INFO CRÉDITO

SEGURIDAD EN TUS MANOS

GUÍA PRÁCTICA PARA EMPRESAS Y PERSONAS

Tu guía de uso de InfoCrédito

Registra tus cuentas. Revisa tus pagos.
Configura tus recordatorios.

Instrucciones paso a paso, ejemplos y respuestas
para trabajar con claridad desde el celular o el computador.

EDICIÓN · 2 DE NOVIEMBRE DE 2026

Uso cotidiano de la versión preparada en este proyecto

EMPIEZA AQUÍ

Encuentra lo que necesitas

Toca una tarea del índice para ir a sus instrucciones. Usa Volver al índice al pie de cada página para regresar.

Quiero...	Página
Entrar y encontrar el menú	3
Preparar mi empresa y mi equipo	4
Ingresar una cuenta por cobrar	5-6
Importar una cartera sin repetir cuentas	7-8
Revisar cuentas, cuotas y comprobantes	9-10
Configurar recordatorios al deudor	11-12
Consultar puntajes y atender solicitudes	13-14
Usar mi cuenta como persona	15-17
Administrar la plataforma	18
Organizar el trabajo y resolver dudas	19-20
Grabar una explicación desde el celular	21
Entender los términos de la pantalla	22

Tres espacios, según tu cuenta

Empresa: registra lo que sus clientes le deben, revisa sus cuentas y atiende solicitudes. La administración cotidiana de la cartera se hace aquí.

Persona: consulta su información, revisa deudas, adjunta comprobantes y da autorizaciones.

Administración de InfoCrédito: supervisa la plataforma, las invitaciones y la configuración general.

Para comenzar con un cliente de Jack
Entra con la cuenta de la empresa. Abre **Cargar crédito** para registrar una deuda y **Cuentas por cobrar** para revisar sus cuotas y pagos. Los avisos se configuran en **Notificaciones**.

ACCESO

Entra y ubícate

Ten a mano el correo y la contraseña de tu propia cuenta.

01 Abre la dirección de InfoCrédito que te comparta el responsable de tu acceso.
02 Escribe tu **Correo** y **Contraseña**. Si aparecen datos de demostración, reemplázalos por los tuyos.
03 Pulsa **Ingresar**. Se abrirá el espacio que corresponde a tu cuenta.
04 Revisa el nombre de la empresa o de la persona antes de continuar.

Cómo abrir el menú desde el celular

En el diseño **Oficial**, toca el círculo con tu inicial, arriba a la derecha. Allí están las secciones que no aparecen en la barra inferior y la opción **Cerrar sesión**.

En el diseño **Móvil**, usa **Más**. En **Clásico**, utiliza el menú lateral; en una pantalla pequeña, pulsa **Abrir menú**. Puedes cambiar el diseño sin cambiar de cuenta.

Si todavía no tienes cuenta

Pulsa **Regístrate**. En **Tipo de perfil**, elige **Cliente / Persona natural**, **Empresa acreedora (consulta y reporta créditos)** o **Empresa sujeto de crédito (score comercial)**. Para una empresa, completa **Código de invitación (obligatorio)**. Revisa los datos y pulsa **Crear cuenta**.

La persona registra documento, contacto, ingresos y gastos, y revisa la casilla **Confirmo el tratamiento de mis datos**. La empresa completa **Razón social**, **Nombre comercial**, **RIF**, sector y contacto. Usa siempre el mismo formato de documento.

Si no puedes ingresar
Revisa el correo, la contraseña y la conexión. Si no recuerdas la contraseña, contacta al responsable de tu acceso: esta versión no tiene una pantalla para recuperarla.

En Android: abre **Descargar APK oficial** y pulsa **Descargar InfoCredito APK**; si ya descargaste, verás **Volver a descargar InfoCredito APK**. Abre el archivo e instálalo. En la app, pulsa **Actualizar ahora** cuando se ofrezca una versión nueva. Descargar no significa instalar: abre el APK y confirma la instalación en Android.

EMPRESA · PREPARACIÓN

Deja tu empresa lista

Antes de cargar cartera, comprueba quién la administrará y cómo pagarán tus clientes.

01 Abre **Perfil empresa**. Verifica que la razón social y el RIF correspondan a tu empresa.
02 Completa **Nombre comercial**, **Teléfono**, **Ciudad** y **Sector industrial (obligatorio)**.
03 Si tienes una dirección con instrucciones de pago, escríbela en **Link de cobro (transferencia)**.
04 Marca la casilla **Actúa como acreedora** si reportas cuentas de tus clientes. Marca **Actúa como sujeto de crédito** si la empresa también puede tener deudas propias.
05 En **Frecuencia sync (días 3–7)**, elige cuántos días pasarán entre actualizaciones de cartera. Pulsa **Guardar perfil**.

