



1

**Dudas  
técnicas**



2

**Dudas  
generales**



## 1 Dudas técnicas



### **1. Al querer ingresar a la aplicación me aparece un mensaje de que el servicio no está disponible.**

Puede deberse a que el servicio del Instituto está en mantenimiento o en actualización; sin embargo, si recientemente hubo una actualización, puede ser que tu dispositivo Android no limpie de forma adecuada las carpetas temporales, por lo que es recomendable que desinstales la aplicación y la descargues nuevamente.

### **2. ¿Por qué cuando ingreso al servicio no se muestra información de mi CURP en la pantalla de home?**

Esto se debe a una actualización en el sistema que contiene la información personal y aparecerá nuevamente cuando el sistema de información esté totalmente actualizado.

### **3. ¿Por qué al entrar a alguna pantalla de forma inesperada se cierra la aplicación?**

Esto sucede debido a las características internas del dispositivo cuando se están ejecutando varias aplicaciones y porque tal vez no tenga memoria interna suficiente para ejecutar nuevos procesos. En este caso, lo recomendable es que cierres algunas de las aplicaciones que tienes abiertas.

## 4. ¿Por qué al cambiar de pantalla me muestra que el servicio no está disponible?

Este mensaje aparece cuando tu conexión de internet presenta problemas o intermitencias, lo que provoca que se pierda comunicación con los servicios del Infonavit. Para evitar fallas en tu conexión, conéctate a una red Wi-Fi.

## 2 Dudas generales



### 1. ¿Qué necesito para tener una cuenta?

Sólo debes registrarte y para ello necesitas tener a la mano los 11 dígitos de tu Número de Seguridad Social (NSS), los 18 caracteres de tu Clave Única de Registro de Población (CURP) y tu Registro Federal de Contribuyentes (RFC) con homoclabe, la cual consta de 13 dígitos. También debes ingresar tu correo electrónico y número de teléfono celular, además de aceptar los términos y condiciones para que quedes registrado.

### 2. ¿Qué hago si no he recibido el correo con el código de activación?

Si ya te registraste y aún no ha llegado el correo electrónico a tu bandeja de entrada, revisa la bandeja de correos no deseados (SPAM) para verificar si se depositó ahí.

### 3. ¿Por qué me aparece el mensaje de que mi celular o correo electrónico ya está siendo usado o ya está registrado?

- Porque ya se tiene asociada la información de tu correo o celular a una cuenta, por lo que debes utilizar otro correo.
- No puede existir un mismo correo electrónico o celular para diferentes cuentas.
- Si tu crédito es mancomunado no debes usar el mismo correo para ambas cuentas.
- Si no estás en alguna de las situaciones anteriores, envía la información que se solicita en el formulario de contacto que aparece en la sección de ayuda.

#### **4. Qué hago si me aparece el mensaje: “En este momento no podemos atender tu petición porque estamos actualizando la información de tu cuenta. Por favor, inténtalo más tarde”**

Inténtalo nuevamente, ya que en ocasiones puede tratarse de una intermitencia en el servicio o alguna falla en la conexión de Internet.

#### **5. ¿Por qué me dice error de RFC?**

Porque la información que proporcionaste no corresponde al NSS que escribiste; verifica tus datos e intenta nuevamente. Si estás seguro de que tu información es correcta, solicita la corrección de tu RFC cuando te registres. Ingresa a [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx), a Mi Cuenta Infonavit, sección Mi perfil.

#### **6. ¿Por qué me dice error de CURP?**

Porque la información que proporcionaste no corresponde al NSS que escribiste; verifica tus datos e intenta nuevamente. Si estás seguro de que tu CURP es correcta, solicita la actualización en tu Afore. Hecha la corrección, ésta se reflejará automáticamente en los sistemas del Infonavit después de 20 días hábiles.

Día a día trabajamos para aplicar nuevas funcionalidades,  
por lo que tus comentarios son muy importantes para mejorar nuestro servicio.

