

2026

# PLATAFORMA DIGITAL DE ATENCIÓN Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA SOCIOS

PLATAFORMA WEB PARA LA ATENCIÓN Y  
AUTOGESTIÓN DE SOCIOS  
ING. ANDRÉS MURGA ROBLES

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
1.1.	OBJETIVO	2
1.2.	JUSTIFICACIÓN	2
1.3.	ALCANCE	3
<b>2.</b>	<b>DESARROLLO DE LA GUIA DE OPERACIÓN DEL APLICATIVO</b>	<b>3</b>
2.1.	REGISTRO E INICIO DE SESIÓN	3
2.1.1.	REQUISITOS DE ACCESO	3
2.1.2.	REGISTRO DE NUEVO SOCIO	4
2.1.3.	INICIO DE SESIÓN	5
2.1.4.	DIAGRAMA DE INICIO DE SESIÓN	6
2.2.	ACTIVACIÓN DE FILTRO DE SEGURIDAD PARA EL INICIO DE SESIÓN	6
2.2.1.	ACTIVACIÓN DE 2FA	7
2.2.2.	INICIO DE SESIÓN Y AUTENTICACIÓN EN DOS PASOS (2FA)	9
2.2.3.	INICIO DE SESIÓN CON 2FA ACTIVADO	9
2.2.4.	RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA	11
2.3.	NAVEGACIÓN GENERAL (DESCRIPCIÓN DEL MENÚ SEGÚN EL ROL)	13
2.4.	VISTAS DE NAVEGACIÓN	15
2.4.1.	Dashboard / Inicio	15
2.4.2.	Aportes	15
2.4.3.	Ahorros	16
2.4.4.	Cuentas a plazo fijo	17
2.4.5.	Últimos Movimientos	17
2.4.6.	Prestamos	18
2.4.7.	Beneficios Familiares	18
2.4.8.	CTS	19
2.4.9.	Simulación de Créditos	19
2.4.10.	Buzón	20
2.4.11.	Configuración	20

## **1. INTRODUCCIÓN**

La aplicación Consultas de movimientos y créditos es una herramienta digital que COOPAC PETROPERÚ pone a disposición de sus socios para facilitar la gestión de sus productos financieros desde cualquier lugar y en cualquier momento.

A través de esta plataforma, los socios pueden consultar sus ahorros, aportes, CTS, préstamos y plazos fijos, así como simular y solicitar créditos, comunicarse con el área de atención, y administrar sus datos personales.

Este manual ha sido elaborado para guiarlo paso a paso en el uso de todas las funcionalidades de la aplicación, de manera sencilla y segura.

### **1.1. OBJETIVO**

El objetivo principal del presente manual es proporcionar una guía clara y práctica que permita a los socios y administradores de COOPAC PETROPERÚ utilizar todas las funcionalidades de la aplicación Consultas de movimientos, créditos y otras funcionalidades que este ofrece, de manera eficiente y segura. Se busca facilitar la comprensión de los procesos de autenticación, consulta de saldos y movimientos, simulación de créditos, gestión de solicitudes, administración de beneficiarios familiares y configuración del perfil personal.

### **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La cooperativa ha identificado la necesidad de ofrecer a sus socios una herramienta digital moderna que reduzca la dependencia de las visitas físicas a las oficinas y permita un seguimiento constante de sus productos financieros. La implementación de esta aplicación responde a los siguientes requerimientos:

Centralizar la información de aportes, ahorros, CTS, préstamos y plazo fijo en una sola plataforma. Agilizar el proceso de solicitud de créditos mediante una simulación previa y un flujo de asignación a operadores.

Fortalecer la seguridad mediante autenticación en dos pasos (2FA) y gestión de sesiones con expiración controlada. Mejorar la comunicación entre socios y áreas de soporte a través de un buzón de mensajes integrado.

Facilitar la gestión de beneficiarios familiares y la visualización de los beneficios en caso de fallecimiento. Dotar al personal administrativo de herramientas para asignar y dar seguimiento a las solicitudes de crédito y los tickets del buzón. La documentación de estos

procesos asegura una adopción exitosa de la herramienta y minimiza la curva de aprendizaje para los usuarios finales.

### 1.3. ALCANCE

El presente manual abarca las siguientes funcionalidades de la aplicación:

Registro e inicio de sesión: procedimiento de alta de socios, activación de cuenta, ingreso con credenciales y autenticación en dos pasos.

- **Dashboard principal:** visualización de resúmenes de préstamos, CTS, ahorros, plazo fijo, gráfico de evolución y últimos movimientos.
- **Simulador de crédito:** selección de tipo de producto, cálculo de cuota, generación de cronograma y envío de solicitud.
- **Gestión de solicitudes de crédito (solo para administradores y operadores):** listado, asignación a operadores, cambio de estado y registro de observaciones.
- **Buzón de mensajes:** creación de tickets por parte de los socios, asignación y respuesta por parte de operadores, historial de conversaciones.
- **Beneficios familiares:** consulta de beneficiarios, distribución de porcentajes, cálculo de montos anuales y beneficios por fallecimiento.
- **Configuración de perfil:** cambio de contraseña, actualización de datos personales y activación/desactivación de 2FA.
- **Reportes en PDF:** generación de reportes de aportes y CTS con formato corporativo.

El manual está dirigido a los socios de la cooperativa (usuarios finales) y al personal administrativo (coordinadores y operadores de crédito).

## 2. DESARROLLO DE LA GUIA DE OPERACIÓN DEL APLICATIVO

### 2.1. REGISTRO E INICIO DE SESIÓN

#### 2.1.1. REQUISITOS DE ACCESO

Para utilizar la aplicación, necesitará:

- Un dispositivo con conexión a Internet (computadora, Tablet o teléfono inteligente).
- Un navegador web actualizado (Chrome, Firefox, Edge, Safari).
- Sus datos personales (nombre, apellidos, DNI, correo electrónico).

- Un DNI válido que esté registrado como socio. Importante Solo los socios que tengan su DNI en los registros oficiales de COOPAC PETROPERÚ podrán crear una cuenta.
- Una cuenta de correo electrónico activa (se usará para iniciar sesión y para recibir notificaciones).
- Una contraseña segura que cumpla con los siguientes requisitos:
- Mínimo 8 caracteres.

Se recomienda combinar letras mayúsculas, minúsculas, números y símbolos para mayor seguridad, o una frase que sea familiar.

Debe coincidir exactamente con la confirmación al momento del registro.

### **2.1.2. REGISTRO DE NUEVO SOCIO**

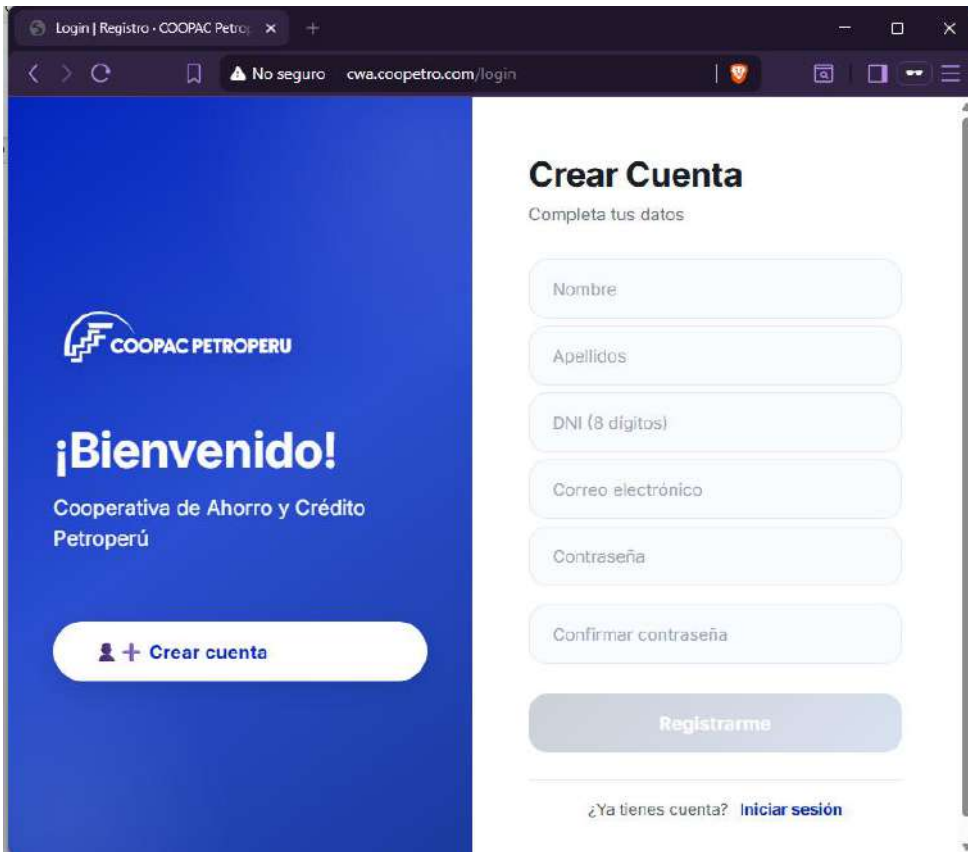
Si aún no tiene una cuenta, siga estos pasos:

Se debe de acceder a la siguiente dirección <http://cwa.coopetro.com/login>.

