MANUAL DE USUARIO

Portal del Socio

Cómo consultar tu ahorro, pagar tus cuotas, pedir un préstamo y seguir tus rifas y eventos en la natillera a la que perteneces.

PRODUCTO
Cosechi

VERSIÓN
1.1

FECHA
Noviembre de 2026

DIRIGIDO A
Socios de una natillera

Ficha del documento

Título	Manual de usuario — Portal del Socio
Producto	Cosechi, plataforma de administración de natilleras
Versión del documento	1.1
Fecha de publicación	Noviembre de 2026
Destinatarios	Socios de una natillera administrada con Cosechi
Conocimientos previos	Ninguno. Basta con saber usar un celular o un computador.
Documentos relacionados	Manual de usuario — Portal de Administración
Elaborado por	Devcorp Systems

Control de cambios

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1.0	Agosto de 2026	Primera edición.
1.1	Noviembre de 2026	Capítulo nuevo de Eventos. Recibos y paz y salvo descargables, plan de pagos de los préstamos, elegir tus números de rifa desde un enlace, notificaciones en el celular, cuentas de familiares que manejas, documentos por aceptar y el manual en el centro de ayuda. Capturas nuevas.

Contenido

1 Introducción

Para qué sirve este manual y cómo está escrito

2 **Requisitos y acceso**
Qué necesitas e instalación en el celular

3 **Primeros pasos**
Unirte con la invitación e iniciar sesión

4 **Cómo está organizado el portal**
El menú, el encabezado y la vista en celular

5 **Resumen**
La pantalla de inicio

6 **Estado de cuenta**
Tu ahorro, tus deudas y tu utilidad proyectada

7 **Mis pagos**
Calendario de aportes y cuotas por pagar

8 **Registrar un pago**
El asistente de cinco pasos

9 **Movimientos**
El extracto completo y su descarga

10 **Préstamos**
Simular, solicitar y seguir un préstamo

11 **Rifas**
Tus números y el resultado del sorteo

12 **Eventos**
Responder, pagar y ver las actas

13 **Multas**
Por qué aparecen y cómo se pagan

14 **Mi perfil**
Datos, notificaciones y cuentas que manejas

15 Ayuda
Preguntas frecuentes y contacto con la junta

16 Preguntas frecuentes
Las dudas más comunes de los socios

17 Solución de problemas
Qué hacer cuando algo no funciona

18 Glosario
Los términos que verás en pantalla

1 Introducción

Una natillera es un grupo de personas que ahorra unido durante el año y reparte lo ahorrado en diciembre. Cosechi es la plataforma donde queda registrado ese ahorro. El Portal del Socio es tu ventana a él.

1.1 Propósito

Este manual explica todas las tareas que puedes hacer como socio: consultar cuánto llevas ahorrado, pagar una cuota, pedir un préstamo, revisar tus números de rifa, responder a los eventos del grupo y descargar tu extracto y tus recibos. Cada procedimiento está escrito como una secuencia de pasos que puedes seguir con la pantalla al frente.

1.2 Alcance

Cubre únicamente el Portal del Socio, la sección de Cosechi a la que se entra por `/mi-portal`. Las funciones de quien administra la natillera —registrar pagos de otros, crear rifas, aprobar préstamos, cerrar el año— se explican en el *Manual de usuario del Portal de Administración*.

> **NOTA**
>
> Si además de socio eres administrador de una natillera, al iniciar sesión eliges con cuál de los dos perfiles quieres entrar. Este manual describe lo que ves cuando eliges **Socio**.

1.3 A quién va dirigido

A cualquier persona que forme parte de una natillera administrada con Cosechi. No se supone ningún conocimiento técnico: si sabes usar WhatsApp, sabes usar el portal.

1.4 Convenciones de este manual

Negrita	Nombra un elemento que ves en pantalla y que puedes tocar: un botón, una pestaña, una opción de menú. Ejemplo: pulsa **Pagar ahora**.
`/mi-portal/pagos`	Una dirección dentro de la aplicación. Aparece en la barra del navegador y sirve para llegar directo a una pantalla.
Pasos numerados	Una secuencia que hay que ejecutar en orden. Si el orden no importara, la lista iría con viñetas.

El manual usa tres tipos de aviso, con este significado:

> **NOTA**
>
> Información que te ahorra tiempo o aclara algo, pero que puedes ignorar sin consecuencias.

> **IMPORTANTE**
>
> Una condición que debes cumplir para que la tarea funcione. Si la pasas por alto, el procedimiento falla.

> **PRECAUCIÓN**
>
> Una acción con efectos que no se pueden deshacer solo, o que afecta a tu dinero. Léela antes de continuar.

> **NOTA**
>
> Las cifras y los nombres de las capturas de este manual corresponden a una natillera de demostración. Ninguna persona ni cantidad es real.

2 Requisitos y acceso

El portal funciona dentro del navegador. No hay que descargar nada de una tienda de aplicaciones.

2.1 Qué necesitas

REQUISITO	DETALLE
Dispositivo	Celular, tableta o computador. El portal se adapta al tamaño de la pantalla.
Navegador	Chrome, Safari, Edge o Firefox en una versión reciente.
Conexión	Internet activa. El portal consulta los datos en el momento.
Correo electrónico	Uno al que tengas acceso: por ahí llegan la verificación y la recuperación de contraseña.
Invitación	El enlace o el código que te entrega quien administra la natillera.

2.2 Instalar el portal como aplicación

Puedes dejar Cosechi como un ícono en la pantalla de inicio de tu celular. Se abre a pantalla completa, como cualquier otra aplicación, pero sin ocupar espacio de almacenamiento.

En Android (Chrome)

1. Abre el portal en Chrome e inicia sesión.
2. Pulsa el menú de tres puntos, arriba a la derecha.

3. Elige **Agregar a pantalla de inicio** y confirma.

En iPhone (Safari)

1. Abre el portal en Safari e inicia sesión.
2. Pulsa el botón **Compartir**, el cuadrado con la flecha hacia arriba.
3. Baja en la lista y elige **Añadir a pantalla de inicio**.

> **IMPORTANTE**
>
> En iPhone esta opción solo aparece en Safari. Si abriste el enlace desde WhatsApp o Instagram, primero ábrelo en Safari.

3 Primeros pasos

A una natillera no se entra sola: alguien de la junta te invita. Ese enlace es lo que convierte tu correo en una cuenta de socio.

3.1 Unirte con la invitación

Quien administra la natillera te envía un enlace parecido a `/unirse/52N85EV7`, normalmente por WhatsApp. Ese código identifica a tu natillera y tiene un número limitado de usos.

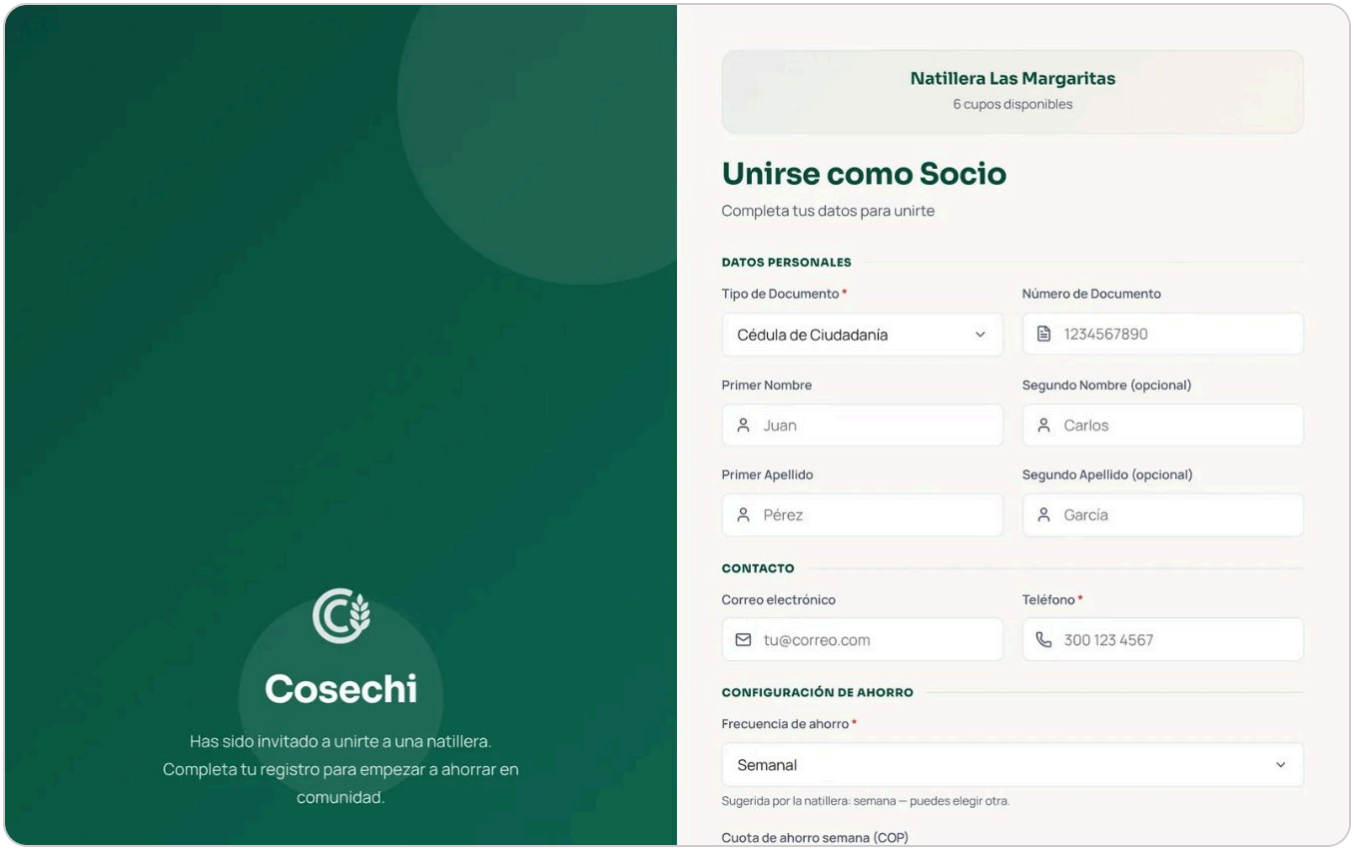


Figura 3.1 — Al abrir la invitación, el portal muestra a qué natillera te estás uniendo antes de pedirte cualquier dato.

1. Abre el enlace que te enviaron. Verifica que el nombre de la natillera que aparece sea el correcto.

2. Completa tus datos: nombre, apellidos, documento, teléfono y correo electrónico.
3. Crea una contraseña. Elige una que no uses en otro sitio.
4. Acepta los términos y pulsa el botón para crear la cuenta.
5. Revisa tu correo y confirma la dirección.