Asigna una cuenta a cada integrante

Rol	Tareas principales
Propietario	Gestiona el equipo, la cartera, los pagos, las solicitudes y la configuración de su empresa.
Administrador financiero de la deuda	Carga e importa créditos, revisa cuentas y comprobantes, valida pagos y administra ofertas.
Supervisor de documentos y aceptación de deudor	Revisa documentos, realiza la verificación y atiende la aceptación de deudores.

El propietario abre **Equipo**, completa **Nombre para mostrar**, **Correo** y **Contraseña temporal**, elige **Rol en la empresa** y pulsa **Crear usuario**. En la lista, usa **Desactivar** o **Activar** para cambiar el acceso, y → **Supervisor** o → **Financiero** para cambiar el rol.

Dos calendarios diferentes
Actualizar la cartera cada 3-7 días mantiene los saldos al día. Los recordatorios de vencimiento se eligen aparte, en **Notificaciones**. Una opción no reemplaza a la otra.

EMPRESA · INGRESO INDIVIDUAL

Registra una cuenta por cobrar

Usa Cargar crédito cuando vayas a registrar un crédito nuevo a una persona y necesites su calendario de cuotas.

01 Abre **Cargar crédito** desde el menú o desde el acceso del inicio de tu empresa.

02 Escribe **Cédula del deudor**. Si no está registrado, completa **Nombres (si es nuevo)** y **Apellidos (si es nuevo)**. Revisa el documento con cuidado.

03 En **Teléfono del deudor (opcional, con código de país)**, escribe el contacto para los avisos; por ejemplo, +584121234567.

04 Escribe una **Descripción** que te permita reconocer la cuenta y selecciona el **Sector**.

05 Revisa **Monto principal (USD)**, **Plazo (meses)** y **Tasa anual %**. El plazo va de 1 a 120 meses.

06 En **Día de pago (1–28)**, elige el día del mes. La primera cuota se programa para el mes siguiente.

07 Completa **Referencia de la cuenta**: debe ser única dentro de tu empresa. Agrega **Link de cobro (opcional)** si corresponde y revisa **Cálculo estimado de la deuda**.

08 Pulsa **Cargar crédito y generar cuotas** una sola vez. Espera el mensaje de confirmación y abre **Cuentas por cobrar**.

> **Antes de guardar**
> Confirma que esta deuda no esté ya registrada o importada. Una misma persona puede tener varias deudas legítimas; comprueba la referencia y la descripción, además del nombre.

Los importes se muestran en **dólares estadounidenses (USD)**. El cálculo de cuota de esta versión es estimado y utiliza interés simple. Comprueba que coincida con las condiciones acordadas antes de registrar el crédito.

EMPRESA · EJEMPLO

Un ejemplo, de principio a fin

Ana compra un equipo por USD 1.200 y acuerda pagarlo en 12 meses, sin intereses.

Dato	Qué escribir en este ejemplo
Cédula del deudor	El documento real de Ana, con su formato habitual.
Descripción	Equipo de trabajo - venta 001
Referencia de la cuenta	FACTURA-EQUIPO-001
Monto principal (USD)	1200
Plazo (meses)	12
Tasa anual %	0
Día de pago (1–28)	5
Resultado esperado	12 cuotas de USD 100, desde el mes siguiente.

Después de guardar

01 Busca la cuenta en **Cuentas por cobrar**. Revisa el saldo inicial y abre el detalle de sus cuotas.
02 Comprueba que la primera fecha y el importe sean los acordados.
03 En **Notificaciones**, elige cuándo quieres recordar el vencimiento.
04 Cuando Ana pague y adjunte un comprobante, revísalo en la cuenta antes de acreditarlo.
05 Después de validar la primera cuota, revisa que el saldo y la próxima fecha se hayan actualizado.

Cuando el crédito tiene intereses
El total de las cuotas puede superar el monto principal. Por eso, revisa tanto el monto prestado como el total que se cobrará. La vista de cuentas usa las cuotas pendientes para mostrar el saldo de los créditos nuevos.

Si la deuda ya existía antes de usar InfoCrédito: utiliza la carga de cartera con su saldo actual. No la registres como un crédito nuevo para intentar reflejar pagos anteriores; eso crearía un calendario distinto.

EMPRESA · CARGA DE CARTERA

Importa sin repetir cuentas

La carga masiva sirve para informar varias cuentas o actualizar sus saldos desde un archivo.