- Haga clic en el botón “Crear cuenta” o seleccione la pestaña “Crear cuenta” en la pantalla principal.
- Complete el formulario con los siguientes datos:
- Nombre: su(s) nombre(s) tal como desea que se muestren en la aplicación.
- Apellidos: sus apellidos completos.
- DNI: su número de documento de identidad (8 dígitos, sin puntos ni espacios). Verifique que este DNI coincida con el que tiene registrado en la cooperativa.
- Correo electrónico: una dirección de correo válida y única (no se permiten duplicados).
- Contraseña: elija una contraseña que cumpla los requisitos mencionados.
- Confirmar contraseña: vuelva a escribir la misma contraseña para evitar errores.
- Haga clic en “Registrarme”.
- El botón estará deshabilitado hasta que la contraseña tenga al menos 8 caracteres y coincida con la confirmación.

Si todos los datos son correctos, el sistema creará su cuenta y mostrará un mensaje de éxito. Si el DNI no se encuentra en los registros de la cooperativa, aparecerá un mensaje de error. En ese caso, comuníquese con la oficina para verificar su información.

Una vez registrado, será redirigido automáticamente a la pantalla de inicio de sesión.



### 2.1.3. INICIO DE SESIÓN

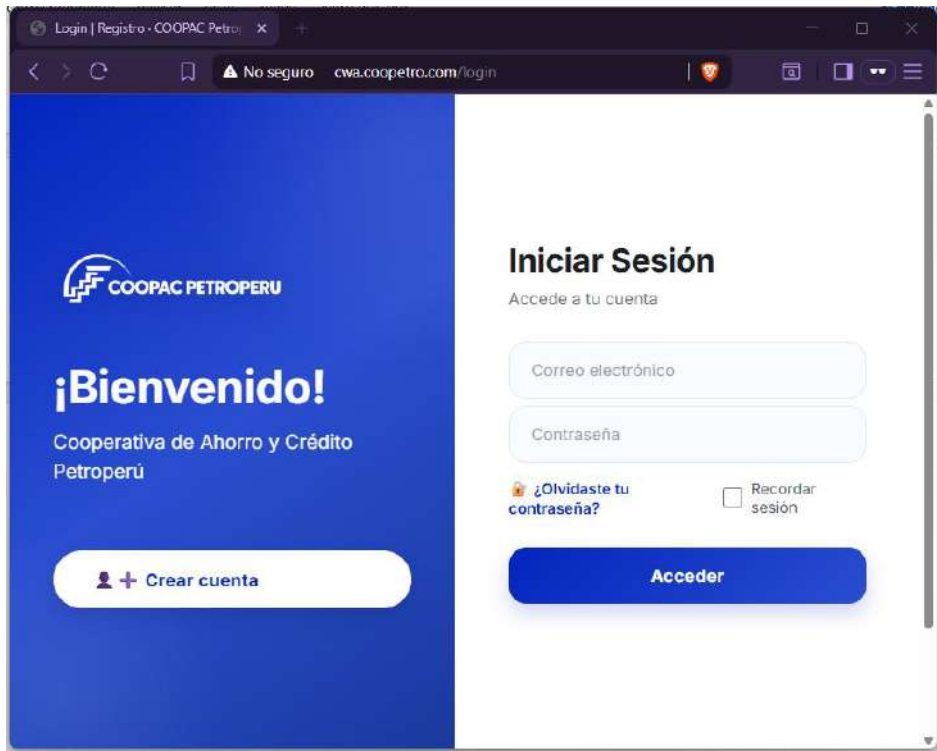
Después de registrarse, ya puede acceder a la aplicación con sus credenciales:

- Vaya a la página de inicio de la aplicación.
- Ingrese su correo electrónico y la contraseña que registró.
- Marque la casilla “Recordar sesión” si desea que la aplicación mantenga su sesión activa por más tiempo (hasta 30 días, dependiendo de la configuración).
- Haga clic en “Acceder”.

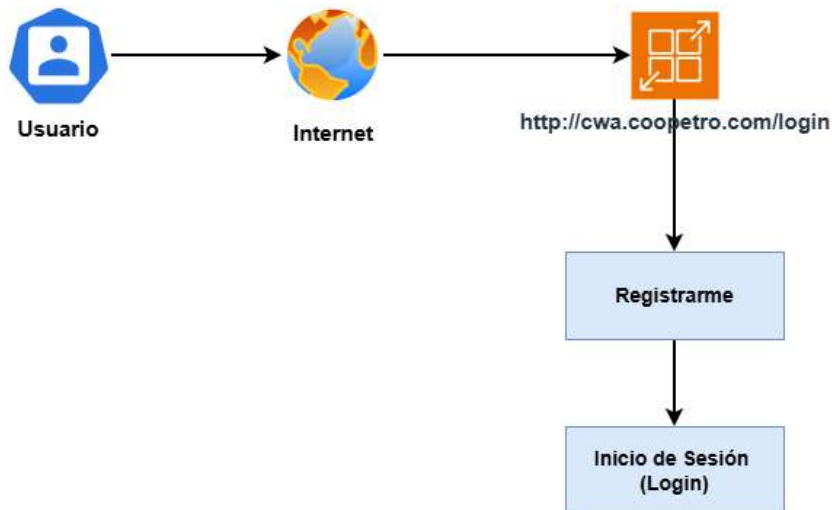
Si las credenciales son correctas, ingresará al dashboard principal, en caso de error, verifique que su correo y contraseña estén escritos correctamente.

Si olvidó su contraseña, use el enlace “¿Olvidaste tu contraseña?” para restablecerla.

Si tiene activada la autenticación en dos pasos (2FA), después del login se le solicitará un código de 6 dígitos generado por su aplicación de autenticación (Google Authenticator). Ingrese el código y haga clic en “Verificar” para completar el acceso.



#### 2.1.4. DIAGRAMA DE INICIO DE SESIÓN



#### 2.2. ACTIVACIÓN DE FILTRO DE SEGURIDAD PARA EL INICIO DE SESIÓN

La cooperativa pone a su disposición herramientas de seguridad adicionales para proteger el acceso a su cuenta. La más importante es la autenticación en dos pasos (2FA), que añade una capa extra de protección.

A continuación, se describe cómo activarla y cómo funciona en el proceso de inicio de sesión.

### 2.2.1. ACTIVACIÓN DE 2FA

La autenticación en dos pasos es opcional, pero se recomienda encarecidamente activarla para evitar accesos no autorizados a su cuenta.

#### Pasos para activar 2FA:

- Inicie sesión en la aplicación con su correo y contraseña.
- En el menú lateral izquierdo, haga clic en Configuración.
- En la sección “Autenticación en dos pasos (2FA)”, encontrará un botón Activar 2FA ahora. Presiónelo.
- Se abrirá una nueva pantalla con un código QR y una clave secreta.

Escaneo del código QR: Abra la aplicación de autenticación de su preferencia (Google Authenticator), en su teléfono móvil, seleccione “Agregar cuenta” y escanee el código QR.

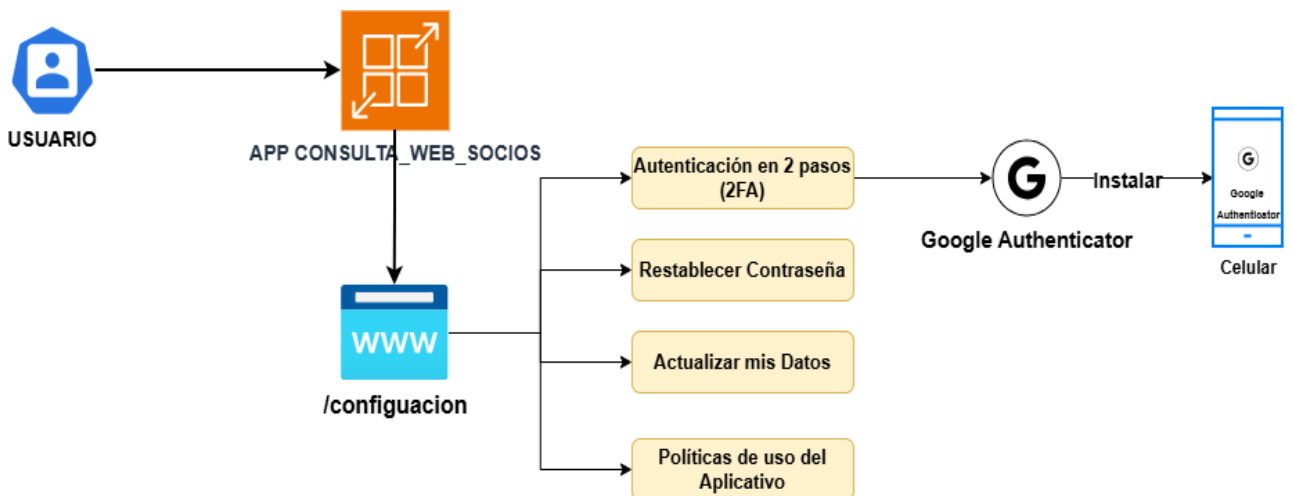
Si no puede escanear el QR, ingrese manualmente la clave secreta que aparece en la pantalla.