> **IMPORTANTE**
>
> Usa el mismo documento de identidad con el que la junta te registró. Si no coincide, tus aportes anteriores pueden quedar en otra ficha.

3.2 Iniciar sesión

El acceso tiene dos partes: primero eliges con qué perfil entras y después escribes tus datos. Por defecto viene marcado **Socio**.

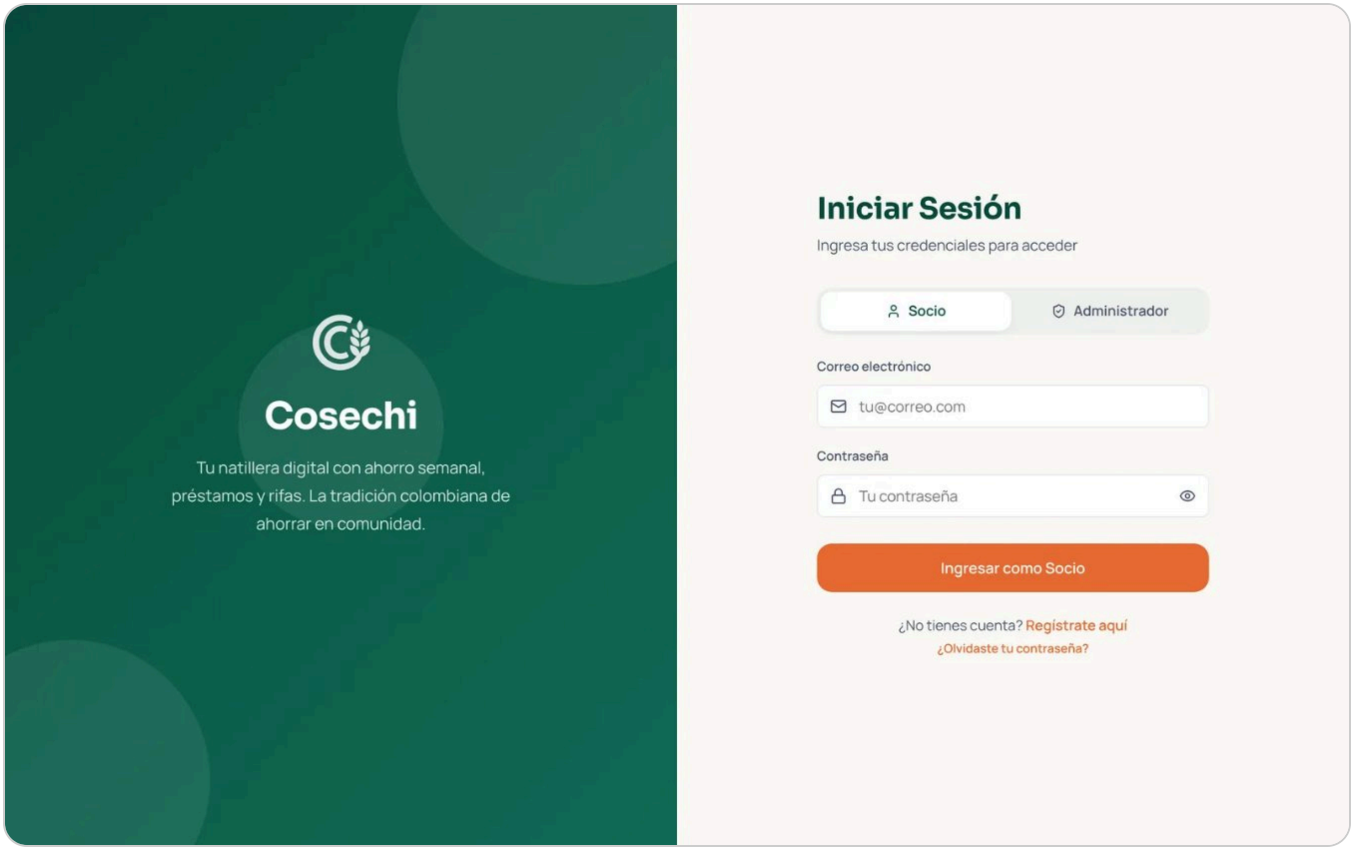


Figura 3.2 — Pantalla de inicio de sesión. El texto del botón cambia según el perfil que elijas.

1. Entra a `/login`.
2. Comprueba que la pestaña **Socio** esté seleccionada.
3. Escribe tu correo y tu contraseña.
4. Pulsa **Ingresar como Socio**. Llegas al Resumen.

3.3 Si olvidaste la contraseña

1. En la pantalla de inicio de sesión, pulsa **¿Olvidaste tu contraseña?**
2. Escribe el correo con el que te registraste.
3. Busca en tu correo el mensaje con el código de verificación. Puede tardar un par de minutos.

4. Escribe el código y define la contraseña nueva.

> **NOTA**
>
> El código tiene una vigencia corta. Si expira, vuelve a pedir uno nuevo desde el mismo sitio. Si el mensaje no llega, revisa la carpeta de correo no deseado.

4 Cómo está organizado el portal

Todas las pantallas comparten la misma estructura. Reconocerla una vez basta para moverte por el resto.

4.1 En computador

El menú vive en una columna verde a la izquierda y siempre está a la vista. Se divide en dos bloques: **Principal**, con las secciones de consulta y pago, y **Mi cuenta**, con tu perfil, el cambio de tema y el cierre de sesión.

ELEMENTO	DÓNDE ESTÁ	PARA QUÉ SIRVE
Selector de natillera	Arriba del menú	Cambia entre natilleras si perteneces a más de una. Debajo del nombre aparece tu estado: «al día» o las cuotas que debes.
Menú Principal	Columna izquierda	Resumen, Estado de cuenta, Mis pagos, Movimientos, Préstamos, Rifas, Eventos, Multas y Ayuda.
Distintivo rojo	Junto a «Mis pagos»	El número de cuotas vencidas que tienes.
Portal de pagos	Botón naranja, arriba a la derecha	Atajo directo al asistente para registrar un pago.
Modo oscuro	Bloque «Mi cuenta»	Cambia el portal a fondo oscuro. La preferencia se recuerda.

4.2 En celular

En pantallas pequeñas el menú lateral desaparece y en su lugar queda una barra de pestañas fija en la parte inferior con los accesos más frecuentes —**Resumen**, **Pagos** y **Movim.**— más un botón **Más** que abre el resto de las secciones.



Figura 4.1 — En celular, las secciones más usadas quedan al alcance del pulgar.

5 Resumen

Es la pantalla que ves al entrar. Responde de un vistazo a tres preguntas: cuánto llevas, qué debes y qué pasó últimamente.

`/mi-portal`

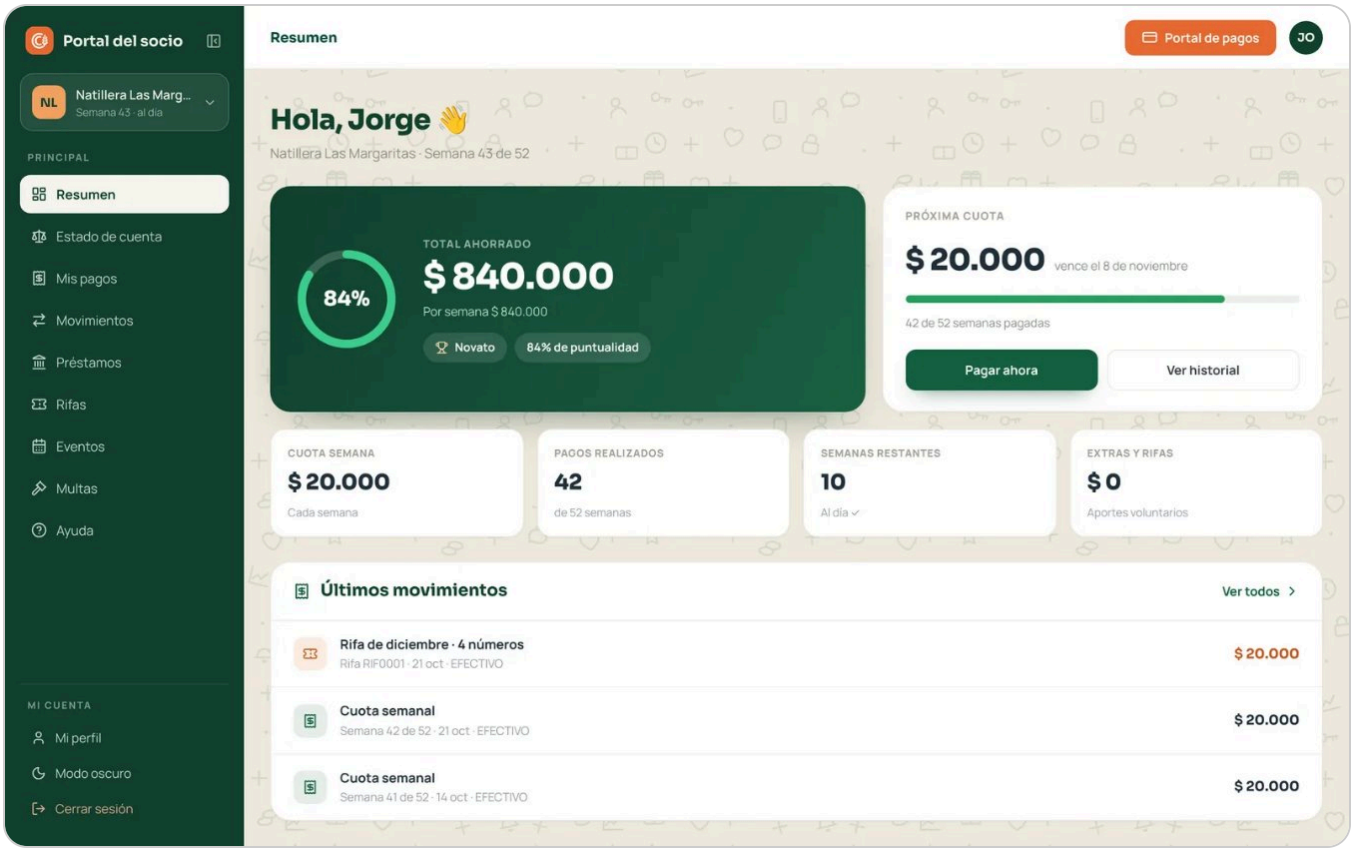


Figura 5.1 — Pantalla de Resumen.

5.1 Qué muestra cada bloque

Total ahorrado

La suma de todo lo que has aportado en el ciclo. El anillo indica qué porcentaje del año llevas cubierto, y a su lado aparecen tu insignia de constancia y tu porcentaje de puntualidad.

