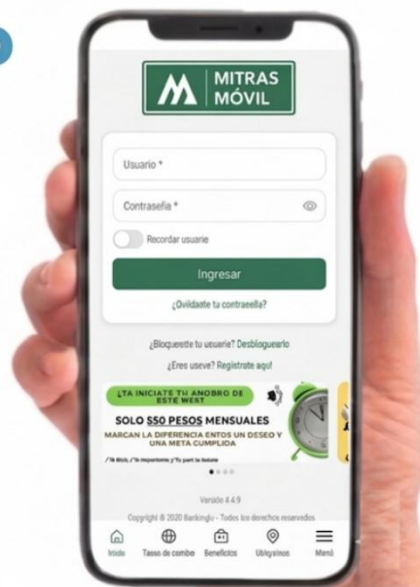




CAJA MITRAS S.C. DE A.P DE R.L DE C.V.

Manual de usuario

App Mitras Móvil y Web Caja Mitras



Índice

Objetivo	3
Recuperar contraseña (App)	4
Dar de Alta un Producto de Tercero (App)	6
Cambiar número de PIN (App)	10
Recuperar contraseña (Web)	13
Dar de alta un Producto de tercero(web)	16
Cambiar número de pin(web)	21
Glosario.....	25

Objetivo

Este manual tiene como propósito facilitar el uso de la aplicación Mitras Móvil y del portal web de Caja Mitras.

Recuperar contraseña (App)

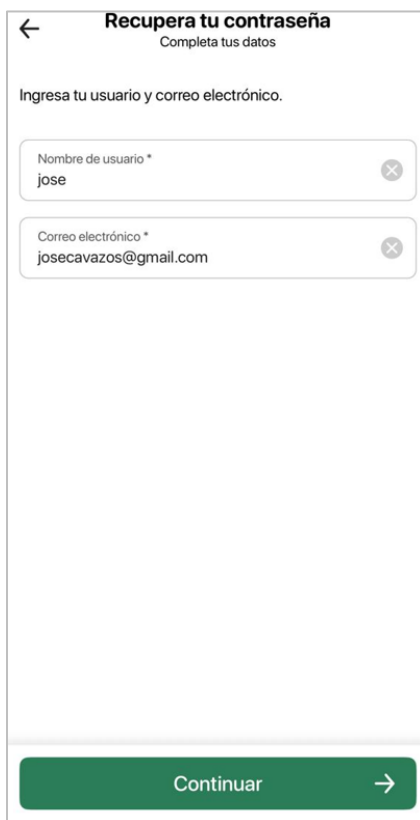
Restablece tu acceso desde tu dispositivo móvil

Paso 1.- Ingresa a la App Mitras Móvil en tu celular, y presiona sobre la opción "¿Olvidaste tu contraseña?" que aparece justo debajo del botón de ingresar.



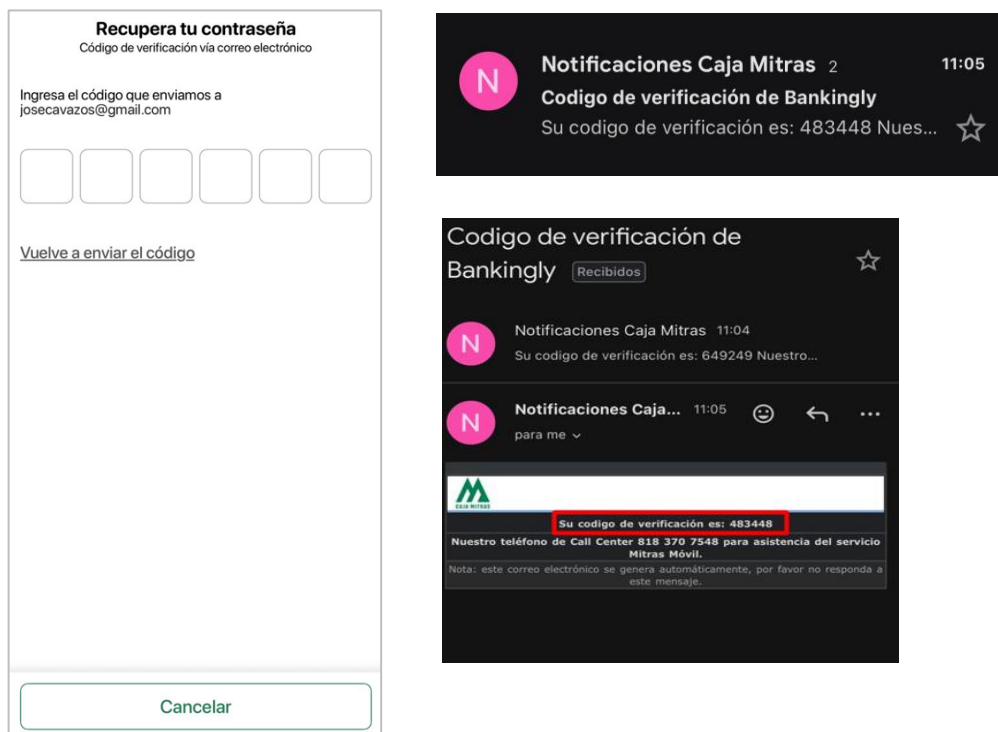
The image shows the login screen of the Mitras Móvil app. At the top left is the Mitras logo. Below it are two input fields: 'Usuario *' and 'Contraseña *'. The password field has an eye icon to toggle visibility. Below the fields is a toggle switch for 'Recordar usuario'. A large green button labeled 'Ingresar' is centered. Below the button, the link '¿Olvidaste tu contraseña?' is highlighted with a red rectangular box.

Paso 2.- Ingresa tu nombre de usuario y el correo electrónico que registrarte al darte de alta en la app, una vez llenados ambos campos, notarás que el botón "Continuar" se habilita, le damos clic para enviar la solicitud de restablecimiento.

