

Guía de Uso - Plataforma de Incentivos para Acuerdos de Pago

Introducción

Esta guía te llevará paso a paso a través de los flujos de trabajo más comunes en la plataforma, con ejemplos prácticos y capturas de pantalla conceptuales.



Contenido

1. [Flujo Completo: Desde el Registro hasta el Primer Pago](#)
 2. [Cómo Aceptar y Gestionar una Oferta](#)
 3. [Cómo Usar el Simulador de Pagos](#)
 4. [Cómo Maximizar tus Puntos y Logros](#)
 5. [Cómo Retirar tus Incentivos](#)
 6. [Cómo Configurar Notificaciones](#)
 7. [Resolución de Problemas Comunes](#)
-



Flujo Completo: Desde el Registro hasta el Primer Pago

Paso 1: Registro en la Plataforma

Tiempo estimado: 5 minutos

1. **Accede a la plataforma**
 - Abre tu navegador web
 - Ve a: `https://plataforma-incentivos.cl`
2. **Haz clic en “Registrarse”**
 - Ubicado en la esquina superior derecha
 - O en el botón central de la página de inicio

3. **Completa el formulario de registro**

<div></div>	
	Crear Cuenta
<div></div>	
Email:	tu@email.com
RUT:	12345678-9
Nombre:	Juan Pérez
Contraseña:	••••••••
Tipo:	<input type="radio"/> Deudor <input type="radio"/> Empresa
<div></div>	
<input checked="" type="checkbox"/> Acepto términos y condiciones	

[Crear Cuenta]

4. Verifica tu email

- Revisa tu bandeja de entrada
- Haz clic en el enlace de verificación
- Serás redirigido a la plataforma

Paso 2: Validación de Identidad


Tiempo estimado: 3 minutos

1. **Inicia sesión** con tu email y contraseña

2. Completa la validación

- Opción A: **Clave Única**
 - Haz clic en “Validar con Clave Única”
 - Serás redirigido al sitio del Estado
 - Ingresa tu RUT y clave
 - Autoriza el acceso
- Opción B: **Validación Biométrica** (próximamente)
 - Toma una foto de tu cédula
 - Toma una selfie
 - El sistema validará automáticamente

1. Autoriza la consulta de deudas

 Autorización de Consulta
Para mostrarte ofertas
personalizadas, necesitamos
consultar tus deudas con las
empresas asociadas.
<input checked="" type="checkbox"/> Autorizo la consulta de mis
deudas con empresas asociadas
[Autorizar] [Cancelar]

Paso 3: Explorar tu Dashboard

Tiempo estimado: 5 minutos

Una vez dentro, verás tu panel principal:

Dashboard

(3)

Resumen de Deudas

3 Deudas Activas	\$1,500,000 Total	Próximo pago 15 Nov
------------------	-------------------	---------------------

Tu Nivel: Principiante

0 puntos

0% al siguiente nivel

Mi Billetera: \$0

Ofertas Recientes (2 nuevas)

- Descuento 30% en deuda Retail
- Plan de cuotas sin interés

Paso 4: Revisar tus Deudas

- 1. Ve a “Mis Deudas” en el menú lateral
- 2. Explora cada deuda

Tarjeta de Crédito - Banco XYZ

Monto Original: \$800,000

Monto Actual: \$950,000

Interés: 18.5% anual

Estado: Activa

Fecha origen: 15 Ene 2024

[Ver Ofertas] [Simular Pago] [Detalles]

Paso 5: Ver y Aceptar una Oferta

- 1. Haz clic en “Ver Ofertas” en una deuda
- 2. Revisa las ofertas disponibles

Oferta Especial

Descuento del 30% + Plan de 12 cuotas

Pagarás: \$665,000 (ahorro de \$285,000)

Cuotas: 12 x \$55,417

Incentivo: \$33,250 (5% del total)

Válida hasta: 30 Nov 2025

[Ver Detalles] [Aceptar Oferta]

3. Haz clic en “Ver Detalles”

- Lee los términos y condiciones
- Revisa el plan de pagos completo
- Verifica las fechas de vencimiento