Próxima cuota	Cuánto debes pagar y hasta cuándo. La barra muestra cuántos períodos del año llevas al día. Desde aquí sales directo a **Pagar ahora** o a **Ver historial**.
Tarjetas de cifras	Valor de tu cuota, pagos realizados, períodos que faltan y cuánto has puesto en extras y rifas.
Últimos movimientos	Los registros más recientes de tu cuenta. **Ver todos** lleva a la sección Movimientos.

> **NOTA**
>
> La insignia y el porcentaje de puntualidad son un reconocimiento a pagar a tiempo. No afectan tu dinero ni lo que recibes en el reparto.

6 Estado de cuenta

Es el balance completo de tu relación con el fondo: lo que has puesto, lo que debes y lo que te tocaría si el año cerrara hoy.

/mi-portal/estado-cuenta

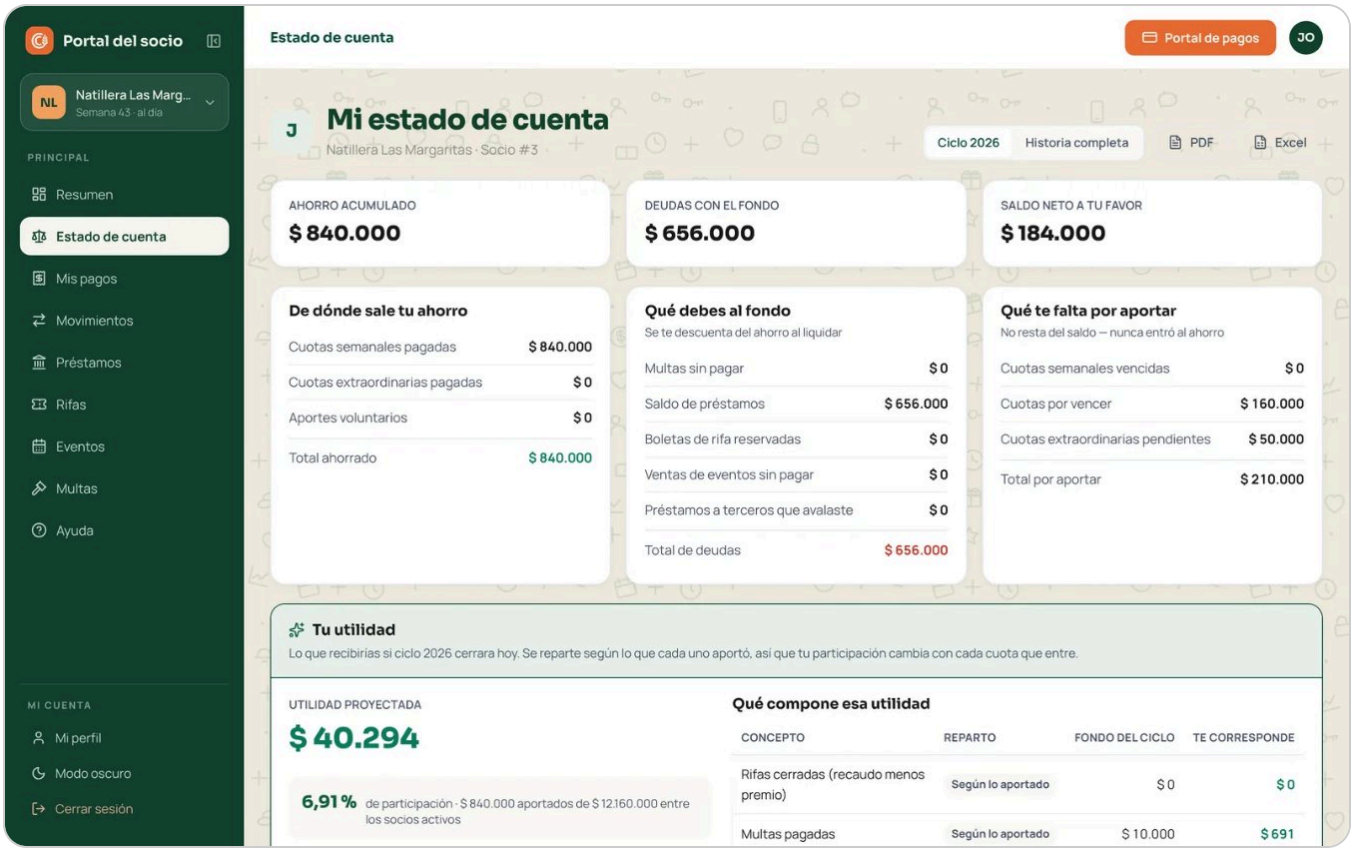


Figura 6.1 — Estado de cuenta. Las tres tarjetas de arriba resumen, las tres de abajo explican de dónde sale cada cifra.

6.1 Las tres cifras principales

CIFRA	QUÉ SIGNIFICA
Ahorro acumulado	Todo lo que has aportado: cuotas ordinarias, extraordinarias y aportes voluntarios.
Deudas con el fondo	Lo que se te descontará del ahorro al liquidar: multas sin pagar, saldo de préstamos, boletas de rifa reservadas, lo que debas de los eventos y préstamos a terceros que hayas avalado.
Saldo neto a tu favor	El ahorro menos las deudas. Puede salir en negativo si tienes un préstamo grande abierto; eso no es un error.

> **NOTA**
>
> La tarjeta **Qué te falta por aportar** se muestra aparte a propósito: son cuotas que todavía no han entrado al ahorro, así que no restan del saldo. Es lo que te falta poner, no lo que debes.

> **NOTA**
>
> Si en una liquidación anterior dejaste plata en el fondo, también aparece aquí. Vuelve con tu ahorro en la siguiente liquidación.

6.2 Tu utilidad proyectada

Además del ahorro, la natillera genera ganancias: intereses de préstamos, multas pagadas, rifas y eventos con recaudo. Ese excedente se reparte entre los socios **en proporción a lo que cada uno aportó**. El bloque **Tu utilidad** calcula cuánto te correspondería si el ciclo cerrara hoy, y muestra tu porcentaje de participación y el desglose por concepto.

IMPORTANTE

Es una proyección, no una promesa. Cambia con cada cuota que entra, cada préstamo que se paga y cada rifa que cierra. La cifra definitiva es la que calcula la junta al liquidar en diciembre.

6.3 Descargar el estado de cuenta

1. Elige el alcance: **Ciclo 2026** para el año en curso o **Historia completa** para todo lo que llevas en la natillera.
2. Pulsa **PDF** si quieres un documento para leer o imprimir, o **Excel** si vas a hacer cuentas aparte.
3. El archivo se descarga a tu dispositivo.

7 Mis pagos

Aquí se ve el año entero de un golpe: qué períodos pagaste, cuál vence ahora y cuáles quedan por delante.

/mi-portal/pagos

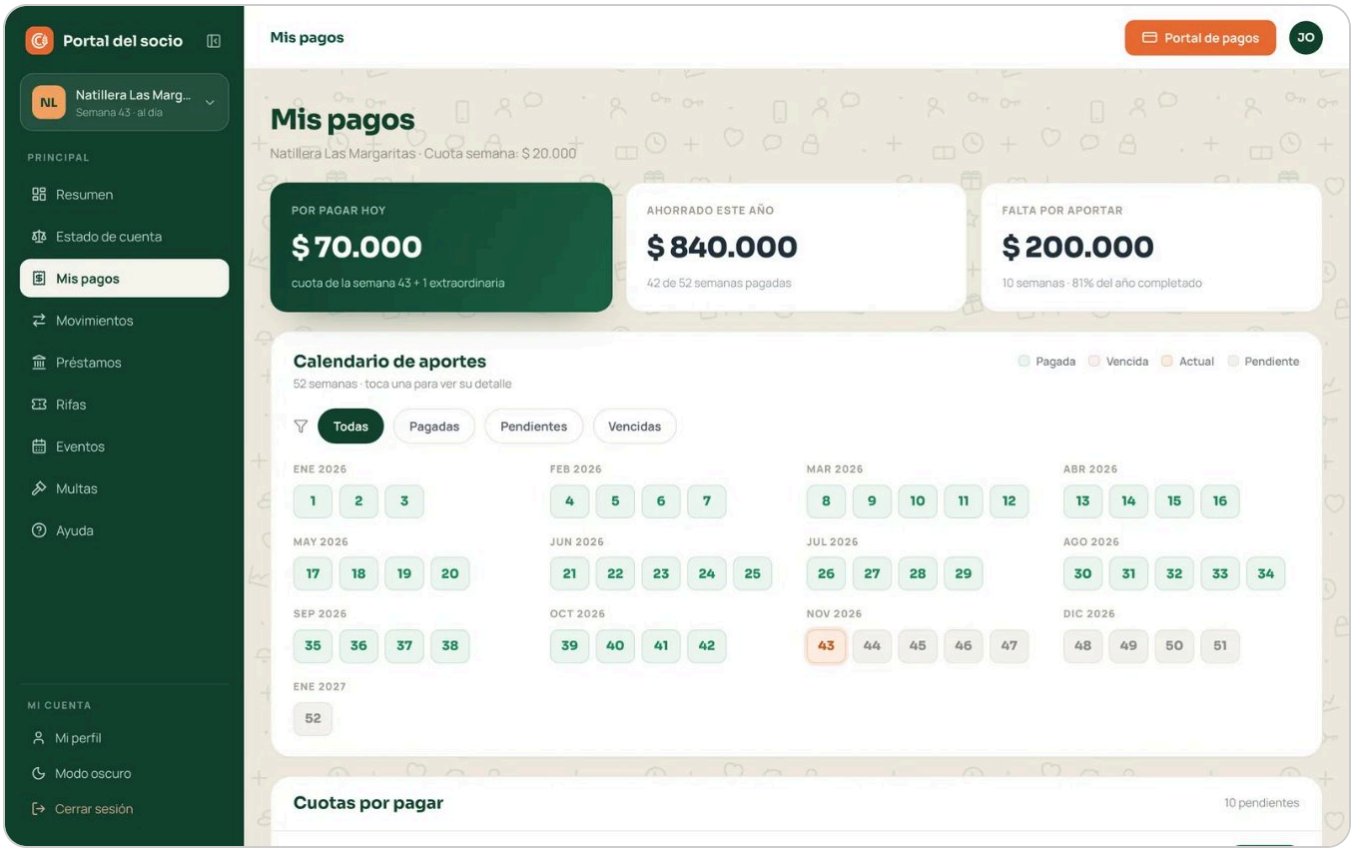


Figura 7.1 — Calendario de aportes. Cada recuadro es un período y su color indica el estado.