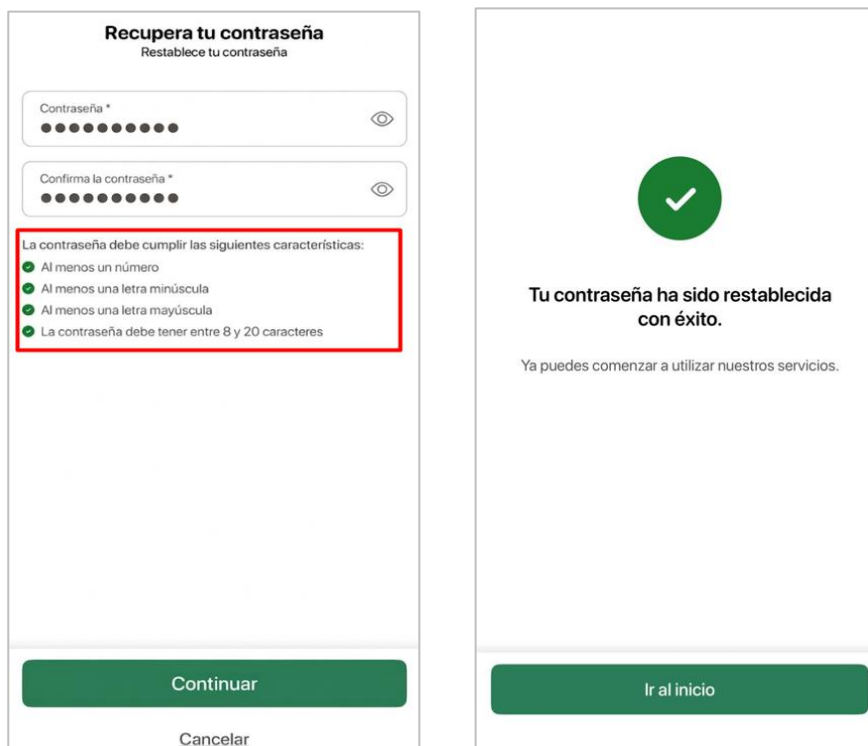


The image shows the 'Recupera tu contraseña' screen. At the top is a back arrow and the title 'Recupera tu contraseña' with the subtitle 'Completa tus datos'. Below is the instruction 'Ingresa tu usuario y correo electrónico.' There are two input fields: 'Nombre de usuario *' with the value 'jose' and 'Correo electrónico *' with the value 'josecavazos@gmail.com'. Both fields have a clear (X) button. At the bottom is a large green button labeled 'Continuar' with a right arrow.

Paso 3.- Nos solicita un código de verificación que es enviado al correo electrónico registrado, nos dirigimos a la bandeja de entrada y buscamos el correo con el asunto “Notificaciones Caja Mitras”, al abrir el correo encontraras un código de verificación numérico.



Paso 4.- En la pantalla final, podrás establecer tu nueva clave de acceso. Es importante que cumpla con los requisitos de seguridad; escribe tu nueva contraseña y confírmala en el segundo campo (ambas deben de coincidir), presionamos el boton de continuar y la contraseña se restablecera con éxito.



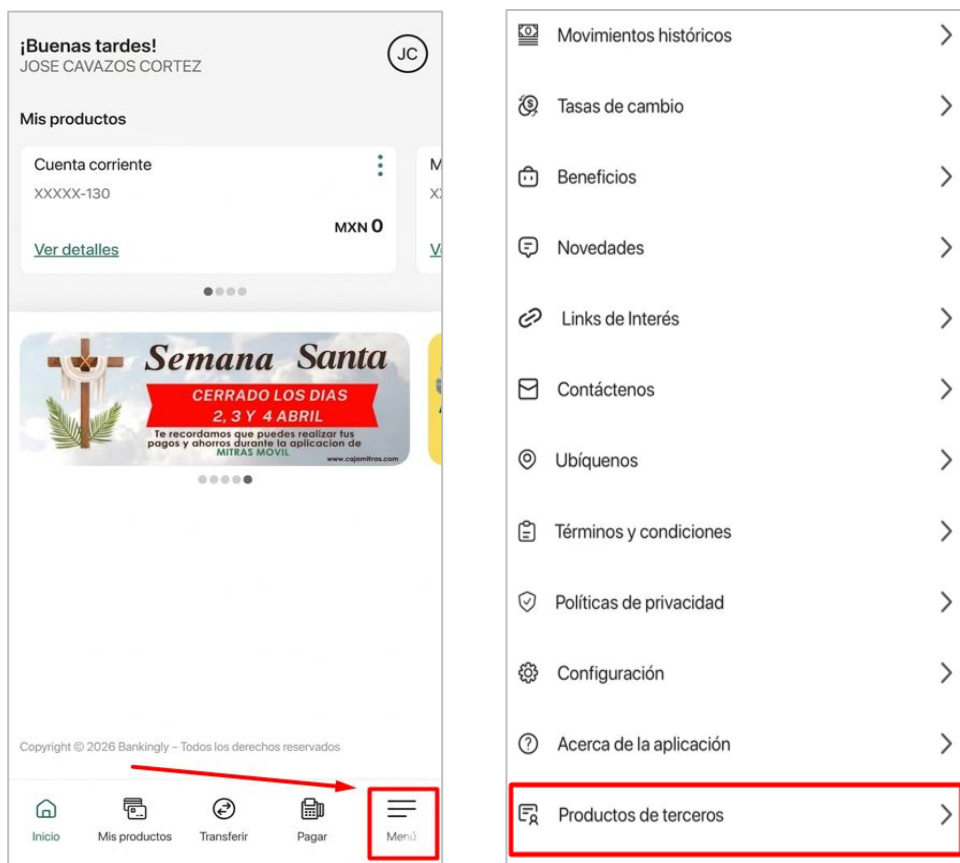
Dar de Alta un Producto de Tercero (App)

