 10 caracteres  
- Combina números y letras  
- Al menos una mayúscula  
- Al menos un número  
- Algunos de los siguientes caracteres especiales: !?@#%&+\_\*=()/'

Siguiente

### 4.3. Aviso de privacidad y Términos y condiciones

Se visualizarán el Aviso de privacidad y los Términos y condiciones de Fonacot los cuales deberá leer y aceptar el cliente.



## Pasos a seguir para la consulta de Aviso de privacidad y Términos y condiciones

Una vez creada la contraseña, la aplicación mostrará el Aviso de Privacidad y Términos y condiciones, los cuales el cliente deberá leer y aceptar:

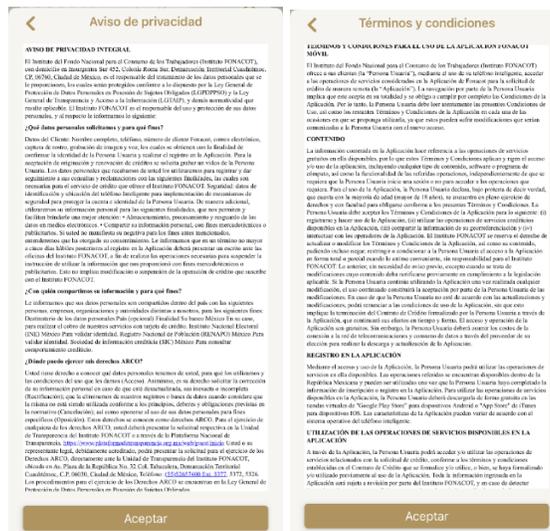
1. Leer *Aviso de privacidad*.
2. Dar clic en [Aceptar].



3. Leer *Términos y condiciones*.
4. Dar clic en [Aceptar].



Representación gráfica



4.4. Validación del código SMS

En esta sección se ingresará la clave que fue enviada por SMS al número registrado en la activación de los Servicios Electrónicos Fonacot.



Pasos a seguir para ingresar el código de validación SMS

Para realizar la captura:

1. Abrir mensajes en el dispositivo móvil para ver el código SMS, y capturar la clave en cada uno de los espacios que muestra la pantalla.
2. Presionar el botón [Siguiete].



Representación gráfica





#### 4.5. Ayuda de Asesor

En esta pantalla se captura si el usuario final, le fue brindada ayuda de un Asesor Fonacot.



##### Pasos a seguir para la captura de Asesor

---

Para realizar la captura:

1. La pantalla aparecerá un componente para habilitar que le fue brindada la ayuda por Asesor de Fonacot.
2. Si se enciende, se solicitará obligatoriamente ingresar el nombre del Asesor, en campo *Me ayudó un asesor*.
3. En caso de que no se encienda, no se solicitara el nombre del Asesor.
4. Para finalizar el proceso de activación presionar el botón **[Terminar]**.



##### Representación gráfica

---



## 5. Inicio de sesión

---

En esta sección se describe los elementos y funcionalidad que tiene la pantalla de inicio de sesión.

### 5.1. Inicio de sesión

Esta funcionalidad permite al usuario ingresar por medio de su **Número de cliente Fonacot y Contraseña**.



#### Pasos que seguir para iniciar sesión

---

Para iniciar sesión debe realizar los siguientes pasos:

1. Capturar el **Número de cliente Fonacot**.



2. Capturar la **Contraseña**, en esta sección se visualiza un icono de ojo por medio del cual al presionarlo es visible la contraseña capturada.
3. Presionar el botón **[Ingresar]**.
4. Después del primer ingreso en posteriores ocasiones se tiene la opción de ingresar por medio de Face Id o huella digital.



### Representación gráfica



## 5.2. Olvidé mi contraseña

En caso de no recordar la contraseña el usuario debe acudir a una sucursal por medio de una cita.



### Pasos a seguir para recuperar la contraseña.

Para iniciar sesión debe realizar los siguientes pasos:

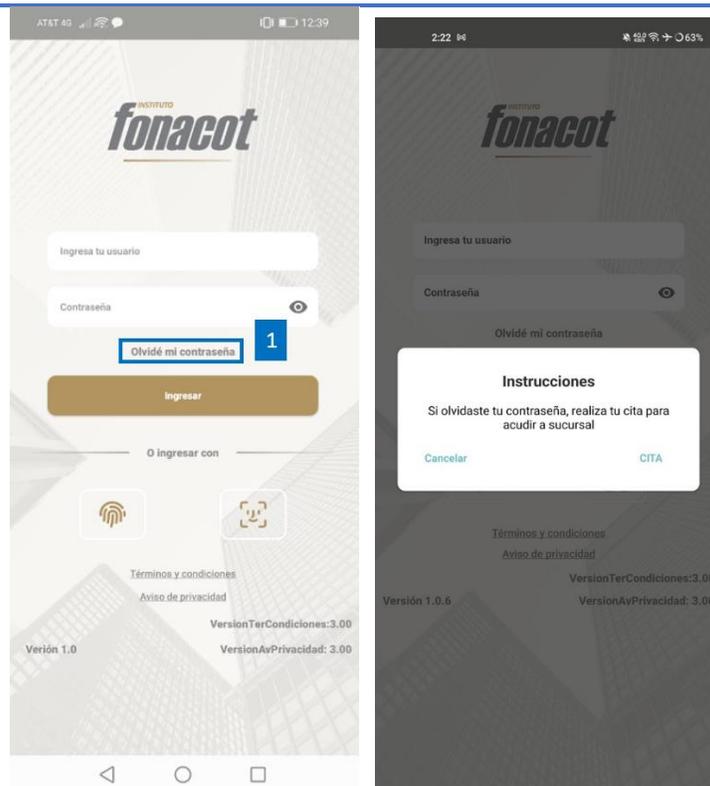
1. Seleccionar **Olvidé mi contraseña**



2. Se mostrará el mensaje: *Si olvidaste tu contraseña, realiza tu cita para acudir a sucursal.*
3. Presionar el botón [Aceptar].
4. Presionar el botón [CITA].



### Representación gráfica



### 5.3. Términos y condiciones/Aviso de privacidad

Se podrá realizar la consulta de los Términos y condiciones, así como el Aviso de privacidad de Fonacot.



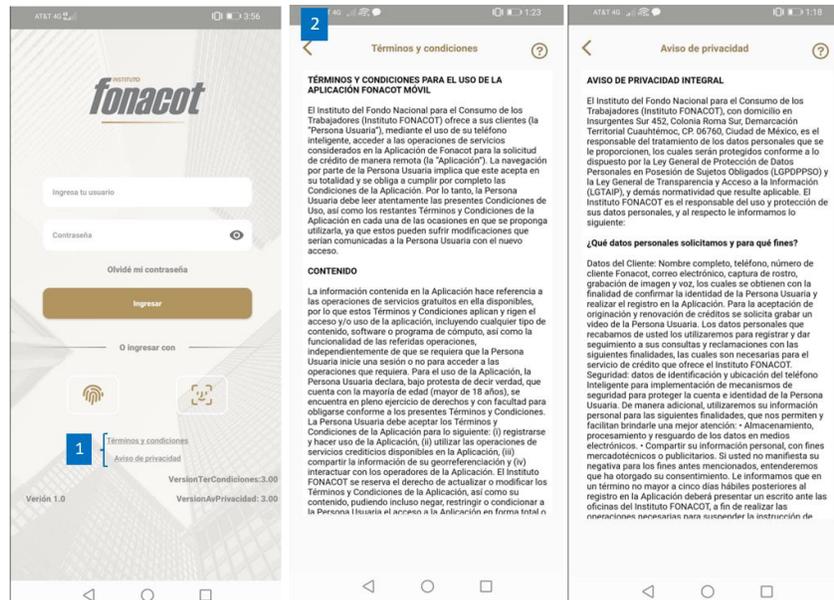
## Pasos a seguir para la consulta de Términos y condiciones y Aviso de privacidad

Para realizar la consulta:

1. Seleccionar *Aviso de privacidad o Términos y condiciones*.
2. Se abrirá una sección con el texto relacionado.



## Representación gráfica



## 6. Menú lateral

Una vez que se capturan el *número de cliente Fonacot* y *contraseña* y el sistema valida que estos existan en el sistema, permitiendo el acceso a la aplicación y mostrando la pantalla principal que corresponde a la información del cliente, renovación de crédito, y agendar una cita las cual se describirán más adelante. Del lado superior izquierdo se



visualiza el ícono de **menú** hamburguesa, el cual al presionar muestra la información del cliente como son su **nombre y correo electrónico**, así como las opciones del menú lateral que serán descritas a continuación:

### 6.1. Acceso al menú lateral.

En esta sección se pueden visualizar las opciones:

- Inicio
- Mi perfil
- Sucursales
- Acerca de
- Ayuda
- Salir



#### Pasos a seguir para acceder al menú lateral.

---

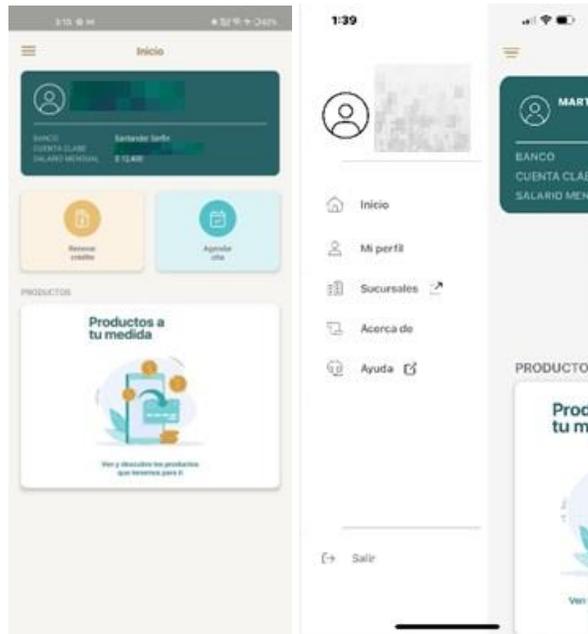
Para poder **acceder**, el usuario debe realizar los siguientes pasos:

1. Desde la pantalla inicial deberá seleccionar el **menú** de hamburguesa.
2. Se desplegará de izquierda a derecha el **Menú Lateral**.



## Representación gráfica

---



### 6.2. Inicio.

Por medio de esta opción se podrá regresar a la pantalla principal.



## Pasos a seguir

---

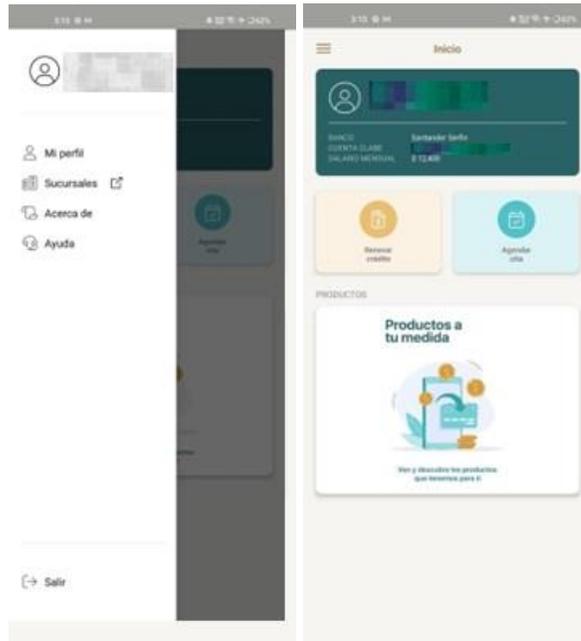
Para poder **regresar** a la pantalla inicial, el usuario debe realizar los siguientes pasos:

1. Desde el menú lateral selecciona **Inicio**.
2. Se visualizará sección principal de la aplicación.



## Representación gráfica

---



### 6.3. Mi perfil.

Desde esta sección se podrá consultar la información personal del cliente con la que se ha dado de alta en Fonacot.



#### Pasos por seguir para consultar Mi perfil

Para poder visualizar Mi perfil se debe realizar los siguientes pasos:

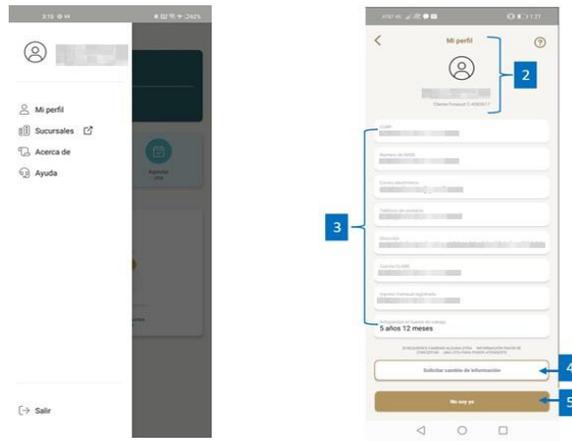
1. Presionar el menú lateral y seleccionar la opción **Mi perfil**,
2. En la parte superior se encuentra:
  - **Nombre de cliente**
  - **Cliente Fonacot:** contienen el número de cliente
3. Debajo del nombre se encontrarán fichas con la información personal del cliente.