7.1 El calendario de aportes

El calendario reparte los períodos del año por mes. Toca cualquiera para ver su detalle: cuánto, cuándo y por qué medio se pagó.

COLOR	ESTADO	QUÉ SIGNIFICA
Verde	Pagada	El aporte quedó registrado.
Rojo	Vencida	Pasó la fecha límite y sigue sin pagarse. Puede generar multa.
Naranja	Actual	Es el período en curso; todavía estás a tiempo.
Gris	Pendiente	Aún no llega su turno.

Los filtros **Todas**, **Pagadas**, **Pendientes** y **Vencidas** reducen el calendario a un solo estado. El filtro de vencidas lleva al lado el número de cuotas en esa situación.

7.2 Cuotas por pagar

Debajo del calendario está la lista de lo que debes, con su fecha de vencimiento y un botón **Pagar** en cada línea que te lleva directo al asistente con ese concepto ya seleccionado.

> **NOTA**
>
> La tarjeta verde **Por pagar hoy** suma todo lo exigible en este momento —cuotas vencidas, la del período actual y las extraordinarias— y explica debajo de qué se compone.

7.3 Tus recibos

Cada aporte pagado tiene su recibo: tócalo y se abre en pantalla, sin salir del portal, con los botones para descargarlo o compartirlo. Si tu natillera cobra la cuota de administración por socio, sus pagos también aparecen aquí con su recibo. Los de los abonos a préstamos, las boletas de rifa y los eventos están en sus propias secciones.

8 Registrar un pago

El asistente te lleva de la mano en cinco pasos: eliges qué pagas, cómo lo pagas y adjuntas el soporte. La junta lo revisa y lo confirma.

/mi-portal/pagar

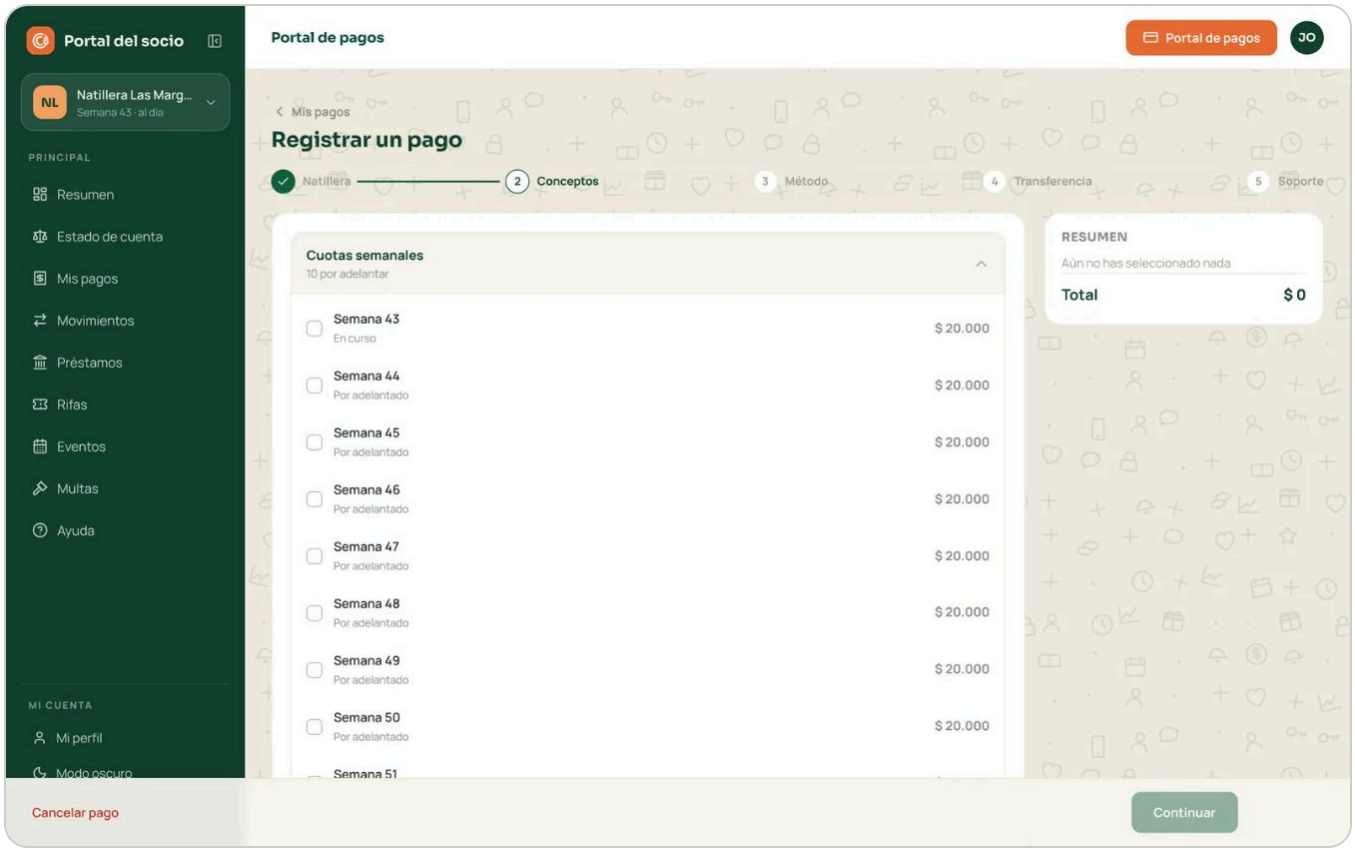


Figura 8.1 — Paso 2 del asistente. Cada sección se despliega y muestra lo que tienes pendiente de ese tipo.

8.1 Los cinco pasos

PASO	QUÉ HACES
1. Natillera	Eliges a cuál pagas. Si solo perteneces a una, el paso se salta solo.
2. Conceptos	Marcas qué vas a pagar: cuotas, préstamos, rifas, multas, cuotas extraordinarias o un aporte voluntario. Si tienes algo pendiente de la cuota de administración o de un evento, también aparece.
3. Método	Eliges la cuenta de la natillera a la que vas a transferir.
4. Transferencia	Haces la transferencia desde tu banco y anotas la referencia.
5. Soporte	Adjuntas la imagen del comprobante y envías.

8.2 Procedimiento

1. Pulsa **Portal de pagos**, arriba a la derecha, o **Pagar ahora** desde el Resumen.
2. Despliega cada sección y marca lo que vas a pagar. El panel **Resumen** de la derecha va sumando el total.
3. Si quieres aportar de más, abre **Cuota adicional** y escribe el monto. Es un aporte voluntario que suma a tu ahorro.
4. Pulsa **Continuar** y elige la cuenta de destino. Anota o copia el número.
5. Sal a tu aplicación bancaria y haz la transferencia por el valor exacto del total.
6. Vuelve al portal, escribe la referencia que te dio el banco y adjunta la captura del comprobante.
7. Pulsa el botón de envío. El pago queda **Por verificar**.

IMPORTANTE

Transfiere el **valor exacto** que muestra el resumen. Si el monto del comprobante no coincide con lo que declaraste, la junta puede devolver la solicitud y tendrás que rehacerla.

NOTA

Registrar el pago no lo confirma: lo reporta. Un miembro de la junta revisa el comprobante y lo aprueba. Hasta entonces la cuota sigue contando como pendiente, y solo cambia de estado cuando alguien lo verifica.

PRECAUCIÓN

No envíes dos veces el mismo comprobante. Si crees que el primero no llegó, revisa **Movimientos** antes de repetir: un pago duplicado obliga a la junta a deshacer registros a mano.

8.3 Pagar en efectivo

Si tu natillera recibe efectivo, entrega el dinero directamente a quien administra y esa persona registra el pago por ti. En ese caso no usas este asistente: el movimiento aparece en tu cuenta ya confirmado.

9 Movimientos

El extracto completo, en orden cronológico: todo lo que has pagado y recibido en la natillera.

/mi-portal/movimientos

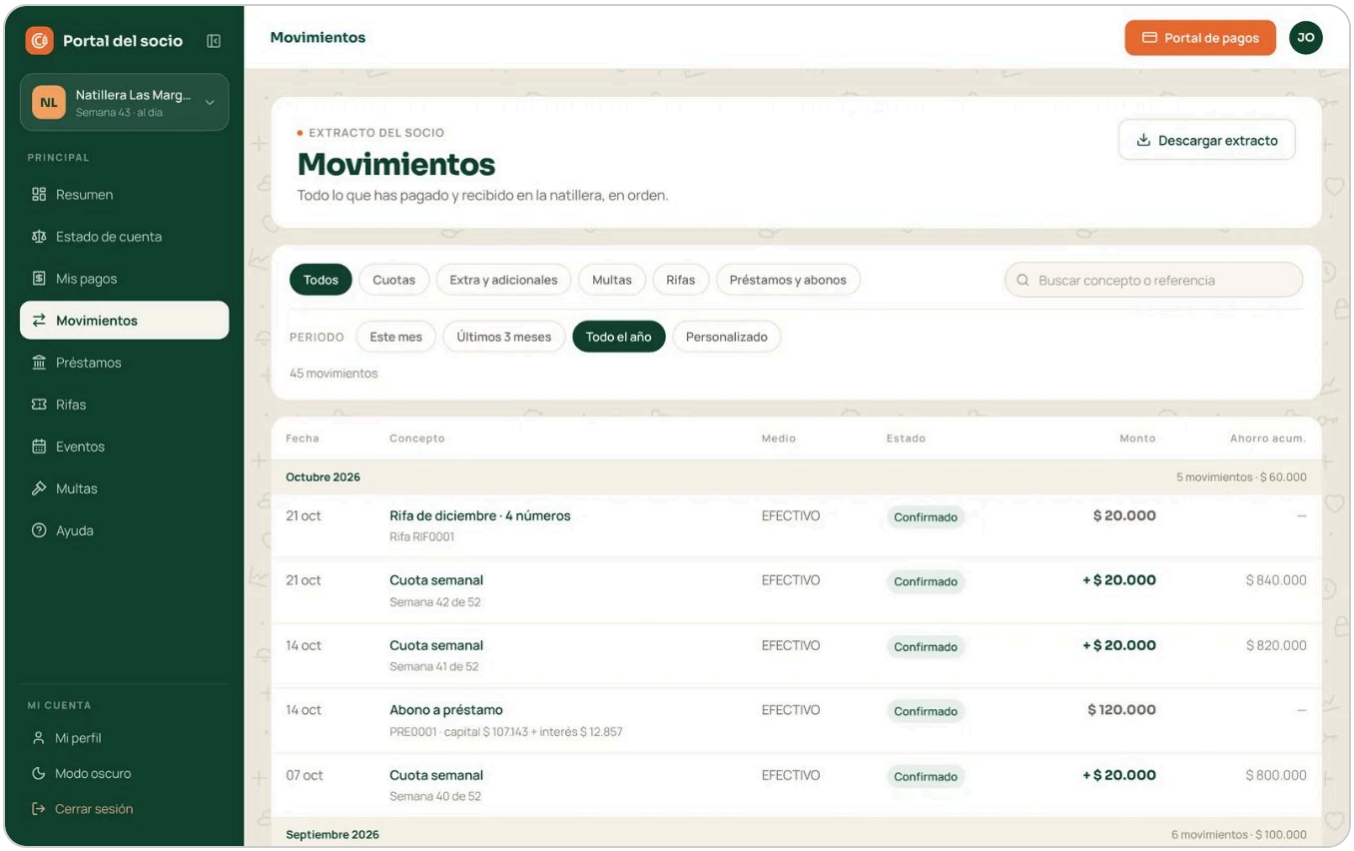


Figura 9.1 — Movimientos, agrupados por mes y con el ahorro acumulado en la última columna.