01 Entra en **Carga masiva** y pulsa **Descargar ejemplo CSV**.

02 Abre el archivo en tu hoja de cálculo. Sustituye todos los datos de ejemplo por los de tu cartera y conserva los encabezados.

03 Asigna una referencia única a cada cuenta en la columna **ref**. Consérvala igual en todas sus actualizaciones. En otros archivos, esta columna puede llamarse **externalRef**.

04 Revisa documento o RIF, descripción, saldo actual y próxima fecha. Usa USD sin símbolos y fechas como **2026-12-05**.

05 Guarda el archivo como **CSV UTF-8 separado por comas**. Los decimales se escriben con punto, por ejemplo **1250.50**.

06 Selecciona el archivo y pulsa **Importar y recalcular scores**.

07 Lee cuántos registros se guardaron y cuáles necesitan corrección. Revisa también **Historial de importaciones**.

08 Corrige y vuelve a subir los registros con error. Comprueba el resultado en **Deudores** o **Cuentas por cobrar**.

La referencia evita los duplicados
Si vuelves a subir una cuenta con la misma referencia, se actualiza dentro de tu empresa. Si no lleva referencia, la carga crea una cuenta nueva. No cambies la referencia para corregir un saldo.

Una cuenta ya creada en **Cargar crédito** tampoco debe importarse como si fuera nueva. Si necesitas actualizarla por archivo, confirma primero su referencia y el tratamiento de sus cuotas con el responsable de cartera.

EMPRESA · ARCHIVO CSV

Qué significa cada columna

Los encabezados son los nombres que el sistema reconoce. Aquí tienes su significado en lenguaje cotidiano.

Columna del ejemplo	Qué contiene
tipo	PERSONA o EMPRESA, según quién debe.
cedula	Documento de la persona. Consérvalo como texto.
nombres / apellidos	Nombres y apellidos de la persona.
rif	RIF, cuando el deudor es una empresa.
razonSocial / nombreComercial	Razón social y nombre comercial del deudor empresa.
sectorIndustrial	Actividad de la empresa deudora. Usa uno de los valores admitidos.
telefono	Teléfono del deudor, con código de país, para los avisos.
descripcion / sectorDeuda	Descripción de la cuenta y categoría de deuda.
monto	Monto original de la cuenta.
saldo	Saldo que todavía está pendiente.
cuota	Valor de la cuota informada.
diasMora / estado	Días de atraso y estado informado de la cuenta.
vencimiento	Próximo vencimiento, en formato año-mes-día.
ref	Referencia estable y única de la cuenta en tu empresa.
linkPago	Dirección con instrucciones de pago, si aplica.

Importar un saldo no crea sus cuotas
La cuenta importada aparece como saldo informado. Sus cambios de saldo se actualizan por carga de cartera; no se inventa un historial de pagos ni un calendario de cuotas. Si tiene próximo vencimiento, puede participar en los recordatorios configurados.

Para el sector industrial de empresas se admiten: **INMOBILIARIO_ARRIENDOS**, **CONSUMO_MASIVO_EMPRESAS**, **VENTAS_CARROS_MUEBLES** y **MENUDEO_MINORISTA_RETAIL**. El ejemplo descargable ya incluye un valor válido.

EMPRESA · SEGUIMIENTO

Revisa tus cuentas y sus cuotas

En Cuentas por cobrar puedes consultar la cartera de tu empresa y llegar a los comprobantes pendientes.

01 Abre **Cuentas por cobrar**. Debes entrar como propietario o administrador financiero de la empresa.
02 Revisa el resumen de saldos y las cuentas con atraso o comprobantes por revisar.
03 En **Buscar cliente o cuenta**, escribe nombre, documento, RIF, descripción o referencia. En **Mostrar**, elige **Cuentas abiertas**, **Cuentas en mora** o **Cuentas pagadas** y pulsa **Buscar**.
04 Pulsa **Ver cuotas y pagos** en la cuenta y compara el saldo con las cuotas pendientes.
05 Revisa fechas, importes y estado de cada cuota. Si hay un comprobante pendiente, ábrelo para revisarlo.
06 Después de una validación, vuelve a comprobar el saldo y el próximo vencimiento.

Si necesitas una lista de deudores

En **Deudores** puedes filtrar personas o empresas, sector de la deuda y actividad industrial. La tabla muestra quién debe, descripción, saldo, mora y estado.

Si la cuenta viene de una importación

Verás el saldo informado por la empresa. Si no tiene cuotas, la pantalla te indicará que debes actualizarlo mediante carga masiva. Que no aparezcan cuotas no significa que la importación haya fallado.