- CURP
  - Número de IMSS
  - Correo electrónico
  - Teléfono de contacto
  - Dirección
  - Cuenta CLABE
  - Ingreso mensual registrado
  - Antigüedad en fuente de trabajo
4. La información personal no puede ser editada desde la aplicación por lo que dentro de esta misma pantalla al seleccionar [Solicitar cambio de información] enviará a la página de citas de Fonacot.
5. En caso de que los datos correspondan a otro cliente se encuentra la opción [No soy yo] el cual envía un el mensaje *"¿Estás seguro que esta cuenta no te pertenece? o ¿algún dato no es correcto? Daremos aviso y será dirigido al portal de citas para aclarar la situación"*.



### Representación gráfica





## 6.4. Sucursales

Esta es una opción para conocer las sucursales con las que cuenta Fonacot.



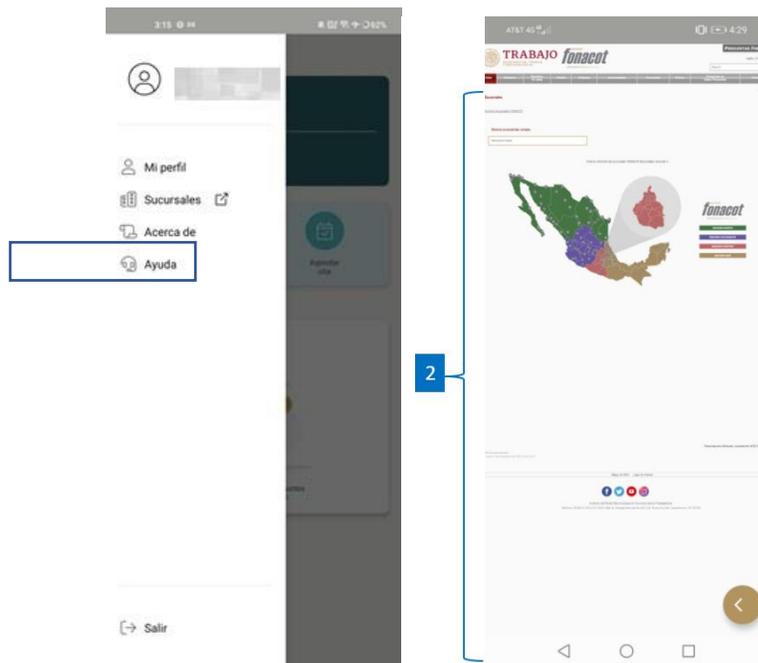
### Pasos por seguir para la consulta de sucursales

Para poder ingresar a esta opción, a través de la aplicación debe realizar los siguientes pasos:

1. Presionar el menú lateral y seleccionar la opción **Sucursales**.
2. La aplicación direcciona una página externa de Fonacot para que el cliente pueda ubicar las sucursales de Fonacot en todo el país.



### Representación gráfica





## 6.5. Acerca de

En esta sección se visualizan el aviso de privacidad, términos y condiciones, que establece la Fonacot.



### Pasos por seguir para visualizar el aviso de privacidad, términos y condiciones.

Para visualizar el aviso de privacidad, términos y condiciones, que se refiere a información de Fonacot deberá realizar los siguientes pasos:

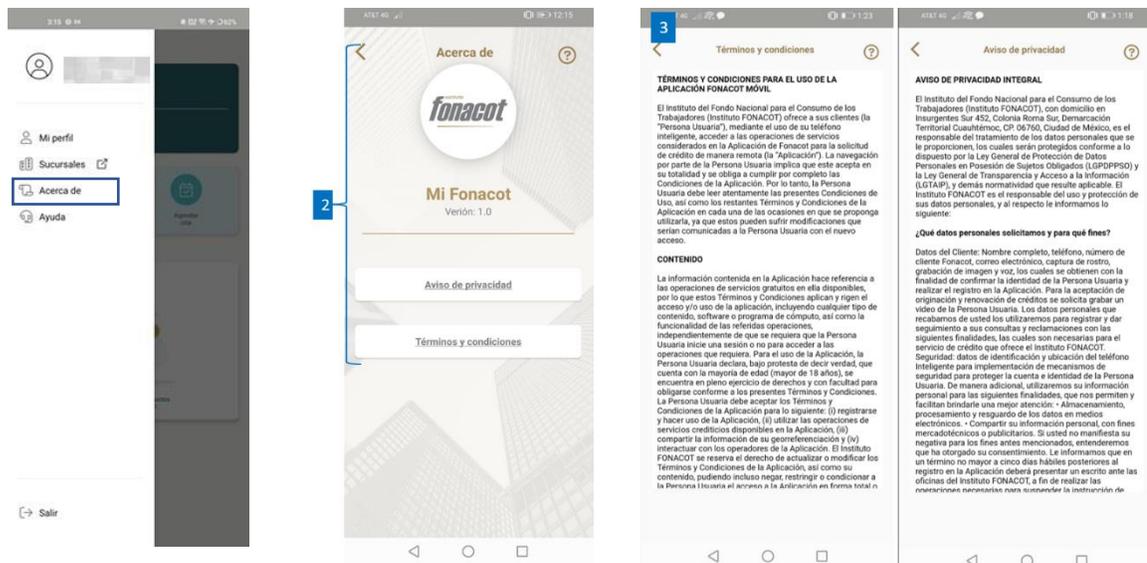
1. Presionar el menú lateral y seleccionar la opción **Acerca de**.
2. Se muestra una nueva pantalla en la cual se visualiza lo siguiente:

- Logo de Fonacot
- Acceso al Aviso de privacidad
- Acceso para visualizar los Términos y condiciones

3. Al seleccionar cualquier acceso, la aplicación direcciona al navegador mostrando la información correspondiente al enlace seleccionado.



### Representación gráfica





## 6.6. Ayuda

Para contactarse al número telefónico de Fonacot se encuentra esta opción.



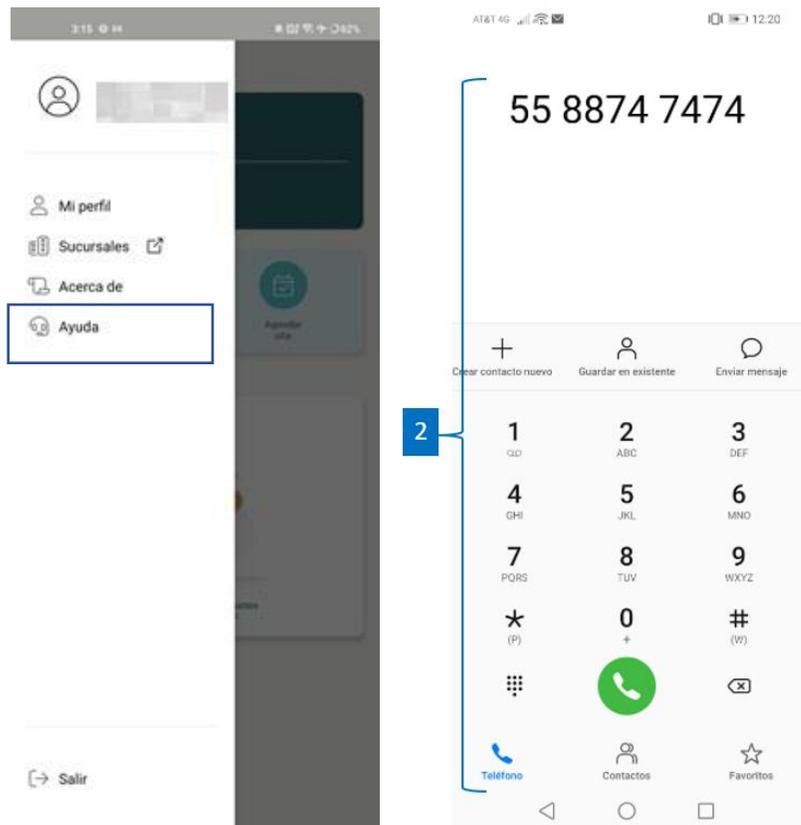
Pasos por seguir para comunicarse a Fonacot.

Para comunicarse al número de Fonacot deberá realizar lo siguiente:

1. Presionar el menú lateral y seleccionar la opción **Ayuda**.
4. Se redirigirá al teclado del dispositivo con el número para marcar a Fonacot.