9.1 Cómo leer la tabla

COLUMNA	QUÉ CONTIENE
Fecha	Cuándo se registró el movimiento.
Concepto	Qué fue, con su detalle debajo: el período de la cuota, los números de la rifa o el reparto entre capital e interés de un abono.
Medio	Cómo se pagó: efectivo, transferencia, etc.
Estado	**Confirmado** si la junta ya lo validó; **Por verificar** si aún está en revisión.
Monto	El valor. Con signo `+` cuando suma a tu ahorro.
Ahorro acum.	Cuánto llevabas ahorrado después de ese movimiento. Aparece con guion en lo que no suma al ahorro, como una boleta de rifa.

9.2 Filtrar y buscar

La primera fila de filtros separa por tipo —**Cuotas**, **Extra y adicionales**, **Multas**, **Rifas**, **Préstamos y abonos**—; la segunda acota el período. El buscador de la derecha encuentra por concepto o por referencia.

9.3 Descargar el extracto

Descargar extracto, arriba a la derecha, genera un archivo con los movimientos que tengas filtrados en ese momento. Sirve como soporte ante la junta si hay una diferencia que aclarar.

10 Préstamos

La natillera presta a sus socios y cobra un interés que vuelve al fondo. Es decir: el interés que pagas termina repartiéndose entre todos, tú incluido.

/mi-portal/prestamos

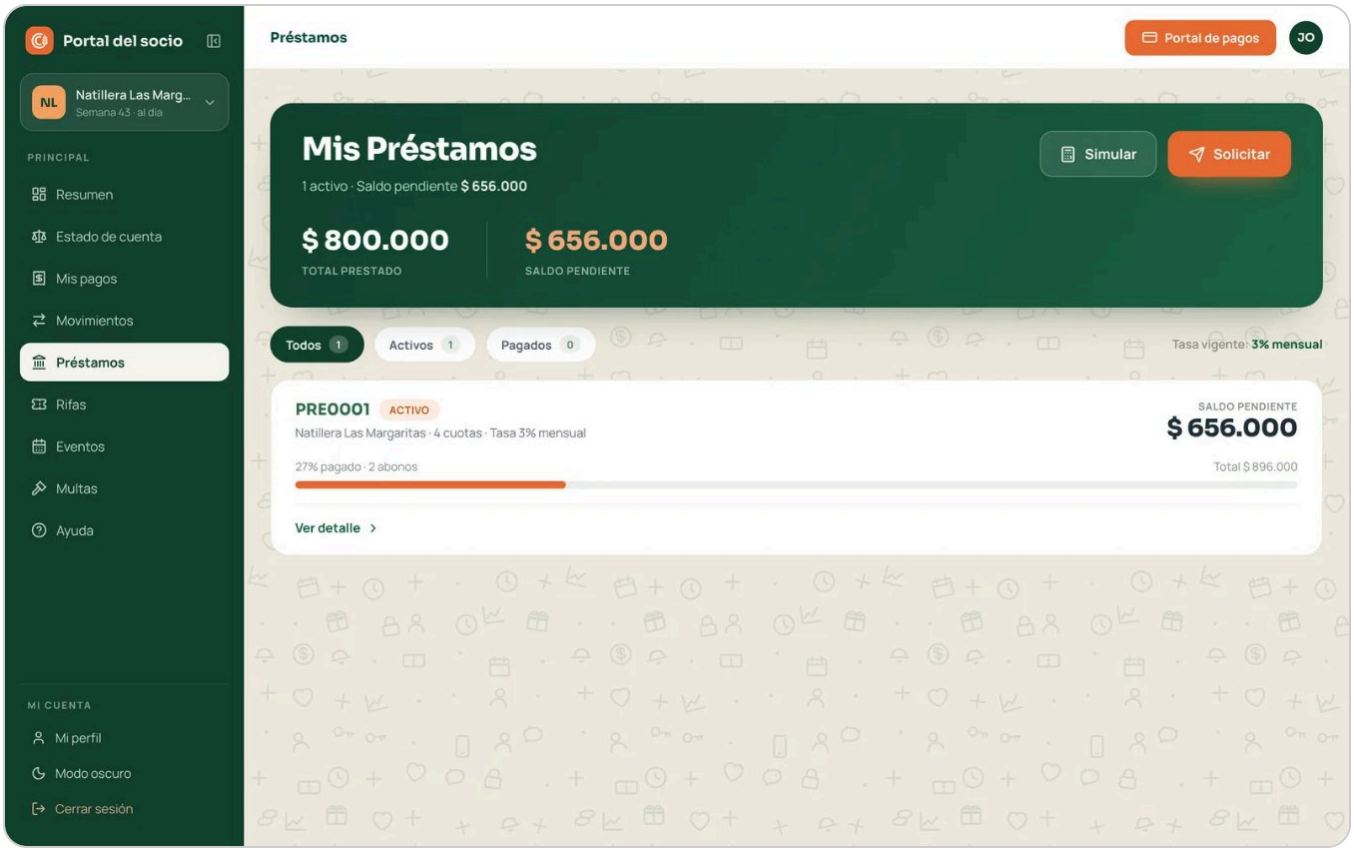


Figura 10.1 — Mis préstamos. La tasa vigente aparece a la derecha de los filtros.

10.1 Simular antes de pedir

Simular abre una calculadora donde pruebas montos y plazos y ves cuánto pagarías de cuota e interés. No compromete a nada y no le llega nada a la junta.

1. Pulsa **Simular**.

2. Escribe el monto que necesitas y el plazo en meses.
3. Revisa la cuota estimada, el total a pagar y el plan de cuotas completo. Ajusta hasta que te cuadre.

10.2 Solicitar un préstamo

1. Pulsa **Solicitar**.
2. Indica el monto y el plazo.
3. Escribe el motivo. Sé concreto: es lo que la junta lee para decidir.
4. Envía la solicitud. Queda en estado **Pendiente**.

> **NOTA**
>
> La junta puede aprobarla, rechazarla o pedirte que la ajustes. Al aprobarla puede dejarte un mensaje, y cuando la rechaza deja escrito el motivo; los dos se leen en la misma pantalla.

10.3 Seguir un préstamo activo

Cada préstamo aparece como una tarjeta con su código, su estado, el saldo pendiente y una barra de avance con el porcentaje pagado y el número de abonos. **Ver detalle** abre el plan de pagos, con la fecha y el valor de cada cuota, y la tabla de abonos, con el reparto entre capital e interés de cada uno. Cada abono tiene su recibo.

La forma de cobrar el interés la pacta la junta al aprobar. Con interés **fijo** el interés se calcula una vez y no cambia; con interés **decreciente** se calcula cada mes sobre lo que todavía debes, así que abonar de más baja el interés de los meses siguientes.

> **IMPORTANTE**
>
> Mientras tengas un préstamo abierto, su saldo figura como deuda en tu estado de cuenta y se descuenta de lo que recibas al liquidar.

10.4 Abonar a un préstamo

Los abonos se hacen desde el asistente de pago: en el paso **Conceptos**, despliega **Préstamos** y elige el valor que vas a abonar.

10.5 El paz y salvo

Cuando terminas de pagar un préstamo, su detalle ofrece el **Paz y salvo**: el certificado de que quedaste al día. Lo puedes descargar las veces que haga falta, también meses después.

11 Rifas

Las rifas son una forma de engrosar el fondo. Lo que se recauda, descontando el premio, se suma a la utilidad que se reparte en diciembre.

/mi-portal/rifas

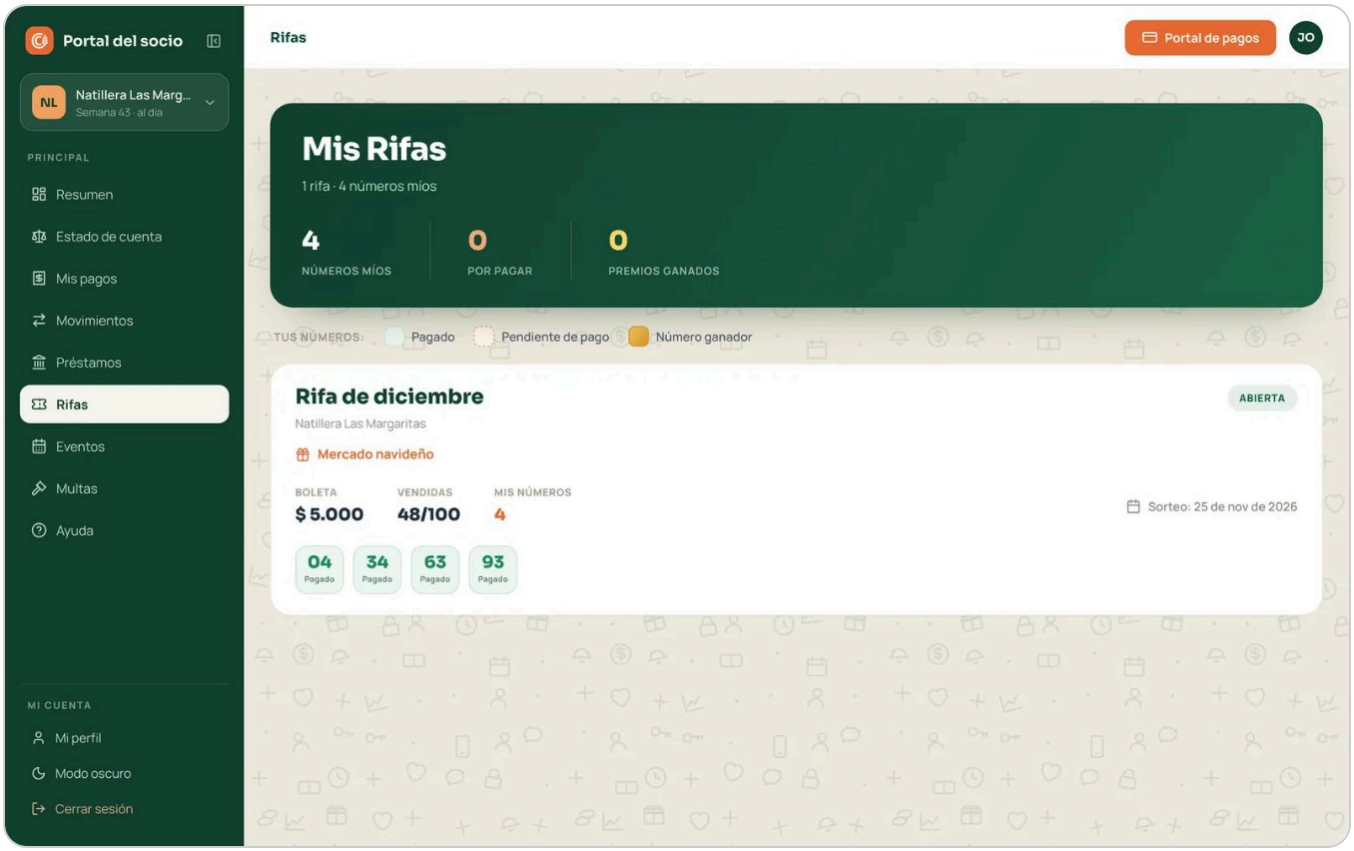


Figura 11.1 — Mis rifas. Cada número lleva debajo su estado de pago.