Cartera propia y deudas propias
Cuentas por cobrar reúne lo que tus clientes le deben a tu empresa. **Mis deudas** u **Obligaciones propias** reúne lo que tu empresa debe como sujeto de crédito. Son situaciones diferentes.

Para revisar si se cargó bien una cartera, compara el total con tu archivo de origen y verifica algunas cuentas por su referencia. Si encuentras una diferencia, revisa antes de volver a cargar.

EMPRESA · PAGOS

Revisa y acredita un comprobante

Adjuntar un archivo avisa que hubo un pago. La acreditación requiere comprobar que el dinero realmente se recibió.

01 Entra en **Cuentas por cobrar** y localiza los comprobantes pendientes de revisión.
02 Abre la cuenta y pulsa **Ver comprobante**. Confirma que corresponda al cliente y a la cuota que estás revisando.
03 Compara monto, fecha, referencia y destinatario con el movimiento real recibido por tu empresa.
04 Si todo coincide, pulsa **Validar y acreditar**. Espera la respuesta de la pantalla.
05 Revisa que la cuota quede validada y que el saldo y la próxima fecha se actualicen.
06 Si no corresponde, pulsa **Rechazar**, completa **Motivo del rechazo** y pulsa **Confirmar rechazo**. **Cancelar** permite volver sin rechazar el pago.

Ejemplo de un motivo útil
«El comprobante corresponde a otra cuota. Por favor, adjunta la transferencia del vencimiento del 5 de diciembre». Evita mensajes ambiguos como «incorrecto» o «revisar».

Quién puede hacerlo

El propietario y el administrador financiero revisan los pagos de su propia empresa. La administración general de InfoCrédito también dispone de la sección **Validar pagos**. Un supervisor de documentos no tiene esta función financiera.

Qué cambia al validar

La cuota queda acreditada, se registra quién la revisó y se actualiza la cuenta. La persona recibe el resultado en sus notificaciones. Un comprobante rechazado no acredita dinero; el cliente debe revisar el motivo y aportar el archivo correcto.

Si la cuenta solo informa un saldo importado, actualiza ese saldo por el archivo de cartera. No hay una cuota individual sobre la que adjuntar y validar el comprobante desde esa cuenta.

EMPRESA · RECORDATORIOS

Elige cuándo avisar al deudor

Cada empresa configura sus propios recordatorios desde Notificaciones.

01 Entra con la cuenta del propietario o administrador financiero y abre **Notificaciones**.
02 Busca el apartado **Recordatorios a tus deudores**.
03 En **¿Cuándo quieres recordar el pago?**, marca o desmarca **3 días antes del vencimiento**.
04 Elige también las casillas **El día del vencimiento** y **3 días después, si sigue pendiente**.
05 En **¿Por dónde se enviarán?**, marca **WhatsApp** o **Mensaje de texto (SMS)** si deseas esos canales. El aviso dentro de InfoCrédito se incluye siempre; no tiene una casilla independiente.
06 Pulsa **Guardar recordatorios** y espera el mensaje de confirmación. Para pausar los avisos, desmarca los tres momentos y guarda.
07 Comprueba que la cuenta tenga fecha de vencimiento y que el teléfono del deudor sea correcto si usarás SMS o WhatsApp.

Si vence el 20 de noviembre	El aviso corresponde a...
3 días antes	17 de noviembre
El mismo día	20 de noviembre
3 días después	23 de noviembre, si sigue pendiente.

El calendario sigue a la cuenta
Los avisos se calculan desde la fecha de la cuota o del próximo vencimiento informado, con el calendario de Venezuela. No se avisa por cuotas pagadas, cuentas castigadas ni cuotas con comprobante en revisión.

Esta configuración corresponde a los cobros de tu empresa. La bandeja de notificaciones de tu usuario, en la misma sección, muestra las novedades que tú recibes.

EMPRESA · RECORDATORIOS

Comprueba que el aviso pueda llegar

Guardar una preferencia y entregar un mensaje son dos momentos distintos.

Revisa estos datos

01 **Cuenta correcta:** confirma el cliente, el saldo y el vencimiento. Los recordatorios solo tienen sentido si esa información está al día.

02 **Contacto:** comprueba el teléfono con su código de país y que sea del deudor. El aviso dentro de la aplicación se dirige a su cuenta registrada.

03 **Canal:** confirma que elegiste SMS, WhatsApp o el aviso interno que deseas usar.