4. Haz clic en “Aceptar Oferta”

- Confirma tu decisión
- Se creará un acuerdo automáticamente

Paso 6: Realizar tu Primer Pago

1. Ve a “Mis Acuerdos” en el menú

2. Selecciona el acuerdo activo

 Acuerdo #12345
Empresa: Banco XYZ
Total acordado: \$665,000
Pagado: \$0
Pendiente: \$665,000
Próximo pago:
• Cuota 1/12: \$55,417
• Vence: 15 Nov 2025
[Pagar Ahora] [Ver Cronograma]

3. Haz clic en “Pagar Ahora”

4. Selecciona método de pago

- Tarjeta de crédito/débito
- Transferencia bancaria
- Mercado Pago

5. Completa el pago

- Ingresa los datos requeridos
- Confirma el monto
- Procesa el pago

6. ¡Felicitaciones! 🎉

- Recibirás una confirmación
 - Tu incentivo se acreditará en 24-48 horas
 - Ganarás tus primeros puntos
 - Desbloquearás la insignia “Primer Paso”
-



Cómo Aceptar y Gestionar una Oferta

Escenario: Tienes múltiples ofertas para la misma deuda

Objetivo: Elegir la mejor oferta y gestionarla correctamente

Paso 1: Acceder al Comparador

1. Ve a **“Ofertas”** en el menú
2. Busca ofertas para la misma deuda
3. Haz clic en **“Comparar Ofertas”**

Paso 2: Analizar las Opciones

Comparador de Ofertas - Deuda Banco XYZ

Oferta A	Oferta B	Oferta C
Descuento 30% 12 cuotas	Plan 24 cuotas Sin descuento	Descuento 20% 6 cuotas
Total: \$665,000	Total: \$950,000	Total: \$760,000
Cuota: \$55,417	Cuota: \$39,583	Cuota: \$126,667
Incentivo: 5%	Incentivo: 3%	Incentivo: 4%
Tiempo: 1 año	Tiempo: 2 años	Tiempo: 6 meses
★★★★★	★★★	★★★★★
Recomendada		

💡 Recomendación: La Oferta A te ahorra más dinero y tiene el mejor incentivo. Pagarás menos en total.

[Seleccionar Oferta A] [Ver Detalles]

Paso 3: Revisar Términos Detallados

Antes de aceptar, revisa:

✓ Plan de Pagos Completo

- Fecha de cada cuota
- Monto exacto de cada pago
- Qué pasa si te atrasas

✓ Condiciones Especiales

- ¿Puedes pagar antes?
- ¿Hay penalidades por pago anticipado?
- ¿Puedes renegociar después?

✓ Incentivos

- Cuándo recibirás cada incentivo
- Cómo se calcula
- Condiciones para recibirlo

Paso 4: Aceptar la Oferta

1. Haz clic en **“Aceptar Oferta”**
2. Lee y acepta los términos
3. Firma digitalmente (si es requerido)
4. Confirma

Paso 5: Gestionar el Acuerdo

Una vez aceptada la oferta:

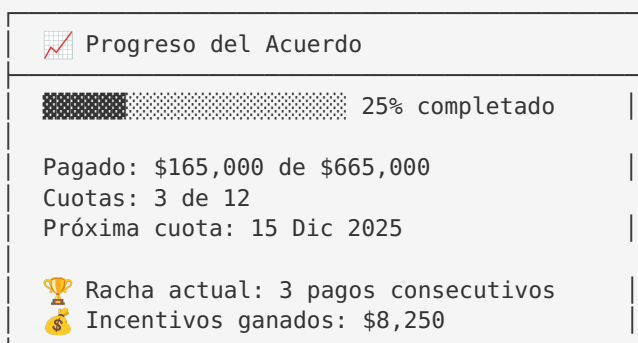
Configurar Recordatorios

1. Ve al acuerdo
2. Activa recordatorios automáticos
3. Elige cuándo recibirlos (3 días antes, 1 día antes)

Programar Pagos Automáticos (próximamente)