11.1 Qué muestra la pantalla

Arriba, tres cifras: cuántos números tienes, cuántos están por pagar y cuántos premios has ganado. Debajo, una tarjeta por rifa con el valor de la boleta, cuántas se han vendido del total, la fecha del sorteo y tus números.

ESTADO DEL NÚMERO	QUÉ SIGNIFICA
Pagado	La boleta es tuya y ya está cancelada.
Pendiente de pago	El número está reservado a tu nombre pero aún lo debes. Figura como deuda en tu estado de cuenta.
Número ganador	Resultó premiado en el sorteo.

11.2 Pagar tus boletas

Se pagan desde el asistente: paso **Conceptos**, sección **Rifas**. Ahí aparecen las boletas reservadas a tu nombre que siguen sin pagar. Cada boleta pagada tiene su recibo.

> **PRECAUCIÓN**
>
> Una boleta reservada y no pagada es una deuda con el fondo, aunque nunca la hayas usado. Si no piensas quedártela, avísale a la junta para que libere el número antes del sorteo.

11.3 Cómo se sabe quién ganó

El número ganador se toma del sorteo de lotería que la junta haya definido en el reglamento. Cuando el resultado se publica, el sistema detecta si alguno de tus números coincide y lo resalta. La entrega del premio la confirma la junta.

11.4 Elegir tus números desde un enlace

Algunas rifas se arman para que cada socio escoja sus números. En ese caso la junta comparte un enlace en el chat del grupo.

1. Abre el enlace.
2. Identifícate con los últimos cuatro dígitos de tu documento, o entrando con tu cuenta.

3. Toca los números que quieres, hasta la cantidad que permita la rifa. Mientras eliges, quedan apartados para ti unos minutos.

4. Confirma. Los números quedan reservados a tu nombre y los pagas como cualquier boleta.

> **NOTA**
>
> Un número que aparece deshabilitado lo está eligiendo otra persona o ya tiene dueño. Si tus cuatro dígitos coinciden con los de otro socio, se te pide el documento completo.

12 Eventos

Las reuniones, asambleas, ventas y fiestas de tu natillera, con lo que te toca en cada una.

/mi-portal/eventos

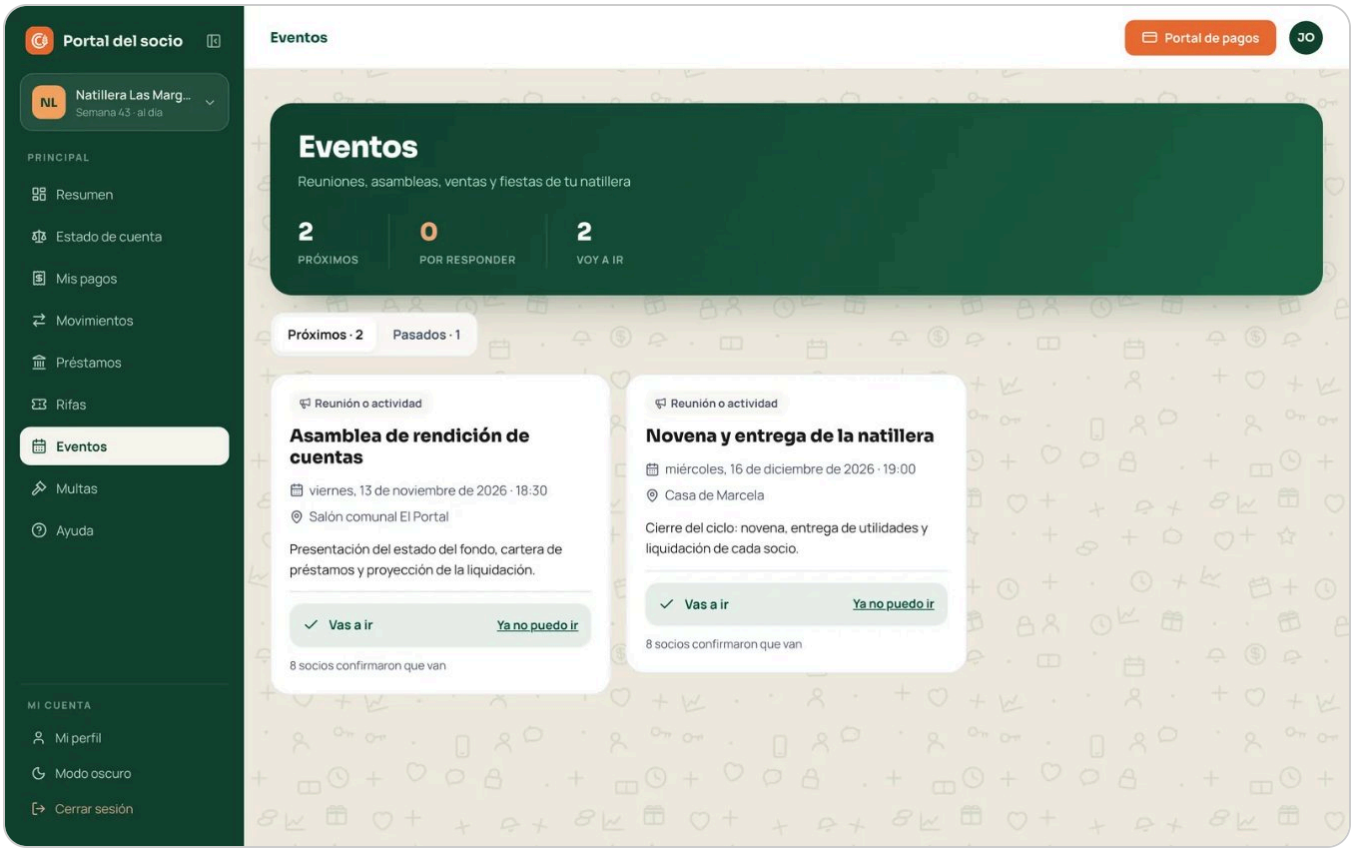


Figura 12.1 — Eventos. Cada tarjeta trae la fecha, el lugar y tu respuesta.

12.1 Qué muestra la pantalla

Arriba, cuántos eventos vienen, cuántos esperan tu respuesta y a cuántos vas a ir. Debajo, las pestañas **Próximos** y **Pasados**. Cada tarjeta trae la fecha, la hora, el lugar, la descripción y el afiche o el documento, si la junta lo adjuntó.

12.2 Responder si vas

1. En la tarjeta del evento, ante **¿Vas a ir?**, pulsa **Voy** o **No puedo ir**.
2. Si no puedes, puedes contar por qué. Es opcional, pero la junta lo ve, y en una asamblea le sirve para tener en cuenta tu excusa.
3. Si el evento lo pregunta, indica con cuántas personas vas, sin contarte a ti.

Puedes cambiar la respuesta hasta el día del evento con **Ya no puedo ir** o **Sí voy a ir**.

12.3 Tu cuenta en un evento con recaudo

En los bingos, ventas y demás actividades que recogen plata, la tarjeta muestra **Mi cuenta en este evento**: lo que compraste, lo que pagaste y lo que debes. Las unidades que te asignaron para vender aparecen marcadas. **Pagar** te lleva al asistente con lo que debes del evento, y cada pago tiene su recibo.

> **IMPORTANTE**
>
> Lo que quedes debiendo de un evento es una deuda con el fondo: figura en tu estado de cuenta y, si sigue pendiente al cerrar el ciclo, se descuenta de tu ahorro en la liquidación.

12.4 Las actas de las asambleas

Cuando la junta cierra el acta de una asamblea, la tarjeta del evento la ofrece en PDF: quién asistió y qué se decidió. En **Pasados** quedan los eventos que ya ocurrieron, con sus actas.

13 Multas

Una multa es la sanción que el reglamento fija por pagar tarde. No es un castigo del sistema: es un acuerdo del grupo, y lo recaudado vuelve al fondo común.