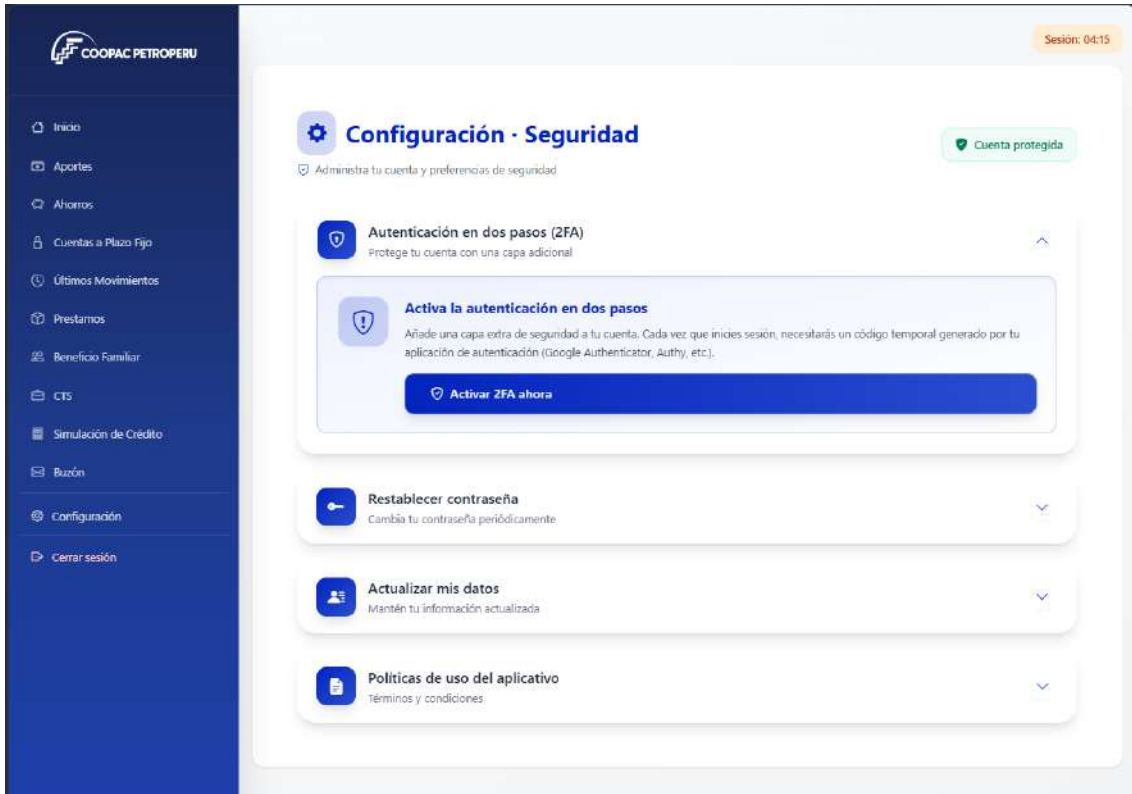
Una vez registrada la cuenta en su aplicación, esta generará un código de 6 dígitos que cambia cada 30 segundos.

Ingrese ese código en el campo habilitado y haga clic en Confirmar 2FA.

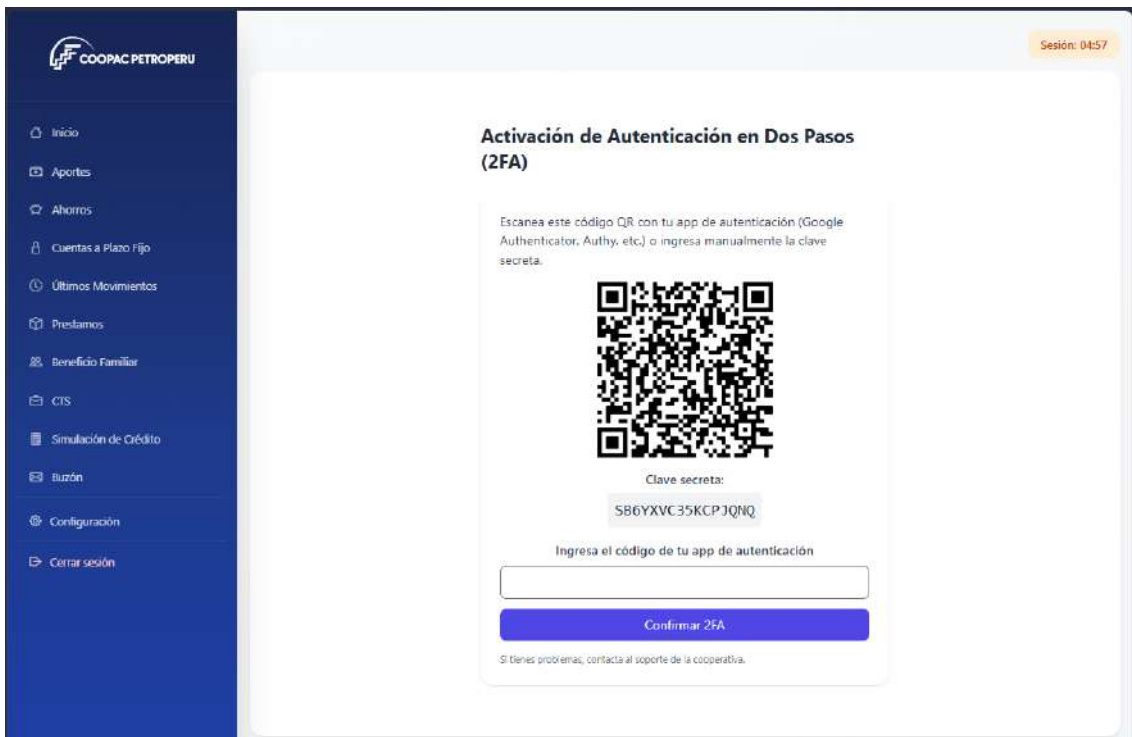
Si el código es correcto, se activará la autenticación en dos pasos y será redirigido a la página de configuración, donde verá un mensaje de éxito y el estado “2FA activo”.

*Nota: Si en algún momento desea desactivar 2FA, puede hacerlo desde la misma sección, utilizando el botón **Desactivar** (se le pedirá confirmación).*





Escanear el código QR, para ello se debe de tener instalado en el aplicativo de Google authenticator en el celular el aplicativo debe descargarse en play store en sistemas Android o desde App store Apple, para escanear el QR.