1. Configura débito automático
2. Vincula tu cuenta bancaria
3. Los pagos se harán automáticamente

Seguimiento del Progreso



Cómo Usar el Simulador de Pagos


Escenario: Quieres saber cuánto ahorrarías pagando más cada mes

Objetivo: Comparar diferentes montos de pago y elegir el mejor

Paso 1: Acceder al Simulador

1. Ve a **“Simulador”** en el menú
2. O desde una deuda específica, haz clic en **“Simular Pago”**

Paso 2: Ingresar Datos Base


Simulador de Pagos

Monto de la deuda:
\$ 1,000,000

Tasa de interés anual:
18.5 %

Monto de pago:
\$ 50,000


Frecuencia:

☐ Semanal
☐ Quincenal
☒ Mensual

[Calcular Plan]

Paso 3: Analizar Resultados - Escenario 1

Pago de \$50,000 mensuales


Resultados - Escenario 1


Total a pagar:
\$1,185,420

Intereses totales:
\$185,420

Número de pagos:
24 cuotas


Tiempo:
2 años

Fecha final:
Nov 2027


Los intereses representan el 15.6% del total a pagar

Paso 4: Simular Escenario Alternativo

Ahora prueba con \$75,000 mensuales:


Resultados - Escenario 2


Total a pagar:
\$1,112,850


Intereses totales:
\$112,850

Número de pagos:
15 cuotas


Tiempo:
1 año 3 meses

Fecha final:
Feb 2027


Ahorrarías \$72,570 en intereses


Terminarías 9 meses antes

Paso 5: Comparar Lado a Lado

 Comparación de Escenarios

Pago \$50,000	Pago \$75,000
Total: \$1,185,420	Total: \$1,112,850
Interés: \$185,420	Interés: \$112,850
Tiempo: 24 meses	Tiempo: 15 meses
	<div> <div>✓</div> Ahorro: \$72,570 </div> <div> <div>✓</div> 9 meses menos </div>

💡 Aumentar tu pago en \$25,000 te ahorra \$72,570 y terminas 9 meses antes. ¡Vale la pena el esfuerzo!

Paso 6: Ver Cronograma Detallado

Haz clic en **“Ver Cronograma”** para ver cada pago:

17 Cronograma de Pagos - Escenario 2 (\$75,000/mes)					
#	Fecha	Pago Total	Principal	Interés	Saldo
1	Dic 2025	\$75,000	\$59,583	\$15,417	\$940,417
2	Ene 2026	\$75,000	\$60,500	\$14,500	\$879,917
3	Feb 2026	\$75,000	\$61,434	\$13,566	\$818,483
4	Mar 2026	\$75,000	\$62,385	\$12,615	\$756,098
5	Abr 2026	\$75,000	\$63,353	\$11,647	\$692,745
...
15	Feb 2027	\$73,850	\$72,712	\$1,138	\$0

Paso 7: Guardar la Simulación

1. Haz clic en **“Guardar”**
2. Dale un nombre: **“Plan Acelerado \$75k”**
3. La simulación se guarda en tu historial
4. Puedes consultarla cuando quieras

Consejos para Usar el Simulador



Prueba diferentes escenarios

- Pago mínimo vs. pago acelerado
- Mensual vs. quincenal
- Con y sin pagos extras



Considera tu presupuesto

- No te comprometas a más de lo que puedes pagar
- Deja un margen para emergencias

💡 Usa los resultados para negociar

- Muestra a la empresa que tienes un plan
- Pide mejores condiciones basándote en tu capacidad de pago

🏆 Cómo Maximizar tus Puntos y Logros

Estrategia 1: Pagos Puntuales

Objetivo: Mantener una racha de pagos consecutivos

🔥 Racha de Pagos Consecutivos

Actual: 5 pagos consecutivos
 Récord: 5 pagos

Próximo hito:

- 6 pagos → Insignia "Pagador Consistente"
- +250 puntos

Próximo pago: 15 Dic 2025
 🕒 Faltan 3 días

Cómo mantener la racha:

1. Activa recordatorios 3 días antes
2. Programa pagos automáticos si es posible
3. Ten el dinero listo con anticipación
4. Paga aunque sea el mínimo para mantener la racha

Estrategia 2: Pagos Anticipados

Puntos extra por pagar antes de la fecha

Pago normal: +50 puntos
 Pago anticipado: +75 puntos (+50% bonus)

Cuándo pagar anticipado:

- Cuando recibes tu sueldo
- Cuando tienes un ingreso extra
- Al inicio del mes (mejor que al final)

Estrategia 3: Desbloquear Insignias Estratégicamente

Insignias más fáciles de conseguir primero:

1. **Primer Paso** (50 pts) - Automática con tu primer pago
2. **Adelantado** (50 pts) - Paga 1 día antes
3. **Cuarto del Camino** (75 pts) - Reduce deuda en 25%
4. **Constancia** (100 pts) - 3 pagos consecutivos

Insignias de mediano plazo:

1. **Pago Completo** (100 pts) - Paga una deuda completa de una vez
2. **A Mitad de Camino** (150 pts) - Reduce deuda en 50%
3. **Negociador** (100 pts) - Acepta 5 acuerdos

Estrategia 4: Aprovechar Bonos de Nivel

Cada nivel te da un bonus en incentivos:

Nivel 1 (Principiante):	0% bonus
Nivel 2 (Comprometido):	+0.5% bonus
Nivel 3 (Responsable):	+1.0% bonus
Nivel 4 (Ejemplar):	+1.5% bonus
Nivel 5 (Maestro):	+2.0% bonus
Nivel 6 (Leyenda):	+3.0% bonus

Ejemplo práctico:

- Pago de \$100,000
- Incentivo base: 5% = \$5,000
- En Nivel 3: \$5,000 + 1% = \$5,050
- En Nivel 6: \$5,000 + 3% = \$5,150

Diferencia anual:

- 12 pagos de \$100,000
- Nivel 3: \$60,600 en incentivos
- Nivel 6: \$61,800 en incentivos
- **Ganancia extra: \$1,200 al año**

Estrategia 5: Participar en la Tabla de Clasificación**Beneficios de estar en el top:**

- Reconocimiento en la plataforma
- Posibles bonos especiales
- Motivación para mantener el ritmo

Cómo subir en el ranking:

1. Mantén pagos consistentes
2. Desbloquea todas las insignias posibles
3. Acepta múltiples acuerdos
4. Paga anticipadamente cuando puedas

Plan de 6 Meses para Maximizar Puntos

17 Plan de Gamificación - 6 Meses

Mes 1: Fundamentos

- ✓ Primer pago (+50 pts) → Insignia "Primer Paso"
- ✓ Pago anticipado (+25 pts bonus)
- Total mes 1: ~75 puntos

Mes 2-3: Construir Racha

- ✓ 3 pagos consecutivos → Insignia "Constancia" (+100 pts)
- ✓ Pagos anticipados (+50 pts)
- Total mes 2-3: ~250 puntos acumulados

Mes 4: Alcanzar Nivel 2

- ✓ Llegar a 100 puntos totales
- ✓ Subir a "Comprometido"
- ✓ Desbloquear bonus de incentivos

Mes 5-6: Acelerar


- ✓ 6 pagos consecutivos → "Pagador Consistente" (+250 pts)
- ✓ Reducir deuda 25% → "Cuarto del Camino" (+75 pts)
- Total mes 6: ~600 puntos, Nivel 4 "Ejemplar"

Cómo Retirar tus Incentivos

Opción 1: Transferencia Bancaria


Paso a paso:

1. Ve a "Mi Billetera"

 Mi Billetera
Saldo disponible: \$45,250
Saldo pendiente: \$5,000
[Retirar] [Pago Cruzado] [Canjear]

2. Haz clic en "Retirar"

3. Ingresa el monto

 Retirar a Cuenta Bancaria
Saldo disponible: \$45,250
Monto a retirar: \$ 40,000
(Mínimo: \$5,000)

Cuenta destino:
Banco Chile - Cuenta Corriente
**** * 1234
Recibirás: \$40,000
Comisión: \$0
Tiempo: 24-48 horas hábiles
[Confirmar Retiro] [Cancelar]