04 **Servicio activo:** el responsable de InfoCrédito debe tener habilitado el envío por SMS o WhatsApp y la ejecución diaria de los recordatorios.

05 **Resultado:** si no llegó, informa al responsable la cuenta, el vencimiento, el canal y la fecha esperada. No vuelvas a crear la deuda para intentar enviar el aviso.

Una ejecución diaria
Los avisos se revisan cuando se ejecuta el proceso de recordatorios del día. No se promete una hora exacta de llegada. Volver a ejecutar el proceso no debe repetir un aviso ya registrado para la misma cuenta, fecha y canal.

En pruebas o demostraciones

El sistema puede estar configurado para simular los envíos o guardar una salida de prueba. En ese caso, activar un canal no hace que el mensaje llegue a un teléfono real. Confirma el modo de operación con el responsable antes de ofrecer el servicio al cliente.

Qué no se cambia aquí

La frecuencia de actualizar la cartera se modifica en **Perfil empresa**. Las alertas personales por consultas del puntaje se revisan en el espacio de la persona. La configuración de cobros de una empresa no modifica la de otra.

EMPRESA · CONSULTAS

Consulta el puntaje con autorización

Esta consulta ayuda a evaluar al cliente. La cartera que tu empresa reporta se revisa en sus propias cuentas por cobrar.

Primero, la persona autoriza

01 La persona entra en **Privacidad y autorizaciones** desde su cuenta.
02 Revisa el texto y pulsa **Confirmar tratamiento de datos** si estás de acuerdo.
03 Completa **RIF de la empresa** con la empresa que consultará tu información y pulsa **Autorizar**.

Después, la empresa consulta

01 Abre **Consultar score**.
02 En **Tipo de sujeto**, elige **Persona natural (cédula V/E o pasaporte)** o la opción de empresa con RIF.
03 Completa **Documento del cliente** o **RIF de la empresa**, según tu selección, y escribe **Motivo de la consulta**.
04 Pulsa **Consultar puntaje y capacidad** y revisa el resultado.

La pantalla muestra el puntaje y una capacidad agregada según la información disponible. No presenta las deudas individuales que el cliente tiene con otras entidades. La consulta queda registrada en la actividad del titular.

Cómo explicar el resultado
El puntaje es una ayuda para evaluar la información registrada; no garantiza que se apruebe un crédito. Si faltan datos, hay un error de documento o no existe autorización, resuelve ese punto antes de repetir la consulta.

Los límites y las reglas del puntaje los administra InfoCrédito. Por eso, utiliza la calificación que aparece en la pantalla y evita prometer un número fijo por pagar o por actualizar un dato.

EMPRESA · SOLICITUDES Y OFERTAS

Atiende una solicitud de crédito

El propietario o el supervisor revisan la solicitud y sus documentos. La persona acepta el crédito desde su propia cuenta.

01 Abre **Aceptar deudor** y localiza la solicitud.
02 Revisa los datos y abre los archivos con **Ver**, junto al tipo de documento.
03 Realiza la verificación laboral que corresponda fuera de la aplicación. Cuando esté hecha, pulsa **Marcar verificación laboral**.
04 Si procede, pulsa **Aprobar (listo para usuario)**.
05 Pide a la persona que revise sus condiciones en **Solicitudes**. Al pulsar **Aceptar crédito y generar cuotas**, se registra la obligación y su calendario.
06 Si no se aprueba, pulsa **Rechazar** y escribe la explicación en el diálogo **Motivo de rechazo**.

Una solicitud no se carga dos veces
Si una solicitud ya terminó en un crédito con sus cuotas, no vuelvas a crear esa misma deuda en **Cargar crédito**. Revisa primero la cuenta generada.

Publica una oferta

El propietario o el administrador financiero abre **Mis ofertas** y completa **Título**, **Descripción**, **Tipo**, **Score mín.**, **Score máx.**, **Monto máx. (USD)**, **Tasa %** y **Plazo (meses)**. Después pulsa **Publicar oferta**.

Revisa todos los datos antes de publicar. Esta versión no incluye botones para editar o retirar una oferta desde esa pantalla; si hace falta una corrección, solicita ayuda al responsable de la plataforma.

Aprobar una solicitud o ver un estado de desembolso no realiza una transferencia bancaria. La entrega del dinero y la verificación documental se gestionan según el procedimiento de la empresa.

PERSONA · TU INFORMACIÓN

Conoce tu espacio personal

Desde tu cuenta puedes entender qué se reporta sobre ti y seguir tus obligaciones.