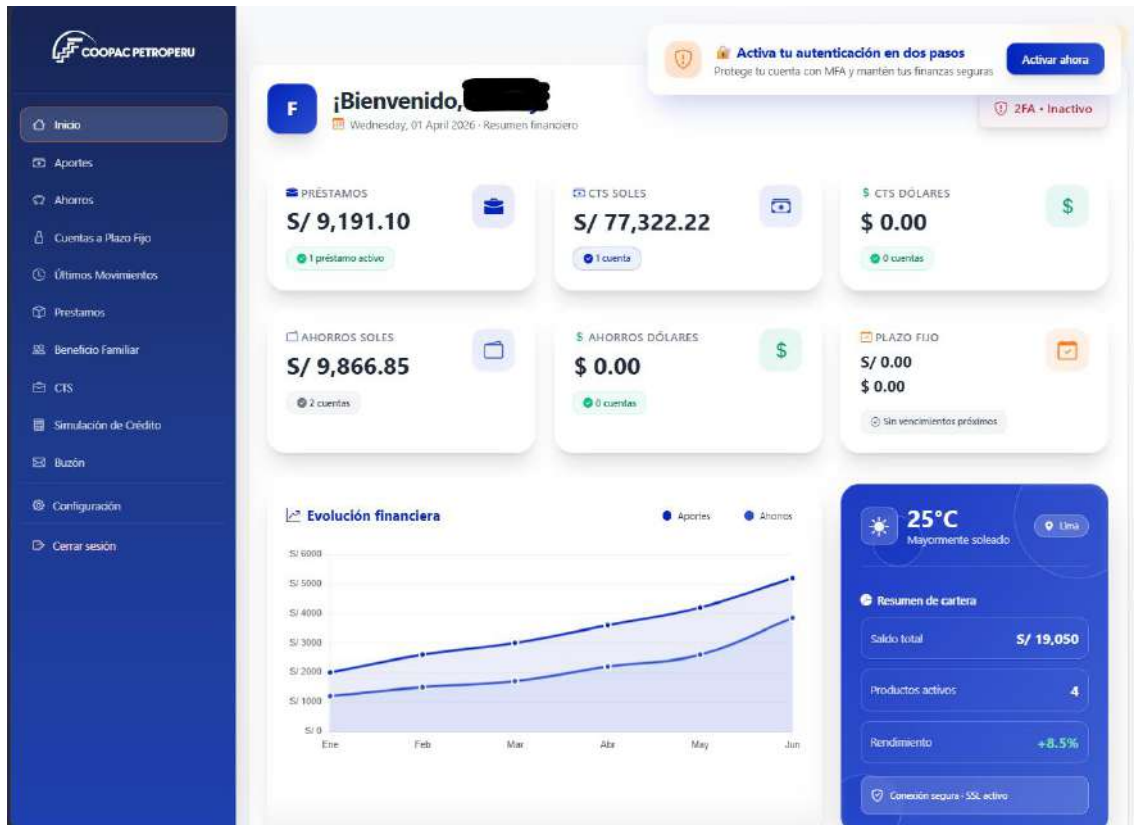


### 2.2.2. INICIO DE SESIÓN Y AUTENTICACIÓN EN DOS PASOS (2FA)

El proceso de inicio de sesión depende de si tiene 2FA activado o no.

- Inicio de sesión sin 2FA (solo email y contraseña):
- Ingrese su correo electrónico y contraseña en la pantalla principal.
- Si lo desea, marque la casilla Recordar sesión para que la aplicación mantenga su sesión por más tiempo (hasta 30 días).
- Haga clic en Acceder.

Será redirigido automáticamente al dashboard (página principal) donde podrá consultar sus productos financieros.



### 2.2.3. INICIO DE SESIÓN CON 2FA ACTIVADO

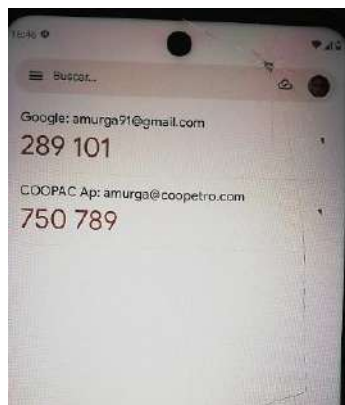
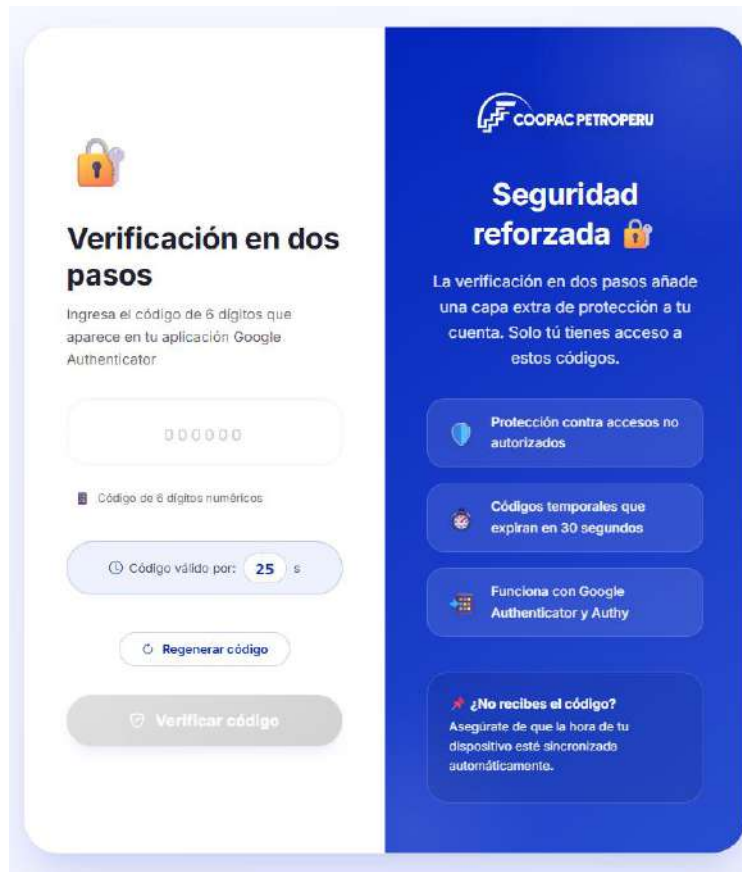
Complete los campos de correo y contraseña como se indicó anteriormente y presione Acceder.

Si las credenciales son correctas, el sistema le mostrará una nueva pantalla solicitando el código de 6 dígitos generado por su aplicación de autenticación.

Abra su aplicación de autenticación (Google Authenticator, etc.) y copie el código actual.

Ingrese el código en el campo correspondiente y haga clic en Verificar código.

Si el código es válido, accederá al dashboard. En caso contrario, se mostrará un mensaje de error y deberá intentarlo nuevamente.



Por último, daremos clic en verificar código para validar las credenciales insertadas en el formulario de inicio de sesión.

*Importante: Si el código expira (cada 30 segundos), puede hacer clic en **Regenerar código** para obtener uno nuevo. Si falla varios intentos, su cuenta podría bloquearse.*

*Importante: Luego de redireccionar desde el inicio de sesión, a la página de dashboard, es visible un botón flotante donde redirecciona a la activación de 2FA.*

## 2.2.4. RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

Si olvida su contraseña, puede restablecerla fácilmente mediante el enlace “¿Olvidaste tu contraseña?” que aparece en la pantalla de inicio de sesión.

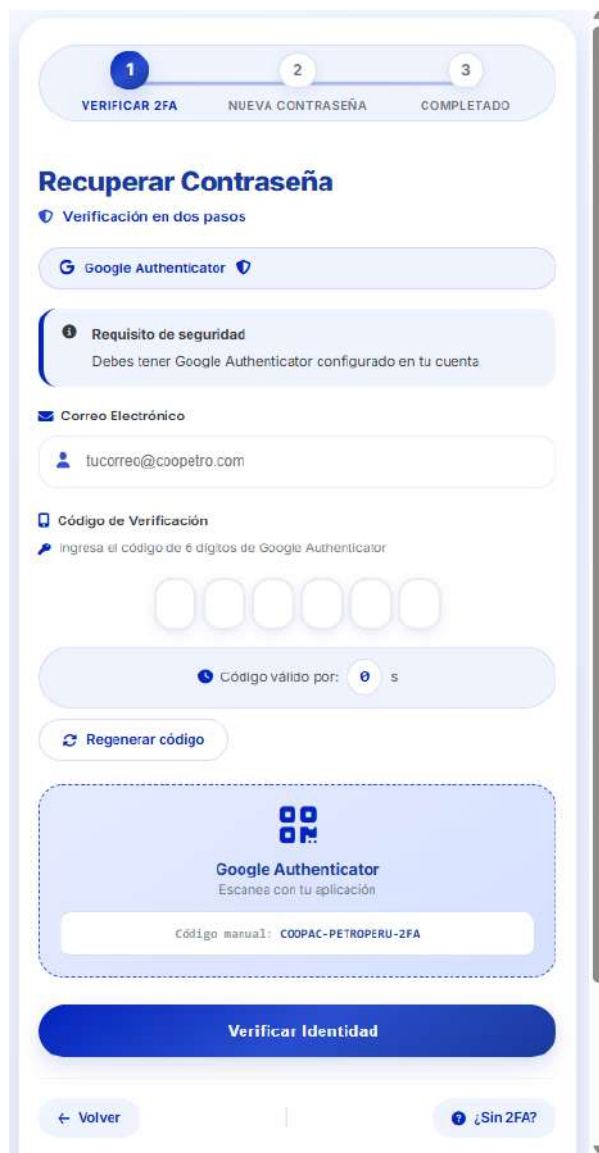
Pasos para recuperar su contraseña:

- En la pantalla de login, haga clic en el enlace ¿Olvidaste tu contraseña?