Registra nuevas cuentas para realizar movimientos a terceros

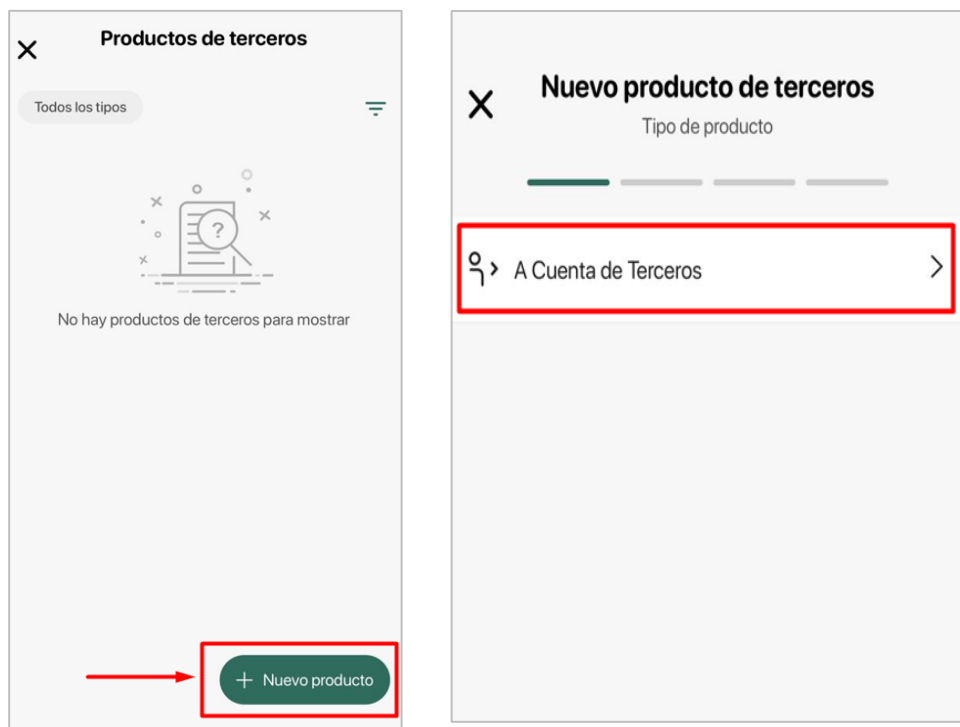
Paso 1.- Abre la aplicación Mitras Móvil en tu dispositivo; ingresa tu nombre de usuario y contraseña, y presiona el botón "Ingresar".



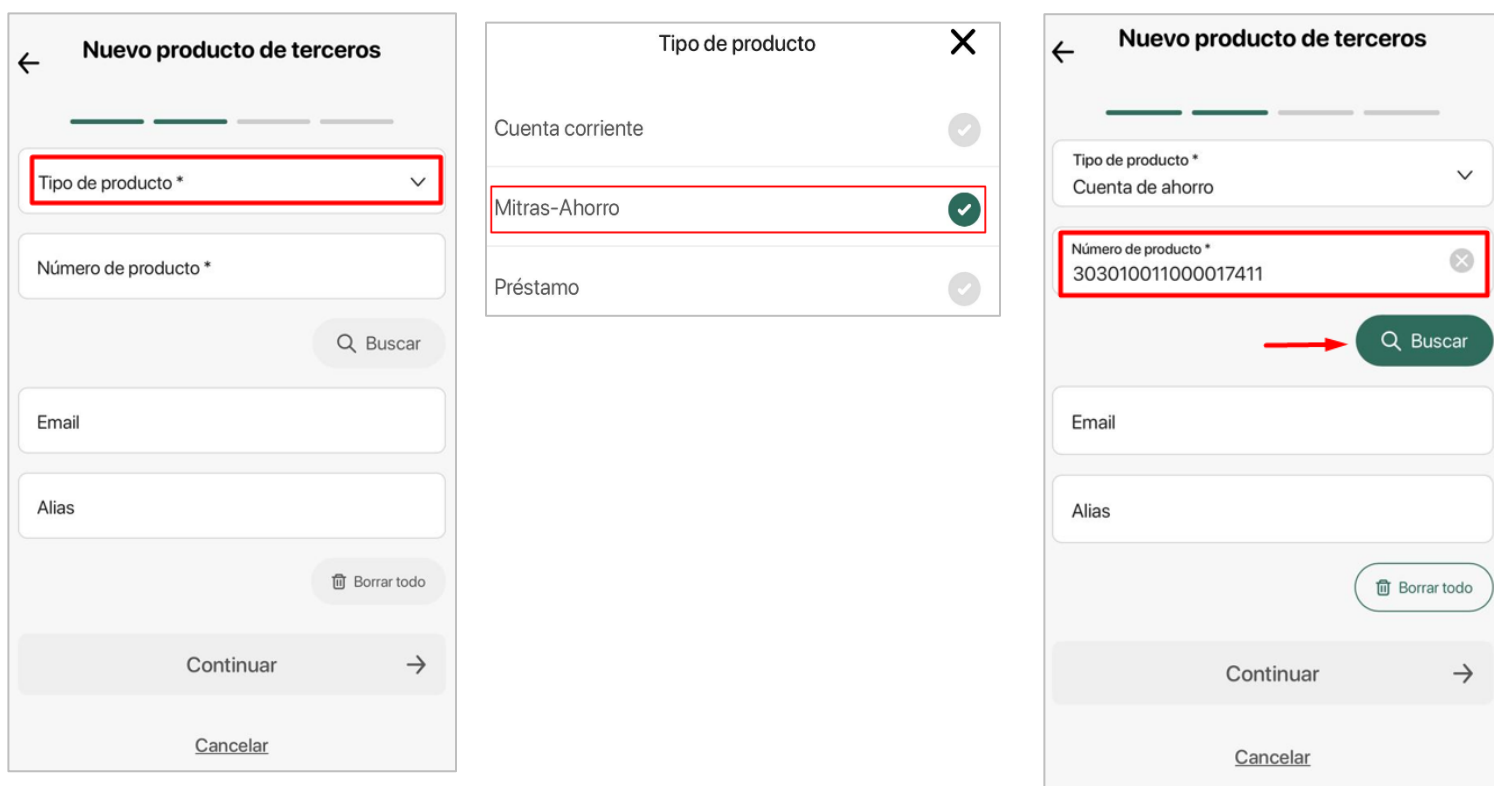
Paso 2.- Una vez dentro de tu sesión, presiona el menú hamburguesa (las tres líneas horizontales) ubicado en la parte inferior, y selecciona la opción "Productos de terceros" que está ubicada hasta el final del menú.