4. Confirma la operación

- Revisa los datos
- Haz clic en “Confirmar Retiro”
- Recibirás un email de confirmación

5. Espera la transferencia


- 24-48 horas hábiles
- Recibirás notificación cuando se complete

Opción 2: Pago Cruzado

Usa tus incentivos para pagar otra deuda

1. Haz clic en “Pago Cruzado”

2. Selecciona la deuda a pagar

 Pago Cruzado
Saldo disponible: \$45,250
Selecciona deuda a pagar:
<input type="radio"/> Tarjeta Retail - Saldo: \$320,000
<input checked="" type="radio"/> Préstamo Banco - Saldo: \$580,000
<input type="radio"/> Servicio Telefonía - Saldo: \$85,000
Monto a aplicar: \$ 45,000
Nuevo saldo deuda: \$535,000
[Aplicar Pago] [Cancelar]

3. Confirma el pago

- El monto se aplicará inmediatamente
- Se registrará como un pago normal
- Ganarás puntos por el pago

Ventajas del pago cruzado:


- ☒ Inmediato (no hay espera)
- ☒ Sin comisiones

- ☒ Ganas puntos adicionales
- ☒ Reduces tu deuda más rápido

Opción 3: Canjear por Gift Cards

1. Haz clic en “Canjear”

2. Selecciona la tienda

 Canjear por Gift Cards				
Saldo disponible: \$45,250				
Tiendas disponibles:				
Falabella	Ripley	Paris		
Sodimac	Lider	Jumbo		
Monto: <input type="radio"/> \$10,000 <input type="radio"/> \$20,000 <input checked="" type="radio"/> \$30,000				
[Canjear] [Cancelar]				

3. Recibe tu código

- Por email inmediatamente
- También en la plataforma
- Válido por 12 meses

Consejos para Gestionar tus Incentivos

💡 Estrategia de Acumulación

- Deja acumular hasta tener un monto significativo
- Retira cuando necesites hacer una compra grande
- O usa pago cruzado para reducir deudas más rápido

💡 Maximiza el Efecto Bola de Nieve

- Usa incentivos de Deuda A para pagar Deuda B
- Cuando termines Deuda B, usa todo para Deuda C
- Cada vez pagarás más rápido


💡 Planifica tus Retiros

- Retira antes de fechas importantes (Navidad, vacaciones)
 - Considera los tiempos de procesamiento
 - Ten en cuenta días hábiles y feriados
-

Cómo Configurar Notificaciones

Configurar Notificaciones In-App

1. Accede al Centro de Notificaciones

- Haz clic en el ícono de campana 
- Verás todas tus notificaciones


2. Gestionar Notificaciones

	Notificaciones	(5)
Filtros: [Todas] [No leídas] [Leídas]		
	Nueva oferta disponible	
	Descuento 30% en tu deuda Retail	
	Hace 2 horas	
	[Marcar leída] [Archivar] [Eliminar]	
	Pago confirmado	
	Tu pago de \$55,417 fue procesado	
	Hace 1 día	
	¡Logro desbloqueado!	
	Has ganado la insignia "Constancia"	
	Hace 1 día	

Configurar Notificaciones por Email

1. Ve a Configuración > Notificaciones

2. Personaliza tus preferencias

	Preferencias de Notificaciones
Notificaciones In-App:	
<input checked="" type="checkbox"/>	Activadas
Notificaciones por Email:	
<input checked="" type="checkbox"/>	Recordatorios de pago
<input checked="" type="checkbox"/>	Confirmaciones de pago
<input checked="" type="checkbox"/>	Notificaciones de logros
<input checked="" type="checkbox"/>	Reportes semanales
<input checked="" type="checkbox"/>	Reportes mensuales
<input type="checkbox"/>	Emails promocionales
Frecuencia:	
<input checked="" type="radio"/>	Tiempo real
<input type="radio"/>	Resumen diario
<input type="radio"/>	Resumen semanal

[Guardar Cambios]

Tipos de Recordatorios de Pago

Recordatorio 3 días antes:

Email: Recordatorio de Pago

Hola Juan,

Te recordamos que tienes un pago próximo:

\$

Monto: \$55,417

17

Vence: 15 Diciembre 2025

📅

Empresa: Banco XYZ

Recuerda que al pagar a tiempo:

• Acumulas puntos

• Recibes incentivos

• Mantienes tu racha

[Pagar Ahora]

Recordatorio 1 día antes:

Email: ¡Pago Mañana!