Se abrirá un formulario donde deberá ingresar su correo electrónico (el mismo que usó al registrarse) y también se debe de insertar el código de verificación de google authenticator.

Luego daremos clic en verificar identidad.



Ingresamos la nueva contraseña, esta debe de contener como mínimo 8 caracteres, en la imagen líneas abajo podemos ver las características de y condiciones que debe de tener la contraseña, por último, confirmamos la contraseña que se ingresó anteriormente.

Por último, damos clic en actualizar contraseña y volveremos a la página de inicio de sesión e ingresaremos las credenciales de acceso (usuario y contraseña).

*Nota:* Si no recibe el correo, verifique que la dirección ingresada sea la correcta y consulte con el área de soporte de la cooperativa.

### 2.3. NAVEGACIÓN GENERAL (DESCRIPCIÓN DEL MENÚ SEGÚN EL ROL)

Una vez que haya iniciado sesión, el menú lateral izquierdo se adapta automáticamente según el rol que tenga asignado en la aplicación.

Existen tres roles principales:

- Socio: acceso a todas las funcionalidades financieras.
- Operador de crédito: solo ve los módulos relacionados con la gestión de solicitudes de crédito y el buzón de mensajes.

- Administrador (super\_admin / admin): acceso completo a la administración del sistema.

#### Menú del socio (usuario estándar)

- **Inicio:** redirige al dashboard, donde se muestran los resúmenes de préstamos, CTS, ahorros, plazo fijo y gráficos de evolución.
- **Aportes:** consulta de sus aportaciones, historial de movimientos y saldos.
- **Ahorros:** visualización de sus cuentas de ahorro (soles y dólares) con movimientos.
- **Cuentas a Plazo Fijo:** listado de certificados de plazo fijo, fechas de vencimiento e intereses.
- **Últimos Movimientos:** historial de transacciones recientes en todas sus cuentas.
- **Préstamos:** resumen de créditos vigentes, cronogramas de pago y estado.
- **Beneficio Familiar:** gestión de beneficiarios, distribución de porcentajes y beneficios por fallecimiento.
- **CTS:** saldos y movimientos de su cuenta de Compensación por Tiempo de Servicios.
- **Simulación de Crédito:** herramienta para calcular cuotas y generar cronogramas, con la posibilidad de enviar solicitudes de crédito.
- **Buzón:** sistema de tickets para comunicarse con el área de atención al socio.
- **Configuración:** cambio de contraseña, actualización de datos personales y activación/desactivación de 2FA.
- **Cerrar sesión:** finaliza la sesión actual y vuelve a la pantalla de login.

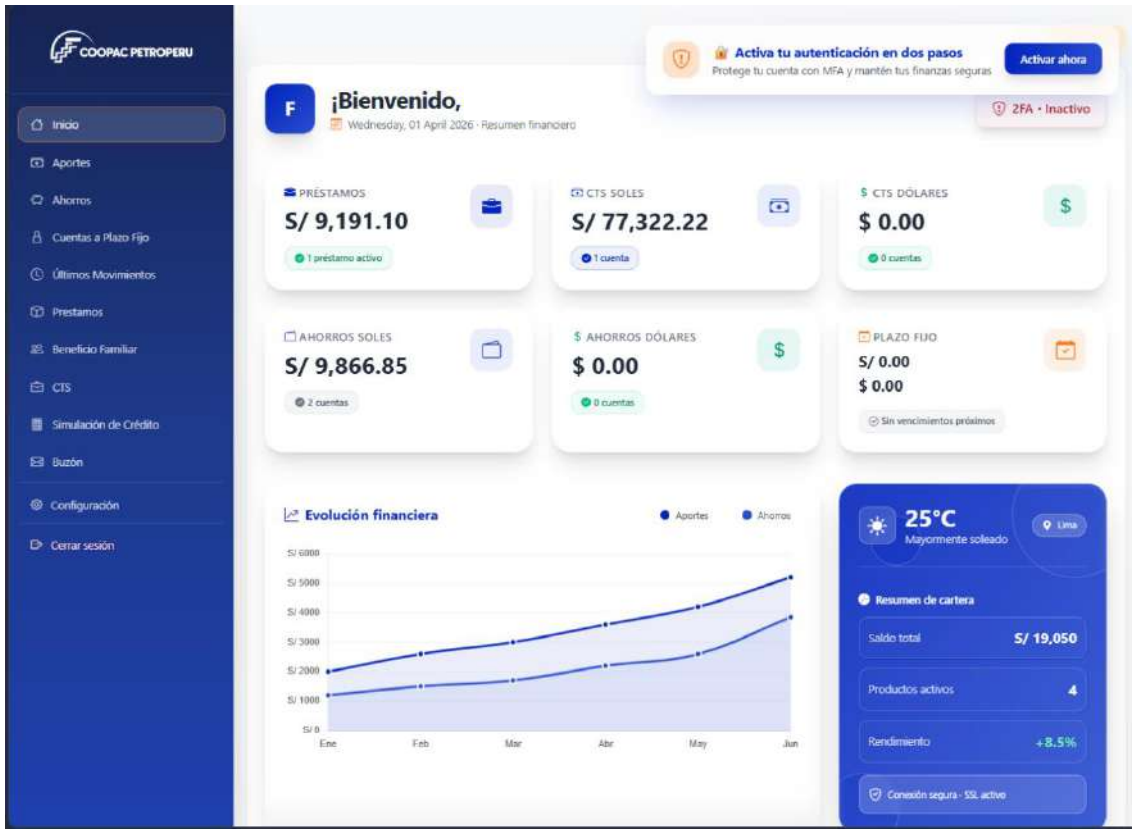
#### Menú del operador de crédito

- **Inicio:** dashboard personalizado con estadísticas de las solicitudes asignadas (opcional, según desarrollo).
- **Administración de Mensajes:** acceso al buzón de tickets, donde solo verá los mensajes que le han sido asignados. Puede responder, cambiar estado y gestionar la conversación.
- **Solicitudes de Crédito:** listado de solicitudes de crédito asignadas a él. Puede visualizar los detalles, dejar observaciones y cambiar el estado de las solicitudes.
- **Cerrar sesión:** igual que para el socio.

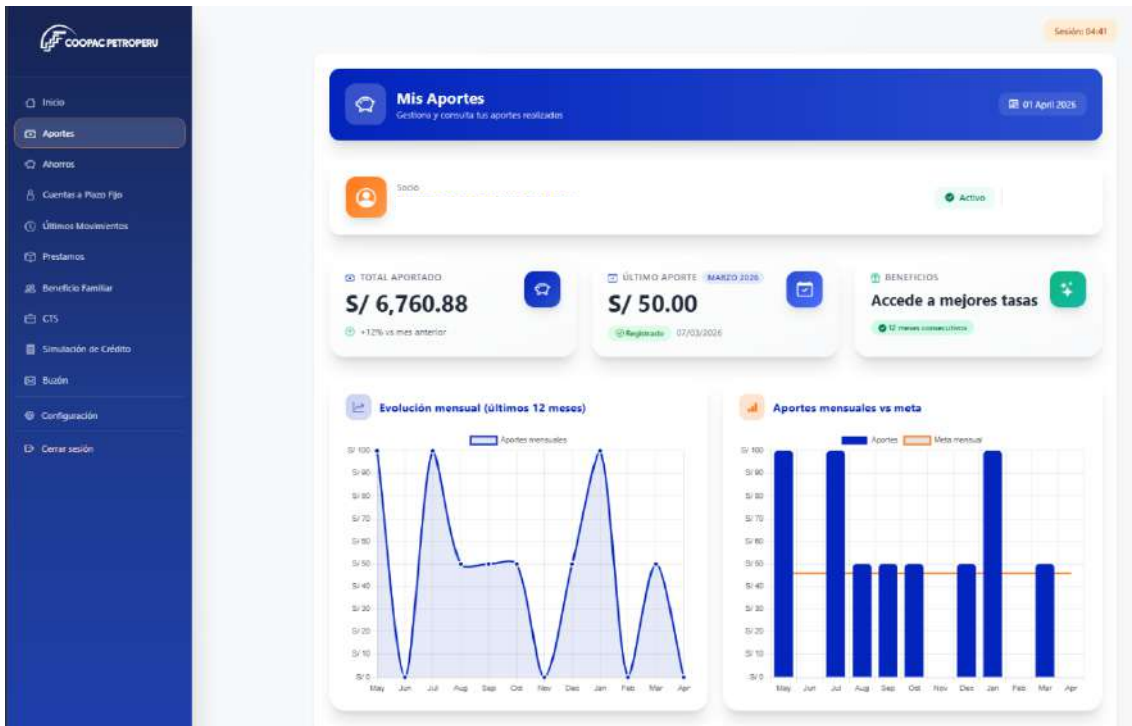
*Nota:* Los operadores no ven los módulos financieros (aportes, ahorros, etc.) ni las opciones de administración de socios o usuarios.