Paso 3.- Presiona el botón “Nuevo Producto” para comenzar el alta del tercero, veras un listado de tipos productos disponibles y dar clic en la opción de “A Cuentas de Terceros”.



Paso 4.- Selecciona el botón “Tipo de producto”, se mostrará una lista con los productos que puedes registrar, haz clic específicamente en el producto que deseas dar de alta, captura el número de producto (18 dígitos) en el campo correspondiente y presiona el botón de buscar.



Nota: El número de producto requerido consta de 18 dígitos, se puede obtener del ticket que se entrega al realizar un movimiento en ventanilla; en el encabezado de la parte inferior se encuentra la leyenda **“CUENTAS PARA USARSE EN MITRAS MÓVIL”** y también de la consulta de saldos del sitio web.

Paso 5.-Se mostrará un resumen con los datos del beneficiario; verifica que el nombre sea correcto. En la segunda pantalla se mostrarán nuevamente los datos completos del producto del tercero para su validación. Por último, presiona el botón “Continuar”.

Tipo de producto *
Cuenta de ahorro

Número de producto *
303010011000017411

Buscar

Moneda
MXN

Nombre titular
PEDRO PEREZ CORTEZ

Tipo de documento
CURP

Número de documento
03030110021789

Email
pedro59@gmail.com

Alias
Mitras-Ahorro

Borrar todo

Continuar →

Nuevo producto de terceros

Tipo de producto
Cuenta de ahorro

Moneda
MXN

Número de producto
303010011000017411

Alias
Mitras-Ahorro

Nombre titular
PEDRO PEREZ CORTEZ

Email
pedro59@gmail.com

Tipo de documento
CURP

Número de documento
03030110021789

Banco
Oficina Matriz

Continuar →

[Cancelar](#)

Paso 6.- Para finalizar el registro, se solicita el PIN de seguridad (puede ser de 4 o 6 dígitos), si es la primera vez que lo configuras, te pedirá ingresarlo y luego confirmarlo una segunda vez para asegurar que sea correcto, una vez completado se presiona el botón de “confirmar” y aparecerá un mensaje que el producto se registró exitosamente.

Dispositivos de seguridad

Selecciona el método de seguridad de tu preferencia:

☒ PIN

PIN de seguridad

Ingresar un PIN con largo mayor o igual que 4 y menor o igual que 6

Confirmar

Nuevo producto de terceros

✓

El producto se registró exitosamente.

27/03/2026 - 14:44

Tipo de producto:
Cuenta de ahorro

Moneda:
MXN

Número de producto:
303010011000017411

Alias:
Mitras-Ahorro

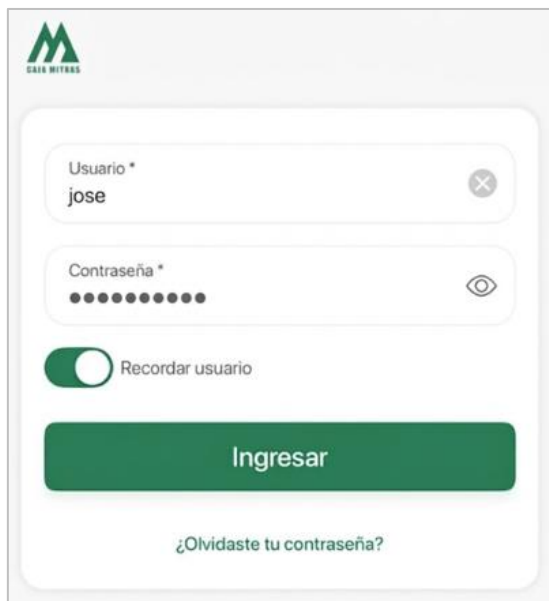
Nombre titular:
PEDRO PEREZ CORTEZ

Email:
pedro59@gmail.com

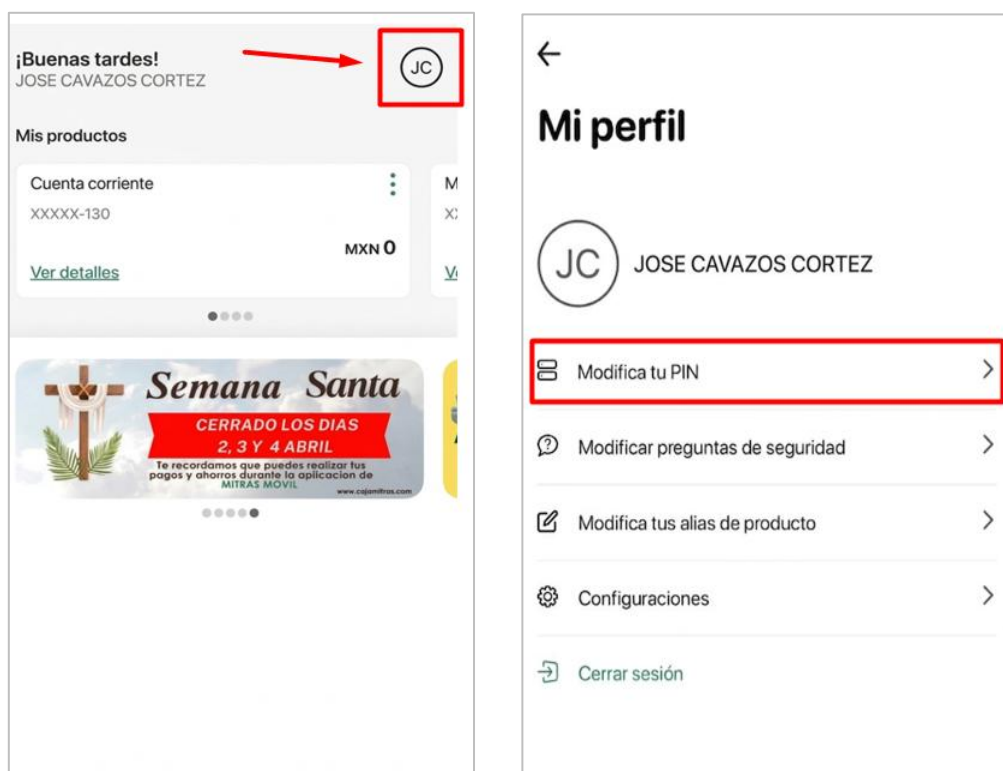
Tiempo de espera para utilizar cuenta: son 30 minutos transcurridos desde el registro de la cuenta de terceros para poder hacer transferencias.