Representación gráfica





## 6.7. Salir

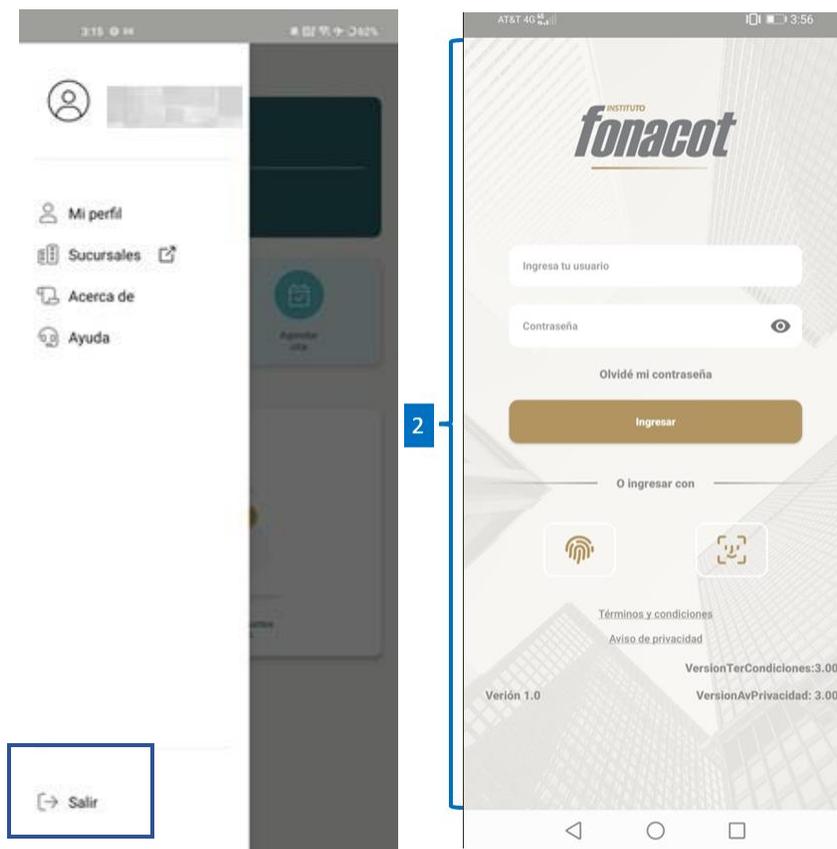
Para salir de la aplicación el usuario podrá realizarlo desde el menú lateral.



### Pasos por seguir para cerrar la sesión del usuario.

Para poder cerrar la sesión en la aplicación se deberán realizar los siguientes pasos:

1. Presionar el menú lateral y seleccionar la opción **Salir**.
2. La aplicación cerrará la sesión del usuario regresando a la pantalla de inicio, para ingresar nuevamente usuario y contraseña.





## 7. Pantalla de inicio

---

En la pantalla principal de la aplicación inicialmente se muestra:

- Información de usuario
- Solicitud Renovar crédito
- Agendar una cita

Cada sección se explica más adelante.

### 7.1. Información de usuario.

Después de iniciar sesión se puede visualizar una tarjeta con información del cliente de Fonacot, esta tarjeta contiene la siguiente información:

- Nombre de usuario
- Correo electrónico
- Banco
- Cuenta CLABE
- Salario mensual



Representación gráfica



Esta información no es editable.





## 8. Renovación de crédito

---

Cuando el cliente de Fonacot requiera de realizar la renovación de su crédito en curso lo podrá realizar por medio de la aplicación.



### Pasos por seguir para iniciar la solicitud de la renovación de crédito.

---

1. Desde el inicio seleccionar [**Renovar crédito**].
2. Lo enviará a una sección en la cual se encuentran los datos de los créditos disponibles para renovar, estos son los datos que muestra:
  - **Crédito:** Número de crédito.
  - **Producto:** Nombre del crédito actual.
  - **Plazo:** Meses a pagar el crédito.
  - **Saldo:** Monto faltante por pagar.
  - **Cuotas Pagadas:** Número de pagos realizados al momento.
3. Después deberá seleccionar [**Renovar**]
4. Se deberá realizar la revisión de las condiciones del crédito a renovar en la pantalla.