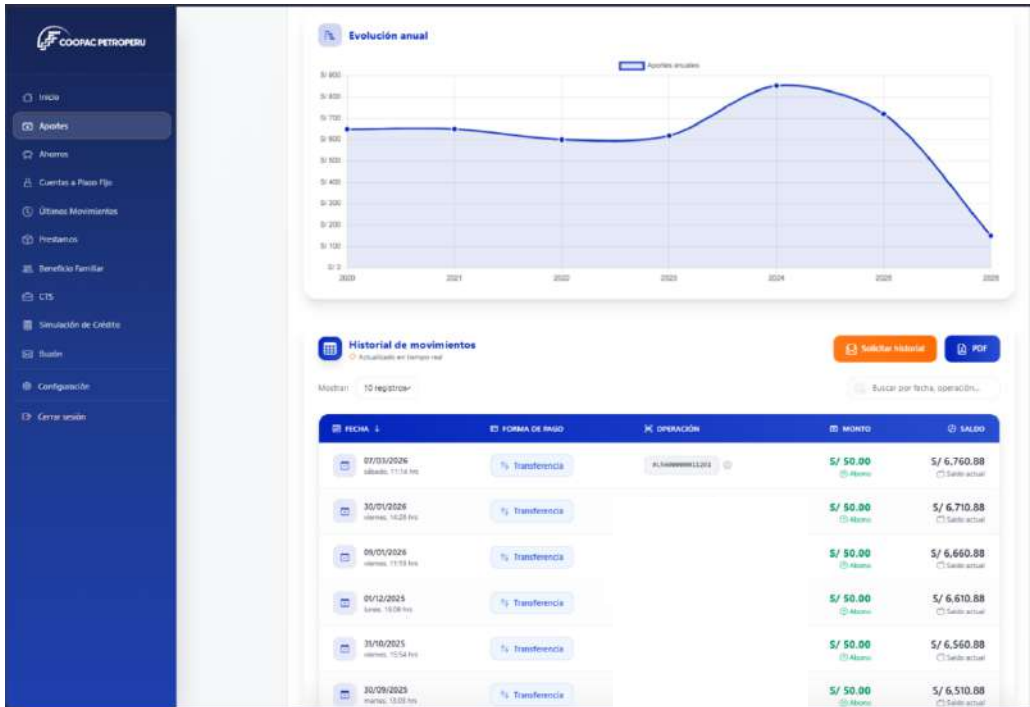
## 2.4. VISTAS DE NAVEGACIÓN

### 2.4.1. Dashboard / Inicio

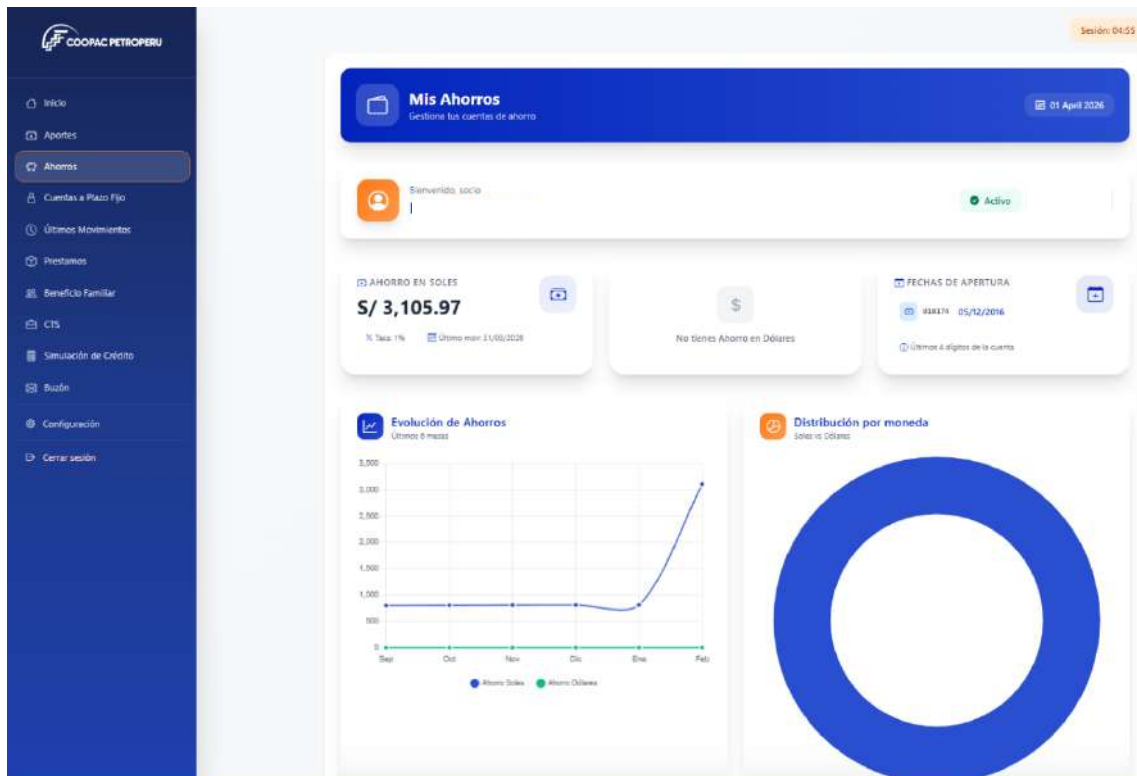


### 2.4.2. Aportes





### 2.4.3. Ahorros

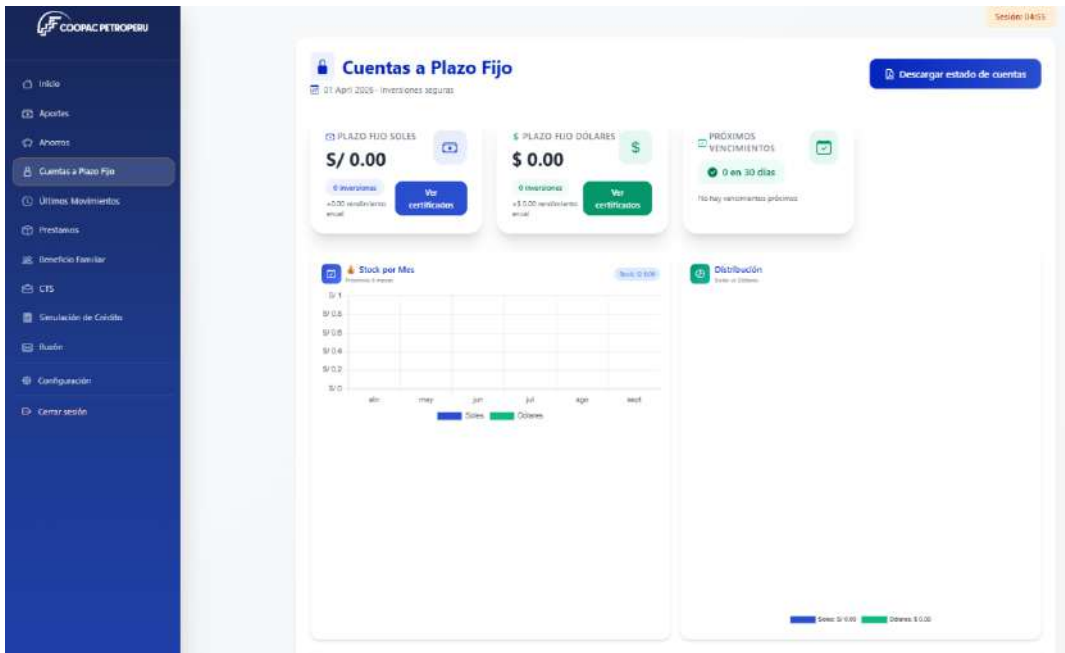


**Mis Cuentas de Ahorro**  
Total: 1 cuentas encontradas. Descargar Cuentas

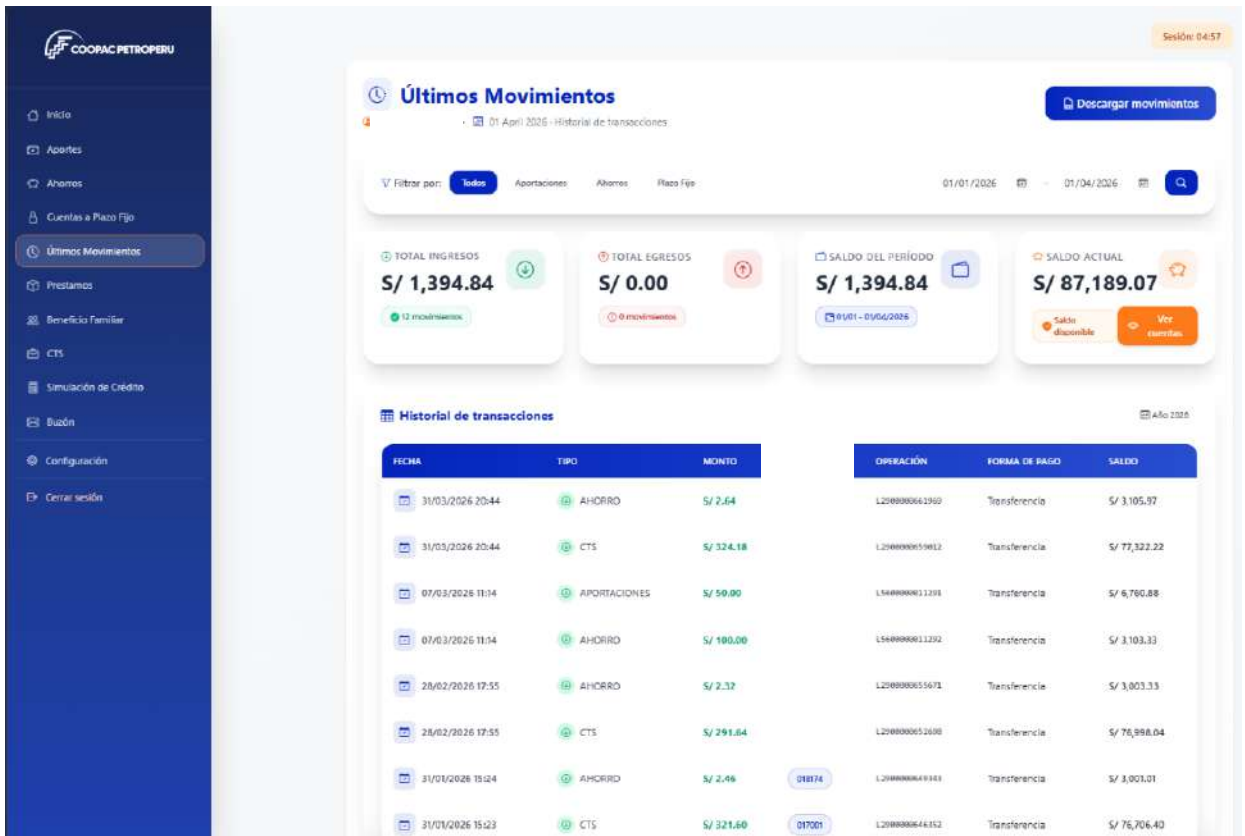
CUENTA	TIPO	MONEDA	SALDO	TASA	APERTURA	ÚLT. MOV.	DETALLE
XXXXXXXXXXXX	AHORRO	S/	3,105.97	1%	5/12/2016	3/10/2026	1

Total en Soles: S/ 3105.97  
Total en Dólares: \$ 0.00

### 2.4.4. Cuentas a plazo fijo



### 2.4.5. Últimos Movimientos



### 2.4.6. Prestamos

**Mis Préstamos**  
01 Abril 2025 · Resumen de créditos activos

- TOTAL PRÉSTAMOS: 1
- SALDO TOTAL: S/ 9,191.10
- MONTO ORIGINAL: S/ 15,000.00

**Distribución del saldo por tipo**  
AMPLIACION PTMO. EDUCATIVO

**Progreso de pago por préstamo**  
Cuentas pagadas: 14, Cuentas pendientes: 9

**Mis créditos activos** 1 préstamo

**AMPLIACION PTMO. EDUCATIVO**  
N°: 0210000000002

- Monto original: S/ 15,000.00
- Saldo actual: S/ 9,191.10