Cambiar número de PIN (App)

Paso 1.- Abre la aplicación Mitras Móvil en tu dispositivo; ingresa tu nombre de usuario y contraseña, y presiona el botón "Ingresar".



Paso 2.- Una vez dentro de tu sesión, presiona el botón "Perfil" que se encuentra en la esquina superior a lado de tu nombre, y seleccionamos la opción "Modifica tu PIN".



Paso 3.- Recibirás un código de seguridad por SMS al número registrado a darse de alta en la App, ingrésalo en el campo que aparece en la pantalla, al validar el código se muestra una pantalla aquí deberás crear tu nuevo PIN.

Información de seguridad

Ingresa el código temporal que enviamos vía SMS a +52 XXX XXX XXX 637

Importante, te enviamos un código temporal vía SMS

Podrás solicitar un nuevo código en 57

Modifica tu PIN

Ingresa un PIN con largo mayor o igual que 4 y menor o igual que 6

PIN actual *

¿Has olvidado tu PIN?

Nuevo PIN *

Repite el PIN *

Confirmar

Paso 4.- Si no recuerdas el PIN actual, selecciona la opción “¿Has olvidado tu PIN?”, aparecerá un mensaje informativo en pantalla presiona el botón de “aceptar”, una vez aceptado se mostrará un aviso confirmando que el nuevo PIN ha sido generado con éxito, revisa la bandeja de entrada del correo electrónico que tienes registrado, y aparecerá el nuevo PIN provisional.

Modifica tu PIN

Ingresa un PIN con largo mayor o igual que 4 y menor o igual que 6

PIN actual *

¿Has olvidado tu PIN?

Nuevo PIN *

Repite el PIN *

Recupero de PIN

A continuación presiona aceptar para recibir el PIN nuevo en tu correo electrónico.

Aceptar

Cancelar

PIN nuevo

Tu PIN se ha generado y enviado a tu correo de manera exitosa.

Aviso de nuevo pin

Notificaciones Caja... 15:17

Nuevo pin

Nombre de usuario: Jose

Nuevo pin: 122164

Nuestro teléfono de Call Center 816 370 7548 para asistencia del servicio Mitras Móvil.

Nota: este correo electrónico se genera automáticamente, por favor no responda a este mensaje.

Paso 4.- Para concluir el proceso deberás de validar el PIN anterior en el primer campo o el PIN provisional que te llegó por correo, registrarás el nuevo PIN en el segundo campo y en el tercer campo volverás a escribirlo para confirmar, y presiona el botón de “confirmar”, aparecerá un mensaje indicando que tu PIN fue modificado con éxito.

←

Modifica tu PIN

Ingresar un PIN con largo mayor o igual que 4 y menor o igual que 6

●●●●

✕

¿Has olvidado tu PIN?

●●●●

✕

●●●●

✕

Confirmar

✓

¡Tu PIN fue modificado con éxito!

Ya puedes continuar utilizando nuestros servicios

Ir al inicio

Recuperar contraseña (Web)

Resetear contraseña desde tu dispositivo

Paso 1.- Ingresa desde cualquier navegador a la página <https://www.mitrasmovil.com/> , escribe tu nombre de usuario y presiona el botón de “ingresar”, una vez que ingresaste dar clic en la opción “¿Ha olvidado su contraseña?”.



Le damos la bienvenida a Caja Mitras

Usuario: 

Puede utilizar el teclado virtual para ingresar el nombre de usuario.



[Regístrate aquí! Crear tu usuario. \(Valido para socios Caja Mitras\)](#)

Le damos la bienvenida a Caja Mitras

Usuario:

Contraseña: 

Se puede utilizar el teclado virtual para ingresar la contraseña

Asegurarse que esta es la imagen seleccionada por Ud.



 [¿Ha olvidado su contraseña?](#)
¿Su usuario ha sido bloqueado?

Paso 2.- En la pantalla de recuperación, ingresa el correo electrónico con el que te registraste, marca la casilla de verificación “No soy robot” (reCAPTCHA), y haz clic en el botón “Confirmar”, se enviara automáticamente un enlace de contraseña a la bandeja de entrada.

Olvido de contraseña

Recuperación de contraseña para elena98

Correo electrónico: * Requerido

☒ No soy un robot
reCAPTCHA va a cambiar sus términos del servicio. [Toma medidas.](#)  reCAPTCHA
Privacidad - Términos

 **Éxito**

Se le ha enviado un correo electrónico con las instrucciones para recuperar su contraseña

Paso 3.- Dirígete a la bandeja de entrada y busca el correo con el asunto “Notificaciones Caja Mitras”, abre el mensaje y haz clic en el enlace (link) proporcionado para establecer la nueva contraseña.



Paso 4.-Una vez que abras el enlace, se mostrara la pantalla para configurar tu nueva clave de acceso; escribe la nueva contraseña en el primer campo asegurándote de cumplir con los requisitos de seguridad, escribe exactamente la misma contraseña en el segundo recuadro para validar que no hay errores, haz clic en el botón de continuar y se quedara registrada la nueva contraseña.