Sección	Para qué te sirve
Mi puntaje	Ver tu puntaje, la situación actual y su evolución.
Mi deuda	Consultar obligaciones, saldos y cuotas mensuales.
Historial y pagos	Revisar vencimientos y adjuntar comprobantes.
Protección de fraude	Revisar quién consultó tu puntaje.
Mi objetivo crediticio	Consultar recomendaciones y opciones de pronto pago o cartera.
Marketplace	Explorar las ofertas disponibles según tu información.
Solicitudes	Solicitar un crédito y seguir su respuesta.
Privacidad y autorizaciones	Decidir qué empresas pueden consultarte.
Mi perfil	Actualizar contacto, ingresos y gastos.
Notificaciones	Leer avisos y novedades de tu cuenta.

En otros diseños, **Mi puntaje** puede llamarse Dashboard; **Protección de fraude**, Consultas; y **Mi objetivo crediticio**, Beneficios. Las secciones cumplen la misma función.

Mantén tu perfil actualizado

En **Mi perfil**, revisa **Nombres**, **Apellidos**, **Teléfono (SMS/WhatsApp)**, **Ciudad**, **Ingreso mensual (USD)** y **Gastos mensuales (USD)**. Pulsa **Guardar perfil**. **Documento** no se modifica desde esta pantalla.

Si una información no coincide
Reúne el documento, la cuenta y el dato que debe revisarse. Contacta a la empresa que lo reportó o al responsable de InfoCrédito. Crear otra cuenta no corrige el registro anterior.

PERSONA · PAGOS

Paga y envía tu comprobante

El pago se hace a la empresa acreedora. Después, el comprobante permite revisar y acreditar ese pago en InfoCrédito.

01 Abre **Historial y pagos** y localiza la obligación y la cuota correctas.
02 Revisa importe, vencimiento y cualquier condición de pronto pago que muestre la pantalla.
03 Si aparece **Pagar en acreedor**, úsalo para abrir las instrucciones de la empresa. Si no hay enlace, solicita sus instrucciones de pago.
04 Realiza el pago y guarda el comprobante legible.
05 Regresa a la cuota y pulsa **Adjuntar comprobante**.
06 Usa el selector de archivos para elegir PDF, PNG, JPG, JPEG o WEBP, de hasta **2,5 MB**. Su nombre lo determina Android o tu navegador. En **Notas (nro. transferencia, banco...)**, escribe banco o referencia.
07 Pulsa **Enviar** y espera la confirmación. La cuota quedará pendiente de revisión.
08 Revisa el resultado en el historial y en **Notificaciones**. Si se rechaza, lee el motivo y adjunta el comprobante correcto.

Qué significa cada estado
COMPROBANTE_CARGADO: el archivo está enviado y debe revisarse. **VALIDADO:** el pago ya se acreditó en la aplicación. **RECHAZADO:** debes revisar la explicación. Enviar un archivo no significa que el pago haya sido aprobado.

Pronto pago: usa el importe y la condición que aparezcan en tu cuota. El porcentaje puede variar según la configuración. Si el monto no coincide con lo acordado, consulta a la empresa antes de pagar.

Si tu deuda fue importada solo como saldo y no tiene cuotas individuales, coordina el comprobante con la empresa. Ella debe actualizar el saldo reportado por su proceso de cartera.

PERSONA · SOLICITUDES Y PRIVACIDAD

Solicita y decide quién te consulta

Una solicitud, una autorización de consulta y un pago son acciones diferentes.

Para solicitar un crédito

01 Abre una oferta del **Marketplace** o entra en **Solicitudes**.

02 Completa **Monto solicitado (USD)**, **Ingresos mensuales (USD)**, **Gastos mensuales (USD)** y **Propósito**. Los archivos opcionales van en **Carta de trabajo o referencia comercial**, **Carta de referencia personal** y **Carta laboral adicional (opcional)**.

03 Usa PDF, PNG, JPG o JPEG de hasta 2,5 MB por archivo y pulsa **Calcular preaprobación**.

04 Consulta la respuesta en **Mis solicitudes**. Si la empresa aprueba, revisa las condiciones antes de pulsar **Aceptar crédito y generar cuotas**.

Para autorizar una consulta

En **Privacidad y autorizaciones**, lee el texto y pulsa **Confirmar tratamiento de datos** si estás de acuerdo. Completa **RIF de la empresa** y pulsa **Autorizar**. Para retirar el acceso, usa **Revocar**; para el consentimiento general, **Revocar consentimiento**.

Para revisar las consultas

En **Protección de fraude** o **Consultas**, revisa la actividad. Si no reconoces una consulta, conserva sus datos y solicita una revisión al responsable de InfoCrédito.