🕒 Tu pago vence MAÑANA

No pierdas tu racha de 5 pagos consecutivos. ¡Estás a un paso de la insignia "Pagador Consistente"!

[Pagar Ahora]

Reportes Automáticos

Reporte Semanal:

- Resumen de actividad
- Pagos realizados
- Puntos ganados
- Próximos pagos

Reporte Mensual:

- Progreso general
- Deudas reducidas
- Incentivos acumulados
- Logros desbloqueados
- Comparación con mes anterior



Resolución de Problemas Comunes

Problema 1: No veo mis deudas

Posibles causas:

- Las empresas aún no han cargado la información
- No has autorizado la consulta
- Las empresas no están asociadas a la plataforma

Solución:

1. Verifica que autorizaste la consulta de deudas
2. Espera 24-48 horas después del registro
3. Contacta a soporte si persiste el problema

Problema 2: Mi pago no se refleja

Posibles causas:

- El pago está en proceso de confirmación
- Problema con la pasarela de pago
- Datos bancarios incorrectos

Solución:

1. Espera 24-48 horas para la confirmación
2. Revisa tu email de confirmación de pago
3. Verifica en tu banco que se hizo el cargo
4. Contacta a soporte con el comprobante

Problema 3: No recibí mi incentivo

Posibles causas:

- El pago aún no se ha confirmado
- No cumpliste las condiciones del incentivo
- Error en el sistema

Solución:

1. Verifica que el pago esté confirmado
2. Revisa las condiciones del acuerdo
3. Espera 48 horas después de la confirmación
4. Contacta a soporte si no se acredita

Problema 4: No puedo retirar mi saldo

Posibles causas:

- Saldo menor al mínimo (\$5,000)
- Datos bancarios incorrectos
- Cuenta no verificada

Solución:

1. Verifica que tienes al menos \$5,000
2. Actualiza tus datos bancarios en Configuración
3. Completa la validación de identidad
4. Intenta nuevamente

Problema 5: Perdí mi racha de pagos

Posibles causas:

- Se venció un pago sin realizar
- Hubo un error en el registro del pago

Solución:

1. Si fue un error, contacta a soporte con evidencia
2. Si se venció el pago, la racha se reinicia
3. Comienza una nueva racha con tu próximo pago
4. Activa recordatorios para no olvidar

Problema 6: No recibo notificaciones

Posibles causas:

- Notificaciones desactivadas
- Email en spam
- Problemas con el navegador

Solución:

1. Verifica configuración de notificaciones
2. Revisa carpeta de spam
3. Agrega noreply@plataforma.cl a contactos
4. Permite notificaciones en el navegador



Obtener Ayuda Adicional

Chat en Vivo

1. Haz clic en el ícono de chat
2. Describe tu problema
3. Un agente te responderá en minutos

Email de Soporte

- **Email:** soporte@plataforma.cl
- **Tiempo de respuesta:** 24 horas hábiles
- **Incluye:** Capturas de pantalla, número de usuario, descripción detallada

Centro de Ayuda

- **URL:** <https://ayuda.plataforma.cl>
- Artículos detallados
- Videos tutoriales
- Preguntas frecuentes

Teléfono

- **Número:** +56 2 XXXX XXXX
- **Horario:** Lun-Vie 9:00-18:00

¡Esperamos que esta guía te sea útil!

Recuerda: La plataforma está diseñada para ayudarte a tomar el control de tus finanzas. Úsala a tu favor y aprovecha todos los beneficios.

Versión: 2.0 - Parte 2A

Última actualización: Octubre 2025