A screenshot of the password reset configuration screen. The header says 'Le damos la bienvenida a Caja Mitras'. Below, it shows the 'Último cambio:' as '27/03/2026 - 11:07:20'. There are two input fields: 'Nueva contraseña: *' and 'Confirme su nueva contraseña: *'. Both fields have a red box around them. Below the fields, there's a list of requirements: 'La longitud debe ser de entre 8 y 20 caracteres.', 'Al menos se requiere un número.', 'Al menos se requiere una letra minúscula.', and 'Al menos se requiere una letra mayúscula.' At the bottom, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Confirmar'. A red arrow points to the 'Confirmar' button.

Dar de alta un Producto de tercero(web)

Registra nuevas cuentas para realizar movimientos a terceros

Paso 1.- Abre tu navegador de preferencial e ingresa a la página <https://www.mitrasmovil.com/>, escribe tu nombre de usuario, presiona el botón de “ingresar”, coloca tu contraseña y haz clic en el botón de “siguiente”.

Le damos la bienvenida a Caja Mitras



Usuario:

jose



Se puede utilizar el teclado virtual para ingresar el nombre de usuario

Ingresar

Regístrate aquí! Crea tu usuario. (Valido para socios Caja Mitras)

Le damos la bienvenida a Caja Mitras



Usuario:

jose

Contraseña:

••••••••



Se puede utilizar el teclado virtual para ingresar la contraseña

Asegurarse que esta es la imagen seleccionada por Ud.

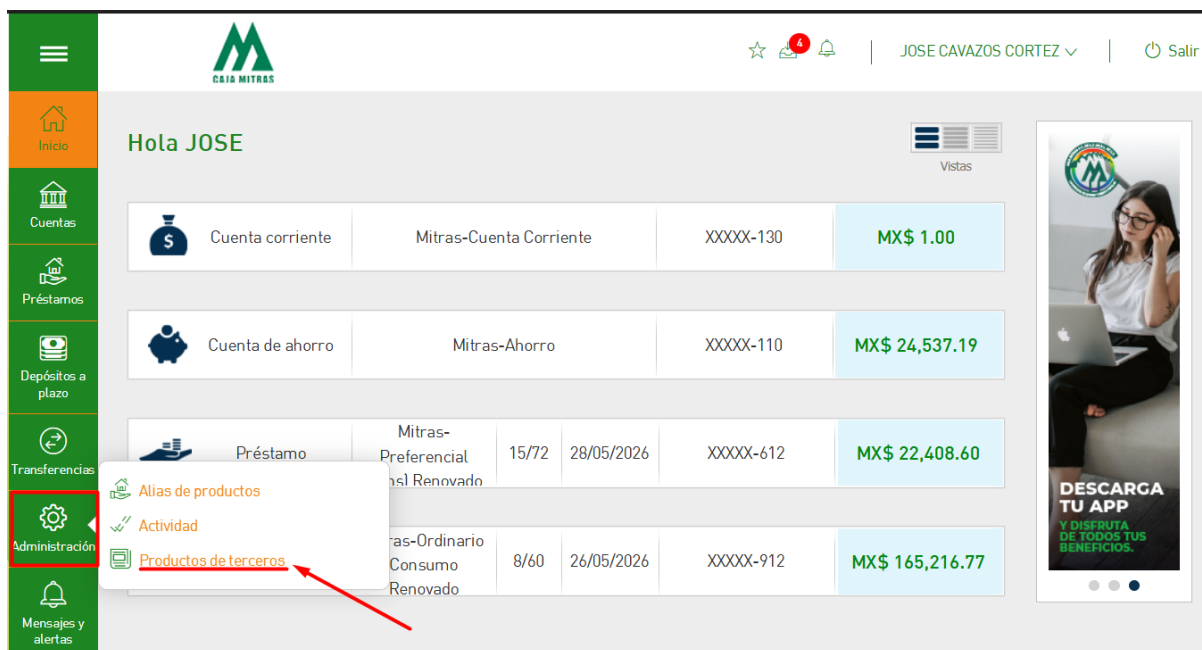


¿Ha olvidado su contraseña?
¿Su usuario ha sido bloqueado?