Dos controles que conviene conocer
El interruptor de alertas SMS críticas de esa pantalla guarda una preferencia en el dispositivo; por sí solo no activa un servicio de envío. **Reportar ahora** abre Notificaciones, pero no crea un caso de reclamación.

Aceptar un crédito registra la obligación y sus cuotas. La entrega del dinero se coordina con la empresa; la aplicación no realiza un desembolso bancario automático.

ADMINISTRACIÓN GENERAL

Administra InfoCrédito

Este espacio corresponde al responsable de la plataforma. La empresa usa su propio espacio para administrar su cartera.

Sección	Qué se hace allí
Dashboard	Consultar el resumen general de actividad.
Validar pagos	Abrir comprobantes y aprobar o rechazar pagos pendientes.
Invitaciones empresa	Generar códigos de registro y activarlos o desactivarlos.
Usuarios	Consultar usuarios y filtrar por sector industrial.
Solicitudes	Revisar solicitudes desde la vista general.
Motor scoring	Publicar los parámetros autorizados del puntaje y del pronto pago.
Auditoría	Consultar fecha, usuario, acción y registro afectado.

Valida pagos con el mismo criterio

En **Validar pagos**, abre **Ver comprobante** y contrasta el archivo con el pago recibido. Usa **Validar y acreditar** cuando corresponda. Para rechazar, pulsa **Rechazar**, completa **Motivo del rechazo** y pulsa **Confirmar rechazo**.

Genera una invitación para una empresa

En **Invitaciones empresa**, completa **Etiqueta**, **Máx. usos (vacío = ilimitado)** y **Expira en (días, opcional)**. Puedes dejar vacío **Código (opcional, se genera si vacío)**. Pulsa **Generar código**.

> **Configuraciones que requieren una decisión previa**
> Cambiar pesos, límites, penalizaciones o bonos del puntaje puede modificar la evaluación de los usuarios. Publica una nueva versión solo con las reglas aprobadas por el responsable del negocio.

En **Motor scoring**, los campos son **Peso tiempo**, **Peso pago**, **Peso recurrencia**, **Score mín**, **Score máx**, **Penal. nuevo crédito**, **Bonus pago**, **Max pen. mora**, **% pronto pago** y **Notas**. El botón para aplicar los valores es **Publicar nueva versión**.

La vista **Usuarios** es de consulta; no incluye edición general de cuentas. La auditoría permite revisar lo registrado, pero no sustituye la revisión de los movimientos bancarios.

RUTINA DE TRABAJO

Una forma sencilla de organizarte

Una revisión breve y constante ayuda a mantener la cartera comprensible para todos.

Al comenzar el día

01 Entra con tu cuenta y confirma la empresa.
02 Abre **Cuentas por cobrar**. Revisa vencimientos, atrasos y comprobantes pendientes.
03 Valida los pagos que puedas comprobar y explica con claridad cualquier rechazo.
04 Lee las notificaciones y atiende las solicitudes que te correspondan.

Cuando registras una venta a crédito

Comprueba si la deuda ya existe. Si es nueva, carga el crédito una vez y revisa sus cuotas. Si la cuenta pertenece a tu cartera anterior, informa el saldo por el archivo de carga, con la misma referencia que conservarás después.

En cada actualización de cartera

Compara saldos con tu fuente de trabajo, conserva las referencias, corrige solo los registros que fallaron y revisa los totales después de importar. Respeta la frecuencia de 3-7 días acordada en el perfil de la empresa.

Cuando cambia el equipo o el contacto

El propietario revisa accesos y desactiva a quien deje de trabajar en la cartera. Si cambia un teléfono, confirma el nuevo dato antes del siguiente vencimiento. Cada persona debe trabajar con su propio usuario.

Antes de cerrar
Comprueba que tus cambios tengan confirmación. Cierra sesión si usas un equipo compartido. Conserva la referencia de la cuenta cuando solicites ayuda; evita enviar contraseñas o datos completos por canales innecesarios.

DUDAS FRECUENTES

Si algo no sale como esperabas

Antes de repetir una acción, revisa si ya se guardó el resultado.

