



## ¿QUÉ SON LOS KIOSCOS INFONAVIT?

Son módulos digitales interactivos de autoservicio, los cuales funcionan como ventanilla única de atención para que nuestros usuarios obtengan, de manera ágil y sencilla, información puntual y segura. Cuentan con una impresora para imprimir, si así lo desean, la información que consultaron.



# Índice

## **Regístrate en Mi Cuenta Infonavit** **1**

---

- Kiosco de autoservicio Infonavit **2**
- Recomendaciones de uso **3**

## **Atención al usuario**

---

- Mi ahorro **4**
- Consulta tu Número de Seguro Social **5**
- Quejas y sugerencias **6**
- Seguimiento a tu denuncia **7**
- Mi crédito **8**
- Haz tu cita **9**

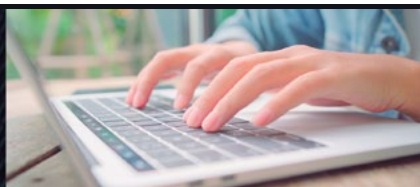
## **Centro de ayuda** **10**

---

- Quiero un crédito **11**
- Tengo un crédito **12**
- Mi ahorro **13**
- Retiro de mi ahorro **14**
- Tus datos de identificación **15**
- Todo sobre tu afore **16**
- Aclaración de información de la Subcuenta de Vivienda **17**

# Regístrate en Mi Cuenta Infonavit

Sigue las instrucciones para crear tu cuenta:



1 Ingresa a [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx)  
Mi Cuenta Infonavit



2 Selecciona  
**Quiero una cuenta**

3 Captura tu  
**NSS, CURP y RFC**

4 Verifica  
**tu nombre**

5 Captura tu  
**número telefónico**

6 Captura tu  
**correo electrónico**  
Tu contraseña debe incluir letras y números y tener de 8 a 12 caracteres. Apúntala y guárdala

7 Recibirás un **correo electrónico** para confirmar tu registro. Presiona el botón **Confirmar el registro**

8 Se enviará un **código de activación a tu celular**, captúralo para activar la cuenta

9 Para finalizar da clic **¡Listo!, ya tienes una cuenta**

Recibirás notificaciones de los movimientos de tu cuenta de vivienda por correo electrónico y/o mensajes SMS.



# Kioscos Infonavit



Los kioscos son una herramienta diseñada para agilizar nuestro servicio, en los que puedes con solo tocar la pantalla, conocer tu ahorro en la Subcuenta de Vivienda, obtener tu Número de Seguridad Social (NSS), o bien, informarte de nuestras opciones de crédito y sus destinos.

Si ya ejerciste tu crédito, saber cómo y dónde pagar; consultar tu saldo y los movimientos de tu crédito, y enterarte de los apoyos que el Infonavit tiene para ti en caso de desempleo o si tienes problemas para pagar.

En los kioscos también puedes presentar una queja y dar seguimiento a una denuncia.

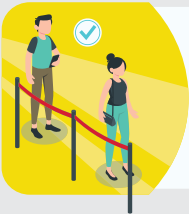


# Recomendaciones de uso

El INFONAVIT pone a tu disposición los medios alternos de autoservicio, ante la situación de emergencia sanitaria por el Covid-19 para evitar poner en riesgo tu salud.



Lávate las manos antes y después de utilizar el kiosco de autoservicio.



No olvides mantener sana distancia de 1.5 metros.



Antes de tocar la pantalla, rocía la toalla de papel ubicada en el kiosco.



Limpia con la toalla de papel la pantalla del kiosco.



Inicia tu consulta.



Al finalizar limpia la pantalla nuevamente con la toalla de papel y deposítala en el contenedor.

# Atención al usuario

## Mi Ahorro

---

En este apartado los trabajadores podrán saber cuánto ahorro tienen en la Subcuenta de Vivienda, el cual es producto de las aportaciones que han realizado sus patrones al Infonavit a lo largo de su vida laboral.

Consulta el saldo de tu Subcuenta de Vivienda, que podrás usar para comprar una casa con tu crédito Infonavit; como garantía para solicitar un crédito bancario, o como parte de tu pensión.



### Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

Ingresar al Kiosco > Dar clic en el botón **Mi ahorro**.

Para acceder debes:

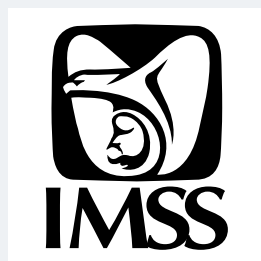
- Crear una cuenta. Ten a la mano tu Número de Seguro Social, CURP y RFC.
- Ingresar por medio de Mi Cuenta Infonavit con tu correo electrónico y contraseña.