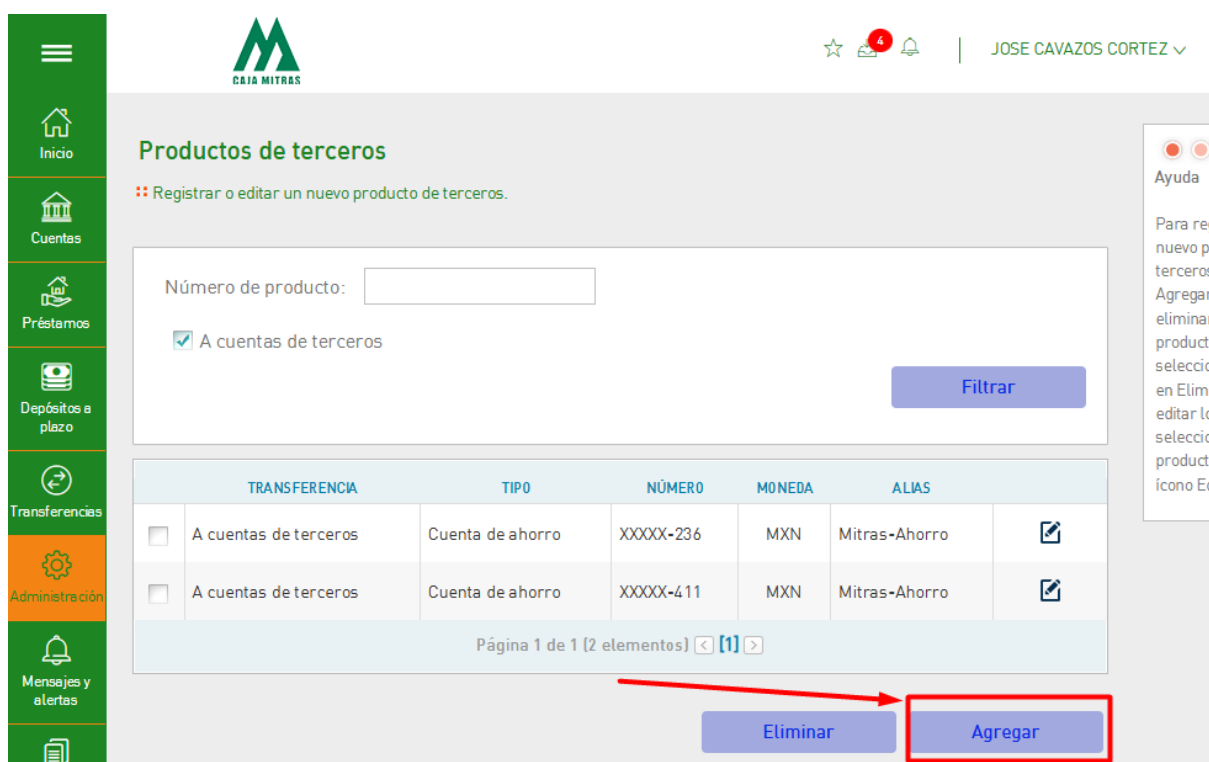
< Anterior

Siguiente >

Paso 2.- Una vez dentro de la sesión aparece la pantalla de inicio, ubica el menu principal en la parte izquierda de la pantalla, haz clic en la sección “Administración” para desplegar sus opciones, y selecciona la opción “Producto de terceros”.



Paso 3.- En la pantalla de productos de terceros, haz clic en el botón “Agregar” que se encuentra en la parte inferior derecha de la página.



Paso 4.- En el campo Tipo de transacción despliega la lista y selecciona “A cuentas de terceros”. Después, presiona el botón de “siguiente”.

The screenshot shows the 'Productos de terceros' screen. The left sidebar contains icons for Inicio, Cuentas, Préstamos, Depósitos a plazo, Transferencias, and Administración. The top bar displays the Caja Mitras logo, a user profile for JOSE CAVAZOS CORTEZ, and notification icons. The main content area is titled 'Productos de terceros' with a subtitle 'Seleccionar el tipo de transacción'. A form field labeled 'Tipo de transacción: *' has a dropdown menu open, showing options: 'Seleccionar una opción' and 'A cuentas de terceros'. The 'A cuentas de terceros' option is highlighted with a red box. To the right of the dropdown is a '* Requerido' label. Below the dropdown is a blue button labeled 'Siguiente >'. A red arrow points to this button.

Paso 5.- En la pantalla de datos de productos de terceros, despliega la lista en el campo “Tipo de producto” y selecciona la opción correspondiente a la cuenta que desea registrar.

The screenshot shows the 'Productos de terceros' screen with the subtitle 'Datos del producto de terceros'. The form fields are: 'Tipo de producto: *' with a dropdown menu open showing options 'Seleccionar una opción', 'Cuenta corriente', 'Cuenta de ahorro', and 'Préstamo'. The 'Cuenta de ahorro' option is highlighted with a red box. Below this is the 'Número de producto: *' field with a dropdown menu showing 'Seleccionar una opción'. To the right of these fields is a '* Requerido' label. Below the 'Número de producto' field is the 'Correo electrónico del beneficiario:' field. At the bottom is the 'Alias:' field. At the bottom of the screen are two blue buttons: 'Anterior <' and 'Siguiente >'. The left sidebar and top bar are the same as in the previous screenshot.

Paso 6.- En el campo “Número de producto”, ingresa los 18 dígitos correspondientes y haz clic en “Buscar”. Una vez aparezca la información del beneficiario, verifica que los datos sean correctos y presiona “Siguiente”.

Productos de terceros

Datos del producto de terceros

Tipo de producto: * Cuenta de ahorro * Requerido

Número de producto: * 303010011000017411

Correo electrónico del beneficiario:

Alias:

< Anterior Siguiente >

Productos de terceros

Datos del producto de terceros

Tipo de producto: * Cuenta de ahorro * Requerido

Número de producto: * 303010011000017411

Moneda: Peso mexicano

Nombre del beneficiario: PEDRO PEREZ CORTEZ

Número de identificación del beneficiario: 03030110021789

Tipo de documento: CURP

Correo electrónico del beneficiario: pedroperez@gmail.com

Alias: Mitras-Ahorro

< Anterior Siguiente >

Paso 7.- En la pantalla de confirmación, verifica que todos los datos sean correctos y presiona el botón de “Confirmar”. A continuación, ingres el PIN de seguridad, presiona nuevamente “Confirmar” y se mostrara el mensaje: “Producto de tercero registrado satisfactoriamente”.

Productos de terceros

Confirmación de la operación

Tipo de transacción:	A cuentas de terceros
Tipo de producto:	Cuenta de ahorro
Moneda:	Peso mexicano
Número de producto:	303010011000017411
Alias:	Mitras-Ahorro
Nombre del beneficiario:	PEDRO PEREZ CORTEZ
Correo electrónico del beneficiario:	pedroperez@gmail.com
Tipo de documento:	CURP
Número de identificación del beneficiario:	03030110021789

[Anterior](#) [Cancelar](#) [Confirmar](#)

Operación exitosa

Producto de terceros registrado satisfactoriamente

[Aceptar](#)

Firma

Ingresar los datos y presione confirmar

PIN

[Cancelar](#) [Confirmar](#)

Cambiar número de pin(web)

Paso 1.- Abre tu navegador de preferencial e ingresa a la página <https://www.mitrasmovil.com/>, escribe tu nombre de usuario, presiona el botón de “ingresar”, coloca tu contraseña y haz clic en el botón de “siguiente”.