#### Detalles del crédito.

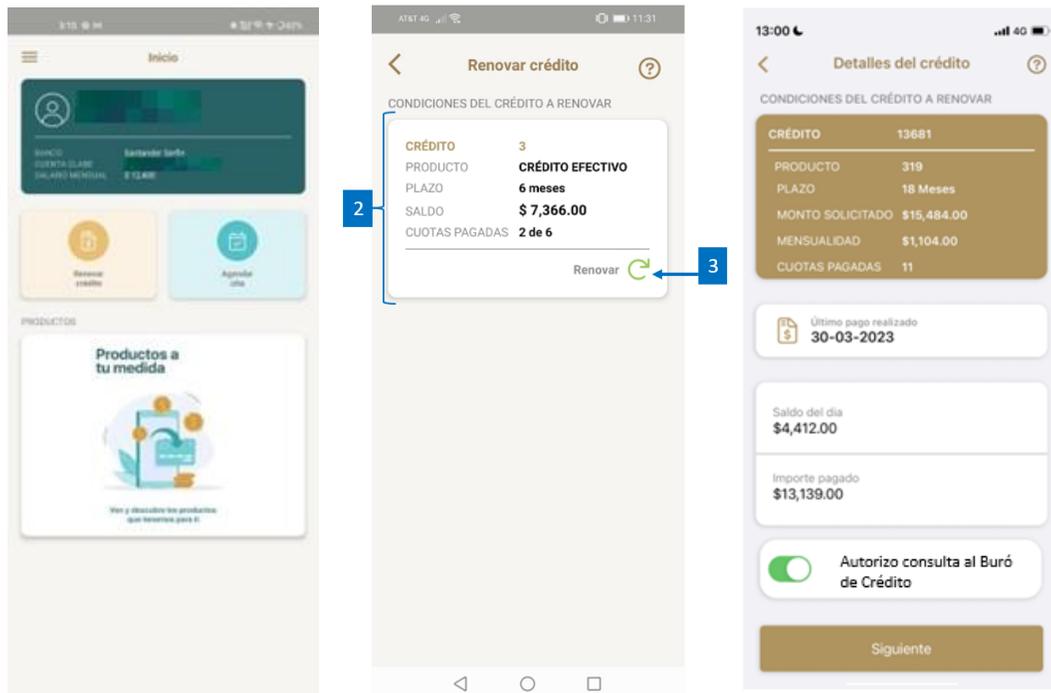
- **Crédito:** Número de crédito.
- **Producto:** Nombre del crédito actual.
- **Plazo:** Meses a pagar el crédito.
- **Monto solicitado:** Cantidad del préstamo que se solicita.
- **Mensualidad:** Cantidad pagada cada mes.
- **Cuotas pagadas:** Número de pagos realizados al momento.
- **Último pago realizado:** Fecha en la que se realizó el último pago.
- **Saldo al día:** Monto restante del pago al momento de solicitar la renovación.
- **Importe pagado:** Monto ya pagado al momento de solicitar la renovación.



5. Deberá activar el botón de *Autorizo consulta en el Buró de Crédito*.
6. Después de realizar la revisión de las condiciones de la renovación del crédito y el detalle, deberá presionar [Siguiente].



## Representación gráfica





## 8.1. Plazo del crédito.

En esta sección deberá seleccionar el plazo al que puede renovar su crédito.

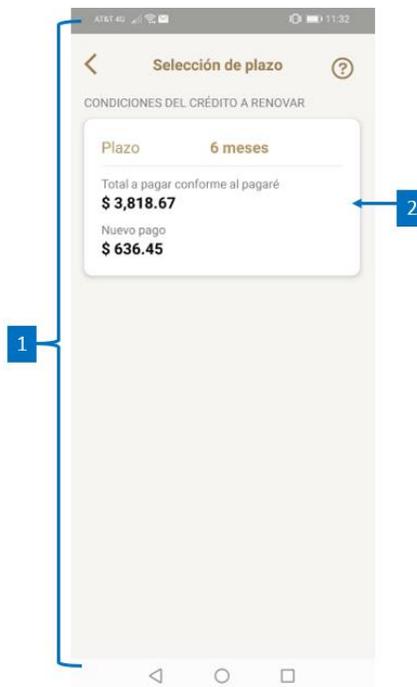


### Pasos para seleccionar el plazo del crédito

1. En la aplicación se presentarán diferentes plazos cada plazo contiene la siguiente información:
  - **Plazo:** Número de pagos para pagar el crédito renovado.
  - **Total, a pagar conforme al pagaré:** Cantidad otorgada por el crédito renovado.
  - **Nuevo pago:** Para la renovación se indica la cantidad que se deberá pagar.
2. Después de revisar los plazos deberá seleccionar el más conveniente a sus intereses del cliente.



### Representación gráfica





## 8.2. Aceptación de las condiciones de la renovación del crédito

En esta sección se deberá realizar un proceso de aceptación por medio de video, firma y clave de seguridad de transacciones electrónicas.