# Consulta tu Número de Seguro Social

---

En este apartado los trabajadores podrán consultar su Número de Seguro Social de manera rápida y fácil.

Consulta y obtén tu  
Número de Seguro Social.



## Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

Ingresa al Kiosco > Da clic en el botón **Consulta tu Número de Seguridad Social**, y proporciona los siguientes datos:

- Nombre completo
- Apellido paterno
- Apellido materno
- Día, mes y año de nacimiento

Da clic en Siguiente y ¡listo!

# Quejas y sugerencias

---

En este apartado los trabajadores podrán generar una queja relacionada con los servicios y la atención que brinda el Infonavit. También podrán enviar sus sugerencias para mejorar nuestros servicios.

Genera una queja o una sugerencia.



## Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

Ingresa al Kiosco > Da clic en el botón **Quejas y sugerencias, seguimiento a tu denuncia**, y elige una de las siguientes opciones:

- > **Presenta una queja**
- > **Enviar una sugerencia**

Para acceder debes:

- Crear una cuenta. Ten a la mano tu Número de Seguro Social, CURP y RFC.
- Ingresar por medio de Mi Cuenta Infonavit con tu correo electrónico y contraseña.



# Seguimiento de una denuncia

---

En este apartado los trabajadores podrán dar seguimiento a su denuncia.

Consulta el avance o solución de tu denuncia.



## Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

Ingresa al Kiosco > Da clic en el botón **Quejas y sugerencias, seguimiento a tu denuncia**, y después ingresa a **Seguimiento a tu denuncia**.

Para acceder ten a la mano el número de folio y la fecha de nacimiento que proporcionaste al momento de generar tu denuncia.

# Mi crédito (Saldos y movimientos)

En este apartado los trabajadores podrán consultar el saldo y los movimientos de su crédito de manera fácil y segura.

Consulta e imprime la información sobre el saldo actual y el detalle de los movimientos de tu crédito.



## Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

Da clic en el botón **Mi crédito**.

Para acceder debes:

- Crear una cuenta. Ten a la mano tu Número de Seguro Social, CURP y RFC.
- Ingresar por medio de Mi Cuenta Infonavit con tu correo electrónico y contraseña.

# Haz tu cita

En este apartado los trabajadores que requieren realizar un trámite en el Instituto, podrán agendar, reprogramar o cancelar una cita.



## Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

### Generar una cita

Ingresa al kiosco > Da clic en el botón **Agenda, reprograma o cancela una cita** > Crea una cuenta o ingresa desde Mi Cuenta Infonavit > Elige el servicio por el que deseas la cita > Selecciona un estado > Escoge el Centro de Servicio (Cesi) > Da clic en Siguiete > Selecciona el día y horario de la cita > Da clic en Confirmar > Apunta el código > Imprime la cita caso de que lo requieras.

### Reprogramar una cita

Ingresa al Kiosco > Da clic en el botón **Agenda, reprograma o cancela una cita** > Crea una cuenta o ingresa desde Mi Cuenta Infonavit > Da clic en ver más > Da clic en Reprogramar.

### Cancelar una cita

Ingresa al kiosco > Da clic en el botón **Agenda, reprograma o cancela una cita** > Crea una cuenta o ingresa desde Mi Cuenta Infonavit > Da clic en ver más > Da clic en Cancelar.

Importante: Tienes hasta 15 minutos antes de la cita para reprogramarla o cancelarla.

# Centro de ayuda



# Quiero un crédito

---

Consulta la información general acerca de los destinos y productos que otorga el Infonavit para que tomes una mejor decisión del uso de tu crédito.



## Pasos a seguir en Mi Cuenta Infonavit:

Da clic en la sección [Centro de ayuda](#), y después en el botón [Quiero un crédito](#), el sistema arrojará los destinos del crédito, elige el que te interese:

- > [Quiero comprar](#)
- > [Quiero construir](#)
- > [Quiero remodelar](#)
- > [Quiero pagar mi deuda](#)
- > [Crezcamos Juntos](#)
- > [Quiero construir, terminar mi construcción, ampliar o remodelar](#)

De acuerdo al destino del crédito que selecciones, el sistema te mostrará las opciones de los productos que el Instituto tiene para ti: Crédito Infonavit, Cofinavit, Infonavit total, Tu 2do crédito, Mejoravit y ConstruyO, con la documentación que tienes que presentar para inscribir tu crédito. Esta información puedes imprimirla si así lo deseas.