/mi-portal/multas

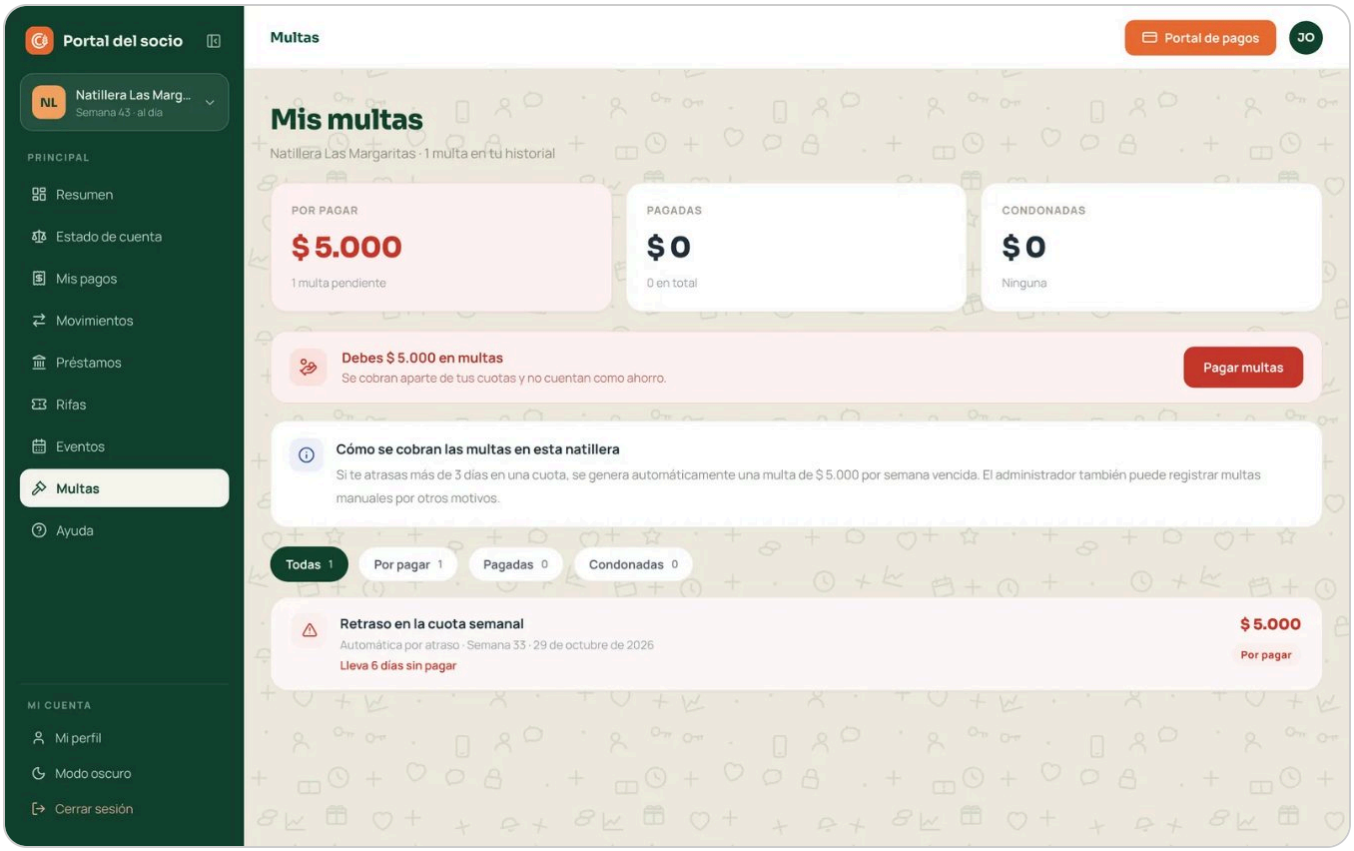


Figura 13.1 — Mis multas, con el total pendiente y el detalle de cada una.

13.1 Por qué aparece una multa

La junta configura los días de gracia y el monto. Pasado ese plazo sin registrar el pago, la multa se genera sola y queda asociada al período que quedó vencido. También puede crearse a mano por otros motivos que contemple el reglamento.

ESTADO	QUÉ SIGNIFICA
Pendiente	Sin pagar. Cuenta como deuda con el fondo.
Pagada	Ya cancelada. Pasa a sumar a la utilidad del ciclo.
Condonada	La junta la perdonó. Deja de contar como deuda.

13.2 Pagar una multa

Igual que todo lo demás: asistente de pago, paso **Conceptos**, sección **Multas**. Puedes pagarla junto con las cuotas en una sola transferencia.

> **NOTA**
>
> Si crees que una multa está mal puesta, no la pagues aún: escríbele a la junta desde **Ayuda**. Solo un administrador puede condonarla.

14 Mi perfil

Tus datos, tu contraseña y la seguridad de tu cuenta.

/mi-portal/perfil

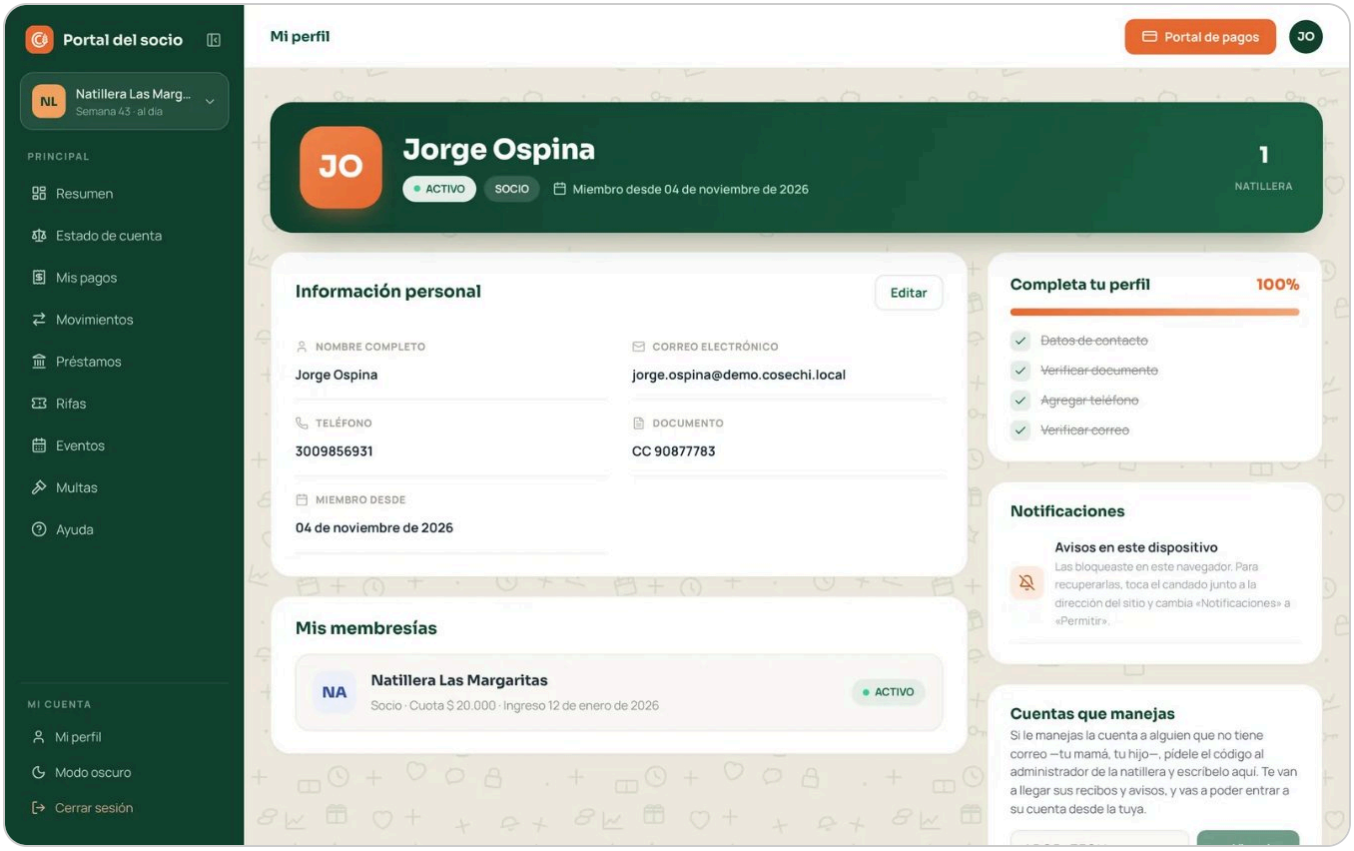


Figura 14.1 — Mi perfil.

14.1 Actualizar tus datos

1. Pulsa **Editar** en la tarjeta **Información personal**.
2. Corrige lo que necesites: teléfono, correo o documento.
3. Guarda los cambios.

> **IMPORTANTE**
>
> Mantén el teléfono al día: por ahí llegan los recordatorios de cuota. Un número viejo es la causa más común de enterarse tarde de un vencimiento.

14.2 Cambiar la contraseña

1. En la tarjeta **Seguridad**, despliega **Cambiar contraseña**.
2. Escribe la contraseña actual y luego la nueva, dos veces.
3. Confirma.

14.3 Verificación en dos pasos

Activa el interruptor **Verificación en dos pasos** para que, además de la contraseña, se te pida un código enviado a tu correo cada vez que inicies sesión.

> **NOTA**
>
> Es la medida más efectiva para proteger tu cuenta y solo agrega unos segundos al ingreso. Vale la pena activarla.

14.4 Mis membresías

Lista las natilleras a las que perteneces, con tu cuota y tu fecha de ingreso en cada una. Si son varias, el selector de la parte superior del menú te deja alternar entre ellas.

14.5 Completa tu perfil

Una lista de comprobación con lo que falta por completar: datos de contacto, documento verificado, teléfono y correo confirmados. Llegar al 100 % evita problemas a la hora de liquidar.

14.6 Notificaciones en tu celular

La tarjeta **Notificaciones** activa los avisos en el dispositivo que estás usando: te llega uno cuando la junta te registra un pago y cuando aprueba o rechaza uno que reportaste. **Enviar una de prueba** comprueba que llegan.

> **NOTA**
>
> Se activan por dispositivo: hazlo en cada celular o computador donde quieras recibirlas.

14.7 Cuentas que manejas

Si le manejas la cuenta a un familiar que no usa correo —tu mamá, tu hijo—, la junta te entrega en persona un código. Escríbelo en **Cuentas que manejas** y la cuenta queda vinculada a la tuya: te llegan sus recibos y avisos, y entras a ella desde tu propio portal, sin otra contraseña. Mientras estás en ella, una franja dice **Estás en la cuenta de…** y **Volver a mi cuenta** te regresa.

> **IMPORTANTE**
>
> El código sirve una sola vez y vence en 72 horas. Si no alcanzaste a usarlo, pídele otro a la junta.

15 Ayuda

El centro de ayuda de tu natillera. Lo escribe la propia junta, así que las respuestas hablan de las reglas de tu grupo, no de reglas genéricas.