- Tasa anual: 13.50%
- Pagos: 24 / 14 pagados

Progreso de pago: 58%  
Ver detalles

### 2.4.7. Beneficios Familiares

**Beneficios Familiares**  
Conoce la distribución de tus beneficios entre tus seres queridos.

- CUOTA MENSUAL: S/ 30.00
- PAGO ANUAL: S/ 360.00
- CUOTAS PENDIENTES: 9
- ESTADO: Activo

**Beneficios en caso de fallecimiento**

**Si fallece el titular**  
Se distribuye S/ 6,000.00 entre los beneficiarios según el porcentaje asignado.

YAI (Hijo/a, 100%)	S/ 6,000.00
<b>Total distribuido</b>	<b>S/ 6,000.00</b>

**Si fallece un beneficiario**  
El titular recibe S/ 6,000.00 por cada beneficiario fallecido.

Beneficiarios que tienen derecho al cobro:

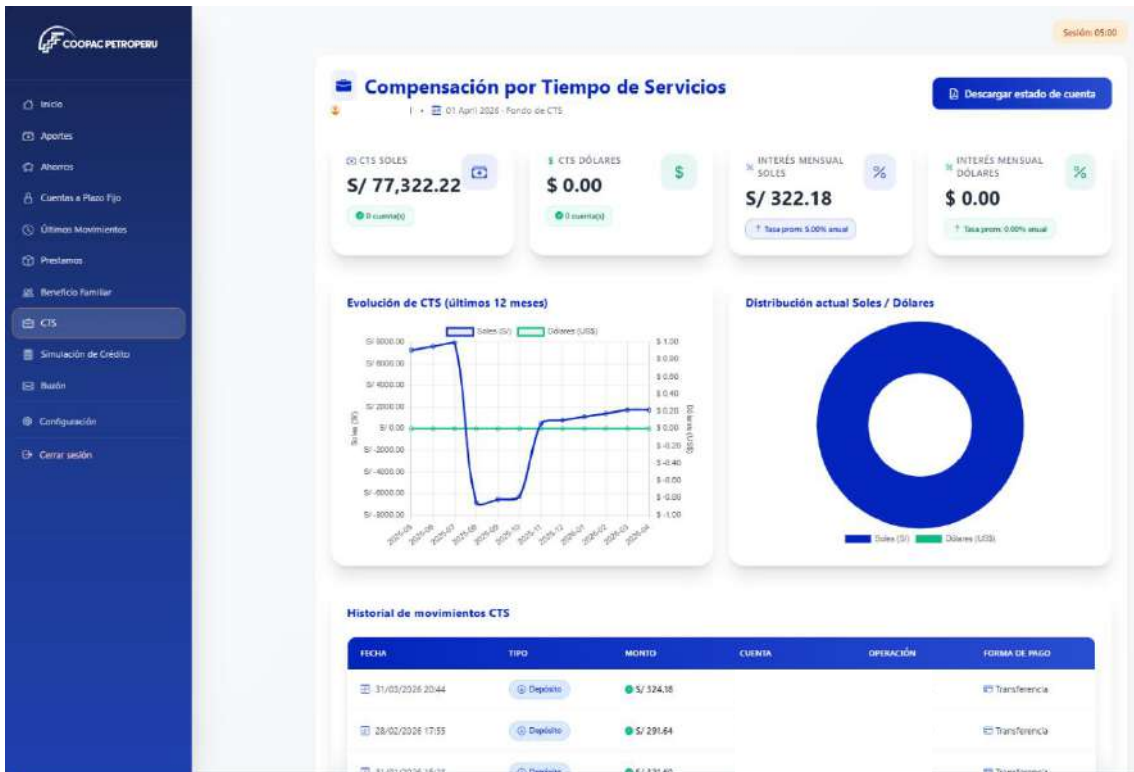
- YANQUI (Hijo)
- JUANA (Hija)
- BRIAN (Hijo)

En caso de fallecimiento de cualquiera de ellos, recibirá S/ 6,000.00.

Monto por beneficiario: **S/ 6,000.00**  
Este monto es independiente del porcentaje asignado.

Los montos mostrados son estimados basados en el fondo anual de S/ 360.00. Los beneficios por fallecimiento se calculan sobre S/ 6,000.00.