# Tengo un crédito

---

Consulta la información general acerca de las formas de pago y los apoyos que te otorga el Infonavit en caso de desempleo, incapacidad o fallecimiento.



## Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

Da clic en la sección [Centro de ayuda](#), y después en [Tengo un crédito](#), ahí encontrarás las siguientes opciones:

- > **Pagos:** cómo debes realizar tu pago cuando tienes un empleo formal o cuando no tienes empleo.
- > **Apoyos:** los beneficios que el Infonavit tiene para sus acreditados cuando tienen problemas para pagar: Perdí mi empleo, mis ingresos disminuyeron, tengo pagos vencidos, incapacidad o por fallecimiento, entre otros.

# Mi ahorro

---

Consulta el saldo de tu Subcuenta de Vivienda, el cual podrás usar para comprar una casa con tu crédito Infonavit; como garantía para solicitar un crédito bancario o como parte de tu pensión.



## Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

Ingresa al kiosco > Da clic en el botón [Mi ahorro](#).

Para acceder debes:

- Crear una cuenta. Ten a la mano tu Número de Seguro Social, CURP y RFC.
- Ingresar por medio de Mi Cuenta Infonavit con tu correo electrónico y contraseña.

# Retiro de mi ahorro

---

Conoce en qué cuenta se encuentran tus ahorros y los requisitos para solicitar su devolución:

- Fondo de Ahorro 1972-1992
- Subcuenta de Vivienda 1992
- Subcuenta de Vivienda 1997
- Devolución a beneficiarios



## Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

Ingresa al kiosco > Da clic en la sección [Centro de ayuda](#), y después en el botón [Retiro de mi ahorro](#).



# Datos de identificación

---

Conoce cuáles son los datos con los que el Infonavit te identifica como propietario de tu Subcuenta de Vivienda (Número de Seguridad Social, Nombre, RFC y CURP).



## Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

Da clic en la sección [Centro de ayuda](#) > [Datos de identificación](#).

# Todo sobre tu Afore

---

Conoce los beneficios de estar afiliado a una Afore, las cuales se encargan de:

- Resguardar tu dinero y hacerlo crecer.
- Mantenerte informado del saldo en tu subcuenta que administran.
- Brindarte asesoría de los retiros que puedes hacer de tu cuenta individual.



## Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

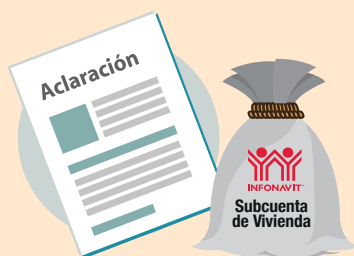
Ingresa al kiosco > Da clic en la sección [Centro de ayuda](#), y después en el botón [Todo sobre tu Afore](#).

# Aclaración de información de la Subcuenta de Vivienda

---

Consulta qué debes hacer si:

- > Tienes dos o más números de Seguridad Social.
- > Requieres la unificación de cuentas de un Número de Seguridad Social que empieza con 77.
- > Estás compartiendo el mismo Número de Seguridad Social con otro trabajador.
- > Si tu patrón paga erróneamente sus aportaciones y las amortizaciones de tu crédito al Infonavit.



## Pasos a seguir en el Kiosco Infonavit:

Ingresa al kiosco > Da clic en la sección [Centro de ayuda](#), y después en el botón [Aclaración de información de la Subcuenta de Vivienda](#).



[www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx)



Escanea el código QR con tu celular para ingresar al portal Infonavit



**Mi Cuenta Infonavit**  
Haz trámites en línea y consulta tu información



Escanea el código QR con tu celular para ingresar a Mi Cuenta Infonavit



**Infonatel**

5591715050

CDMX y área metropolitana

800 008 3900

del interior del país

Síguenos en  
**redes sociales**



### Aviso de privacidad

En el Infonavit buscamos mantener en todo momento la confidencialidad de tu información, por lo que te solicitamos no proporcionar datos personales a terceros para que en tu nombre realicen consultas, trámites o servicios, nosotros en Infonatel hacemos una validación para tener la certeza de que hablamos con el interesado. Todos nuestros servicios son gratuitos y se dan de manera personal.

Consulta nuestro Aviso de privacidad en [www.infonavit.org.mx](http://www.infonavit.org.mx)