Qué ocurre	Qué hacer
No encuentro una opción del menú.	Abre el menú de tu inicial o Más. Si no aparece, comprueba tu rol con el propietario.
El sistema dice que no tengo permiso.	Verifica que entraste en la empresa correcta y que tu rol permite esa tarea.
La carga tuvo algunos errores.	Lee el registro indicado, corrige esos datos y vuelve a subir los registros que fallaron.
Apareció una cuenta repetida.	Compara su referencia. Sin referencia estable, cada importación crea una nueva. Pide revisión antes de seguir cargando.
No veo cuotas en una cuenta importada.	La carga de saldo no genera cuotas. Actualiza el saldo por el archivo de cartera.
El comprobante sigue pendiente.	Todavía necesita revisión. La empresa o administración debe contrastarlo y validarlo.
El archivo no se puede adjuntar.	Revisa el formato y que no supere 2,5 MB. Usa una imagen legible o reduce el PDF.
No llegó un recordatorio.	Revisa fecha, saldo, teléfono, canales guardados y servicio de envío. Informa la fecha esperada al responsable.
No se puede consultar un puntaje.	Comprueba documento/RIF, perfil registrado y la autorización necesaria.
Se cortó la conexión al guardar.	Vuelve a abrir la lista y busca el resultado antes de repetir. Podría haberse guardado.

Al solicitar ayuda

Indica qué intentabas hacer, en qué sección, la referencia de la cuenta, el mensaje de la pantalla y la fecha. No compartas tu contraseña. Si usas una captura, oculta la información que no sea necesaria.

GUION PARA UNA DEMOSTRACIÓN

Explícalo desde tu celular

Usa una cuenta y datos de demostración. Este recorrido sirve para enseñar a un cliente cómo administrar su cartera.

Muestra en pantalla	Puedes explicarlo así
Ingreso como empresa	«Esta es la cuenta de tu empresa. Desde aquí puedes registrar las deudas de tus clientes y revisar sus pagos».
Menú de la inicial	«Si no ves una opción abajo, toca aquí para abrir todas las secciones».
Cargar crédito	«Aquí ingresas un crédito nuevo: documento, descripción, monto, meses, tasa y día de pago. Antes de guardar, revisas la cuota».
Cuentas por cobrar	«Aquí revisas tus cuentas, sus saldos y sus cuotas. También encuentras los comprobantes pendientes».
Un comprobante de ejemplo	«Después de comprobar el ingreso del dinero, validas el pago. Si hay un problema, explicas el motivo del rechazo».
Notificaciones	«Tú eliges si avisar tres días antes, el día del vencimiento y tres días después. Seleccionas los canales y guardas».
Carga masiva	«Si ya tienes una cartera en archivo, puedes cargarla aquí. Conserva la referencia de cada cuenta para actualizarla sin repetirla».

Cierre sugerido
«Para empezar, confirma el perfil de tu empresa y asigna a tu equipo. Luego registra o importa tus cuentas, revisa los saldos y configura los avisos. Cuando necesites ayuda, envía la referencia de la cuenta y el mensaje de la pantalla».

Haz la grabación con datos ficticios y detente unos segundos en cada paso. No muestres contraseñas, teléfonos personales ni comprobantes reales. Explica el ingreso de cartera y la validación desde la cuenta de empresa; el envío del comprobante se muestra desde la cuenta de la persona.

CONSULTA RÁPIDA

Palabras que verás en la aplicación

Tener claros estos términos hace más fácil revisar una cuenta o explicar un resultado.

Término	Significado práctico
Acreedor	La empresa a la que se le debe pagar.
Deudor / sujeto de crédito	La persona o empresa que tiene una obligación.
Cartera / cuentas por cobrar	El conjunto de cuentas que los clientes le deben a una empresa.
Obligación	Una deuda concreta. Un mismo cliente puede tener varias.
Principal	El monto original, antes de considerar el total de intereses.
Saldo pendiente	Lo que todavía falta por cancelar según el registro.
Cuota	Un pago programado dentro del calendario de una deuda.
Vencimiento	La fecha acordada para cumplir un pago.
Mora	El atraso de una cuenta o cuota.
Comprobante	El archivo que permite revisar un pago reportado.
Validar y acreditar	Confirmar el pago y aplicarlo al registro de la cuenta.
Referencia / ref / externalRef	El identificador que mantiene una cuenta reconocible en las cargas.
Score / puntaje	Una valoración calculada con la información registrada.
Sync / actualización	La puesta al día de los datos de cartera.

Vuelve al paso que necesitas
Ingresar una cuenta: **página 5**. Importar: **página 7**. Revisar pagos: **página 10**. Configurar avisos: **página 11**. Pagar como persona: **página 16**.

Sobre esta edición: guía preparada el 2 de noviembre de 2026 a partir de las pantallas y los procesos del proyecto, incluidos los ajustes de cuentas por cobrar y recordatorios. Las opciones disponibles dependen del rol y de la versión publicada que estés utilizando.