### 2.4.8. CTS



### 2.4.9. Simulación de Créditos

**Simulador de Crédito**

01 Abril 2025 - Calcula tu préstamo ideal

Solicitar crédito ahora

**Parámetros del crédito**

Tipo de crédito: Seleccione un tipo

Monto del crédito (S/): S/ 10,000

Plazo (meses): Primero seleccione tipo de crédito

Forma de pago: Planiella

Calcular cuotas

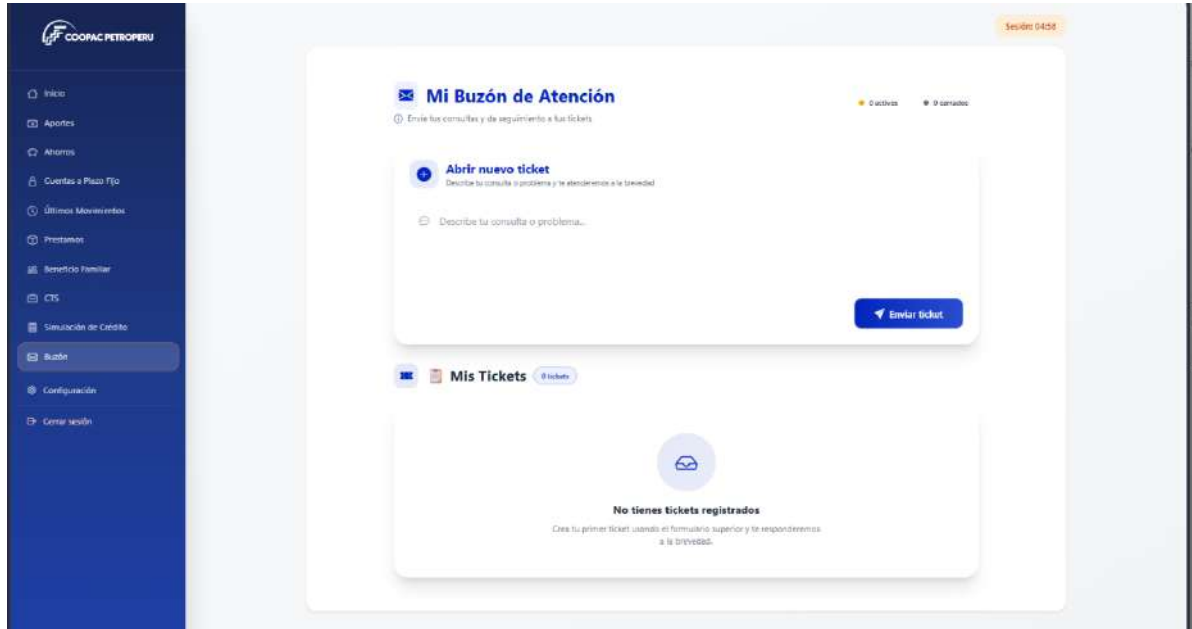
**Tabla de amortización**

#	Fecha	Días	Capital	Interés	Seguro	Total Cuota	Saldo Prog.
---	-------	------	---------	---------	--------	-------------	-------------

Luego de realizar la simulación calculando las cuotas, en la parte inferior veremos el cronograma de pagos y ya podremos enviar la solicitud de simulación si está de acuerdo con la simulación.

En el botón solicitar Crédito ahora, podemos enviar la simulación realizada, los datos cálculos serán visibles para el personal de créditos y se pondrán en comunicación con usted.

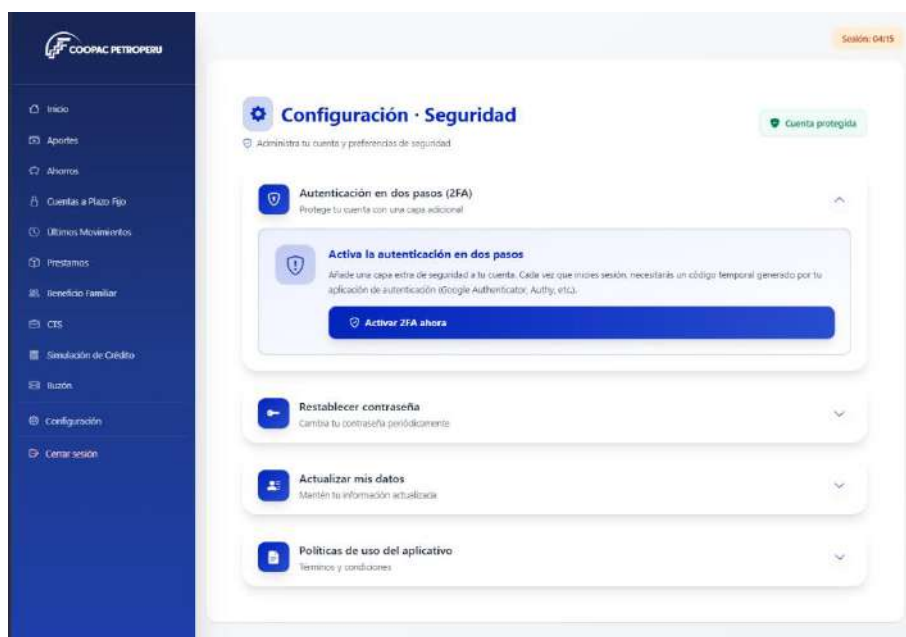
### 2.4.10. Buzón



Permite tener comunicación directa sobre sus consultas o alguna duda en las operaciones realizadas, donde se le asignara un numero de atención y un personal exclusivamente para dar solución a su requerimiento.

### 2.4.11. Configuración

#### A. AUTENTICACIÓN EN 2 PASOS (2FA).



## B. RESTABLECER CONTRASEÑA

**Activar 2FA ahora**

**Restablecer contraseña**  
Cambia tu contraseña periódicamente

**Contraseña actual**  
Ingresa tu contraseña actual

**Nueva contraseña**  
Ingresa tu nueva contraseña

**Confirmar nueva contraseña**  
Confirma tu nueva contraseña

**Seguridad de la contraseña:** Ingresar una contraseña

**Actualizar contraseña**

**Actualizar mis datos**  
Mantén tu información actualizada

**Políticas de uso del aplicativo**  
Términos y condiciones

## C. ACTUALIZACION DE DATOS E INFORMACION

**Autenticación en dos pasos (2FA)**  
Protege tu cuenta con una capa adicional

**Activa la autenticación en dos pasos**  
Añade una capa extra de seguridad a tu cuenta. Cada vez que inicies sesión, necesitarás un código temporal generado por tu aplicación de autenticación (Google Authenticator, Authly, etc.).

**Activar 2FA ahora**

**Restablecer contraseña**  
Cambia tu contraseña periódicamente

**Actualizar mis datos**  
Mantén tu información actualizada

**Nombre completo** **Correo electrónico**  
fyp@... m

**DNI**  
El DNI no puede ser modificado

**Actualizar datos**

**Políticas de uso del aplicativo**  
Términos y condiciones

## D. POLÍTICAS DE USO DEL APLICATIVO

The screenshot displays the mobile application interface for COOPAC PETROPERU. On the left is a dark blue navigation menu with the following items: Inicio, Aportes, Ahorros, Cuentas a Plazo Fijo, Últimos Movimientos, Prestamos, Beneficio Familiar, CTS, Simulación de Crédito, Buzón, Configuración, and Cerrar sesión. The main content area shows a card for 'Políticas de uso del aplicativo' with a sub-card for 'Términos y condiciones de uso'. The terms and conditions text is as follows:

**Términos y condiciones de uso**

Al acceder y utilizar la aplicación de la Cooperativa, el usuario acepta las siguientes condiciones:

- 1. Naturaleza de la cuenta:** La cuenta de acceso es personal, única e intransferible. El usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales (usuario, contraseña y cualquier método de autenticación).
- 2. Uso autorizado:** La aplicación debe utilizarse exclusivamente para los fines autorizados por la Cooperativa, en el marco de la relación contractual o de socio. Queda prohibido cualquier uso no autorizado, incluyendo pero no limitado a: intentos de acceso a datos de otros usuarios, realizar operaciones no consentidas, o emplear la aplicación para actividades ilícitas.
- 3. Seguridad y buenas prácticas:** Se recomienda cambiar la contraseña periódicamente y activar la autenticación de dos factores (2FA) para mayor seguridad. El usuario debe cerrar sesión al finalizar cada uso, especialmente en dispositivos compartidos.
- 4. Registro y auditoría:** Todas las operaciones realizadas a través de la aplicación quedan registradas y podrán ser auditadas por la Cooperativa para garantizar la transparencia y seguridad del sistema.
- 5. Responsabilidad del usuario:** El usuario es el único responsable de cualquier actividad realizada con sus credenciales. La Cooperativa no se hace responsable por accesos no autorizados o daños derivados del incumplimiento de estas obligaciones (ej. compartir credenciales, no cerrar sesión, etc.).
- 6. Protección de datos:** Los datos personales y financieros serán tratados conforme a la legislación vigente y a la Política de Privacidad de la Cooperativa.
- 7. Modificaciones y aceptación:** La Cooperativa se reserva el derecho de modificar estos términos en cualquier momento, notificando previamente a los usuarios. El uso continuado de la aplicación implica la aceptación de las condiciones actualizadas.
- 8. Ley aplicable:** Estos términos se rigen por las leyes de la República del Perú y cualquier controversia será sometida a los tribunales competentes.

Última actualización: Marzo 2026 Versión 1.0