/mi-portal/ayuda

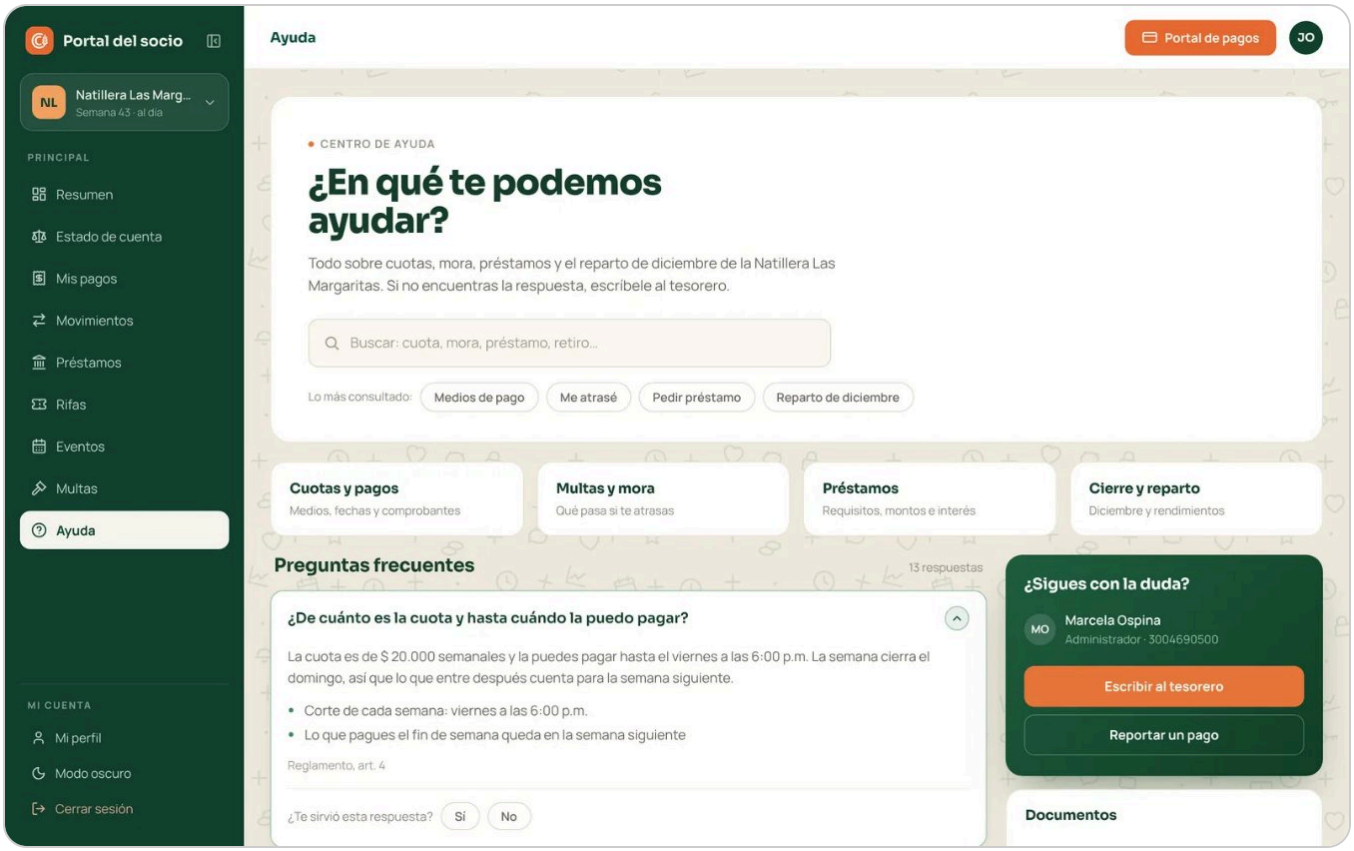


Figura 15.1 — Centro de ayuda.

15.1 Buscar una respuesta

1. Escribe tu duda en el buscador, con las palabras que se te ocurran: «mora», «retiro», «cuánto es la cuota».

2. O entra por una de las cuatro categorías: **Cuotas y pagos**, **Multas y mora**, **Préstamos** o **Cierre y reparto**.

3. Abre la pregunta para ver la respuesta completa, con sus condiciones y la referencia al artículo del reglamento cuando aplica.

15.2 Escribir a la junta

Si no encuentras la respuesta, la tarjeta **¿Sigues con la duda?** muestra quién administra tu natillera y su teléfono. **Escribir al tesorero** abre la conversación directamente. **Reportar un pago** lleva al asistente.

> **NOTA**
>
> Si tu natillera aún no ha publicado sus preguntas frecuentes, la pantalla te invita a escribirle directamente a la junta. No es un error del portal.

15.3 Documentos

La junta puede publicar aquí el reglamento y el acta de constitución. Son la referencia definitiva ante cualquier discrepancia. En la misma tarjeta está el **Manual del portal**: este manual en PDF, para leerlo o descargarlo cuando quieras.

Si la junta te pide aceptar un documento —el reglamento, por ejemplo—, aparece una tarjeta para leerlo y pulsar **Ya lo leí y lo acepto**. Queda constancia de que lo conoces.

16 Preguntas frecuentes

Pagué y no aparece	Si transferiste, el pago queda **Por verificar** hasta que la junta lo apruebe: puede tardar. Si pagaste en efectivo, es la junta quien lo registra. Revisa primero **Movimientos** y, si pasan varios días, escribe desde **Ayuda**.
¿Puedo pagar varias cuotas juntas?	Sí. En el paso **Conceptos** marca todas las que quieras y se agrupan en una sola transferencia.
¿Puedo adelantar cuotas?	Depende del reglamento de tu natillera. Si la cuota aparece disponible en el asistente, puedes pagarla.
Mi saldo neto sale en negativo	Significa que tus deudas con el fondo superan tu ahorro, casi siempre por un préstamo abierto. Se corrige a medida que abonas.
¿Por qué cambió mi utilidad proyectada?	Porque se reparte según lo aportado y el fondo se mueve todos los días. Cada cuota que entra —tuya o de otro— y cada interés que se cobra la modifican.
¿Puedo retirarme antes de diciembre?	Es una decisión de la junta según el reglamento, no algo que se haga desde el portal. Habla con quien administra.
Pertenezco a dos natilleras	Usa el selector arriba del menú para cambiar. Cada una tiene su propio ahorro, sus cuotas y su reparto.
¿Quién ve mis datos?	Quien administra tu natillera ve tus aportes y tu estado de cuenta, porque necesita esa información para llevar las cuentas. Los demás socios no.
¿Dónde saco el recibo de un pago?	En la sección del pago: **Mis pagos** para las cuotas, **Préstamos** para los abonos, **Rifas** para las boletas y **Eventos** para lo que

	pagaste de un evento.
¿Dónde está el paz y salvo de mi préstamo?	En el detalle del préstamo, en **Préstamos**, cuando ya está pagado.
¿Puedo dejar mi plata en el fondo para el otro año?	Se decide con la junta al liquidar: puedes recibir todo, dejar todo o dejar una parte. Lo que dejes vuelve con tu ahorro en la siguiente liquidación.

17 Solución de problemas

SÍNTOMA	CAUSA PROBABLE	SOLUCIÓN
No puedo iniciar sesión	Perfil equivocado, o contraseña mal escrita	Comprueba que la pestaña **Socio** esté marcada. Si el correo no se reconoce, quizá te registraron con otro; consulta a la junta.
El enlace de invitación no funciona	Expiró o se agotaron sus usos	Pide una invitación nueva a quien administra la natillera.
No llega el correo de verificación	Está en correo no deseado o la dirección tiene un error	Revisa la carpeta de spam. Si el correo está mal escrito, la junta puede corregirlo.
No puedo adjuntar el comprobante	La imagen pesa demasiado o el formato no se admite	Usa una captura de pantalla en JPG o PNG en vez de la descarga original del banco.
Mi pago sigue «Por verificar»	La junta aún no lo ha revisado	Es normal en los primeros días. Si se demora más de lo razonable, escribe desde **Ayuda**.
Una cuota que pagué figura vencida	El pago se registró en otro período, o aún no se aprueba	Abre **Movimientos** y mira a qué período se aplicó. Si está mal, repórtalo con la referencia a la mano.
Las cifras no se actualizan	La página quedó cargada con datos viejos	Recarga la pantalla. Si persiste, cierra sesión y vuelve a entrar.
Me saca de la sesión	Pasó una hora sin actividad	Vuelve a iniciar sesión. Antes de cerrarla, el portal muestra el aviso **Tu sesión está por cerrarse**: cualquier toque la mantiene abierta.

SÍNTOMA	CAUSA PROBABLE	SOLUCIÓN
No me llegan las notificaciones	No están activadas en este dispositivo	Actívalas en **Mi perfil → Notificaciones** y envía una de prueba.
El código para manejar la cuenta de un familiar no sirve	Venció o ya se usó	Pídele uno nuevo a la junta. Dura 72 horas y sirve una sola vez.

18 Glosario

Natillera	Grupo de personas que ahorra de forma periódica durante un año y reparte lo acumulado, con sus ganancias, al cerrar el ciclo.
Ciclo	El período completo de ahorro, normalmente un año calendario que termina con la liquidación de diciembre.
Cuota	El aporte fijo que cada socio pone en cada período. Su valor y su frecuencia los define la junta.
Período	El intervalo entre cuotas: semanal, quincenal o mensual, según la natillera.
Cuota extraordinaria	Aporte adicional que la junta acuerda para todo el grupo, por fuera de la cuota ordinaria.
Cuota adicional	Aporte voluntario que decides poner de más. Suma a tu ahorro y a tu participación en la utilidad.
Mora	El estado de una cuota que pasó su fecha de vencimiento sin pagarse.
Multa	Sanción económica por incumplir el reglamento, casi siempre por mora. Lo recaudado va al fondo común.
Fondo	El dinero común de la natillera: la suma de los aportes de todos, menos lo prestado y más lo ganado.
Utilidad	Las ganancias del ciclo: intereses de préstamos, multas pagadas, rifas y eventos con recaudo.

Participación	El porcentaje que representa tu ahorro dentro del total aportado por todos. Determina qué parte de la utilidad te corresponde.
Liquidación	El cierre del ciclo: se calcula lo que le toca a cada socio, se descuentan sus deudas y se entrega el saldo.
Membresía	Tu vínculo con una natillera concreta. Una misma persona puede tener varias.
Boleta	Cada número de una rifa. Puede estar disponible, reservada, pagada o ganadora.
Abono	Cada pago parcial a un préstamo. Se reparte entre capital e interés.
Aval	Respaldar el préstamo de un tercero. Si esa persona no paga, la deuda recae sobre quien avaló.
Comprobante	La imagen de la transferencia que adjuntas como soporte de un pago.
Recibo	El documento que da la natillera por cada pago que registra. Se descarga y se comparte desde el portal.
Plan de pagos	Las cuotas de un préstamo, cada una con su fecha, su capital y su interés.
Paz y salvo	El certificado de que un préstamo quedó pagado.
Evento con recaudo	Un bingo, una venta o una actividad que recoge plata para el fondo.
Acta	La constancia de quién asistió a una asamblea y qué se decidió.

Soporte

Para dudas sobre las reglas de tu natillera —el valor de la cuota, una multa, el reparto de diciembre— la junta de tu grupo es siempre el primer contacto. Los encuentras en `/mi-portal/ayuda`.

Para fallos del portal, escribe a quien administra tu natillera indicando qué pantalla estabas usando y qué esperabas que pasara. Una captura ayuda.