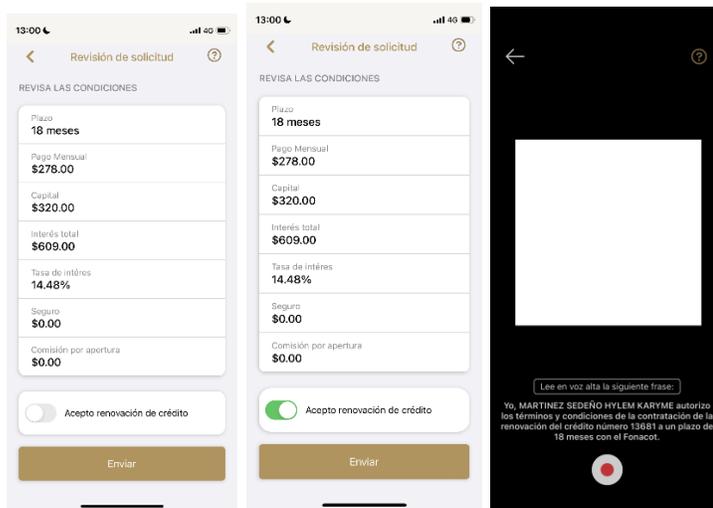


### Pasos por seguir para aceptar las condiciones de renovación.

1. Se deberá revisar las condiciones de renovación en esta sección se encuentra la información:
  - **Plazo:** Número de pagos para pagar el crédito renovado.
  - **Pago mensual:** Suma entregada al cliente durante un periodo fijo.
  - **Capital.**
  - **Interés total:** Pago total que se recaudan en interés.
  - **Tasa de interés:** La tasa de interés es la cantidad en porcentaje que se asigna al crédito renovado.
  - **Tasa a pagar conforme al pagaré.**
2. Activar el botón "Acepto renovación de crédito"
3. Y seleccionar [Enviar].
4. Se abrirá una pantalla para grabar un video.
5. Para grabar deberá seleccionar el botón rojo.
6. Se encuentra una leyenda con el nombre del cliente, *Yo, (nombre de cliente), autorizo los términos y condiciones de la contratación de la renovación del crédito número (número de créditos) a un plazo de (plazo en meses) con el Fonacot".*
7. Para detener la grabación deberá seleccionar el botón gris.
8. La aplicación enviará a una pantalla en la cual podrá realizar lo siguiente:
  - Acción de reintentar.
  - Acción de enviar.
9. Una vez grabado el video se selecciona el icono para enviar.



## Representación gráfica



### 8.3. Revisión de documentación.

Después de realizar la revisión y aceptación se generan los documentos del contrato y el pagaré del cliente, los cuales tienen que ser revisados para su aceptación.



## Pasos para la generación de documentación.

Después de realizar el video de aceptación, se deberá realizar la revisión de la documentación que se genera en el siguiente orden:

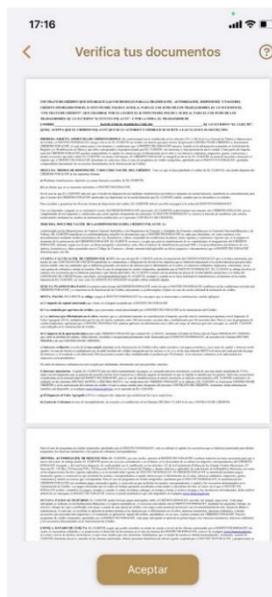
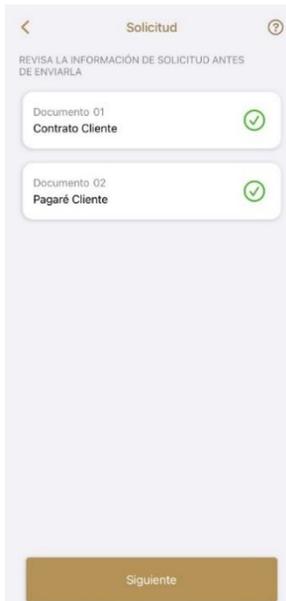
1. Se generarán dos documentos, los cuales deberá abrir.
  - Contrato cliente.
  - Pagaré cliente.
2. Ambos documentos deberán revisarse y ser aceptados.
3. Dar clic en **[Siguiente]**
4. Para poder continuar con la renovación será necesario ingresar la clave de seguridad de transacción electrónica que registraste en la sucursal cuando activaste los Servicios Electrónicos Fonacot.



5. Se deberá realizar en la siguiente pantalla la firma de aceptación.
  6. Y seleccionar **[Aceptar]**.
  7. Se abrirá una nueva pantalla para hacer una última revisión de solicitud. Después de esta revisión se selecciona **[Enviar]**.
- Aparece el mensaje de "Renovación de crédito autorizada"



## Representación gráfica





## 9. Agendar cita

La aplicación cuenta con un acceso directo que lo enlaza al sitio de citas de Fonacot.



### Pasos por seguir para iniciar la solicitud de un crédito.

1. Desde el inicio deberá seleccionar [Agendar cita].
2. Ingresará al portal de Fonacot para poder gestionar una cita y seguir los pasos de esta aplicación.



### Representación gráfica