Le damos la bienvenida a Caja Mitras



Usuario:

jose



Se puede utilizar el teclado virtual para ingresar el nombre de usuario

Ingresar

Regístrate aquí! Crea tu usuario.(Valido para socios Caja Mitras)

Le damos la bienvenida a Caja Mitras



Usuario:

jose

Contraseña:

••••••••



Se puede utilizar el teclado virtual para ingresar la contraseña

Asegurarse que esta es la imagen seleccionada por Ud.



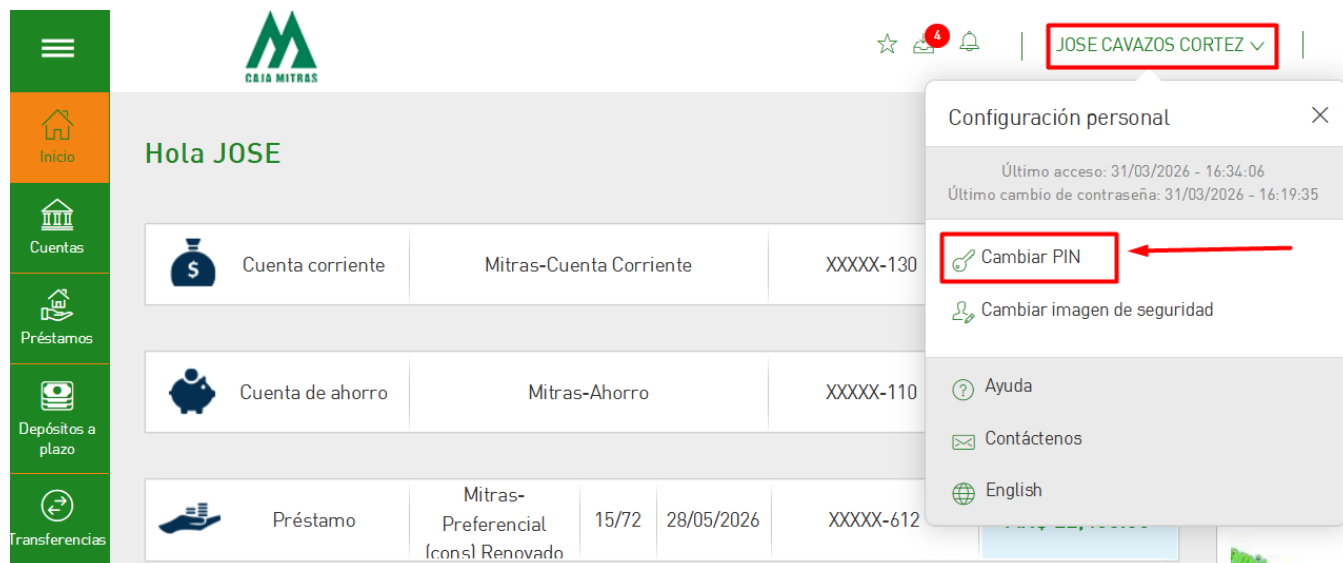
¿Ha olvidado su contraseña?
¿Su usuario ha sido bloqueado?

< Anterior

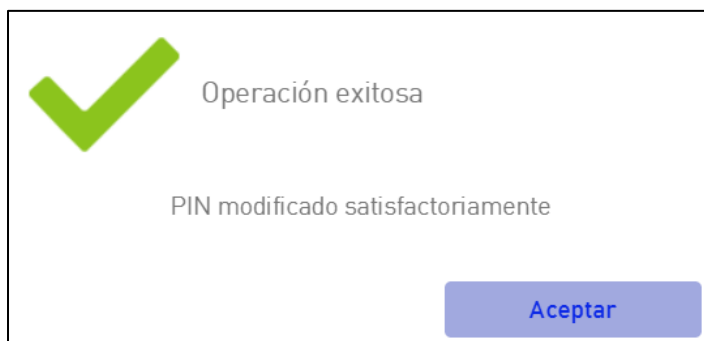
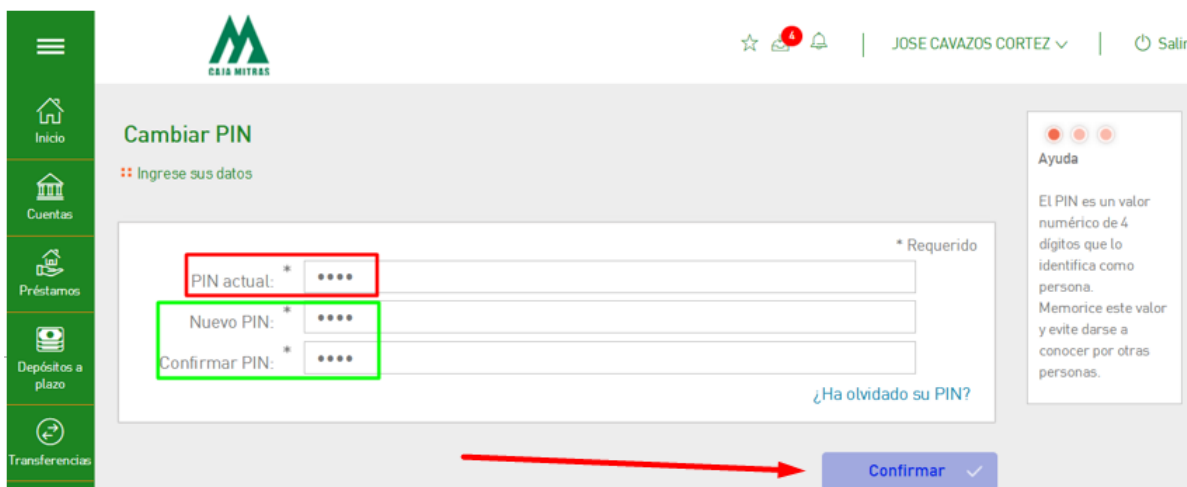
Siguiente >

Opción 1.

Paso 2.- Dirígete a la opción de perfil donde se encuentra su nombre, haz clic para desplegar el listado y selecciona “Cambiar PIN”.

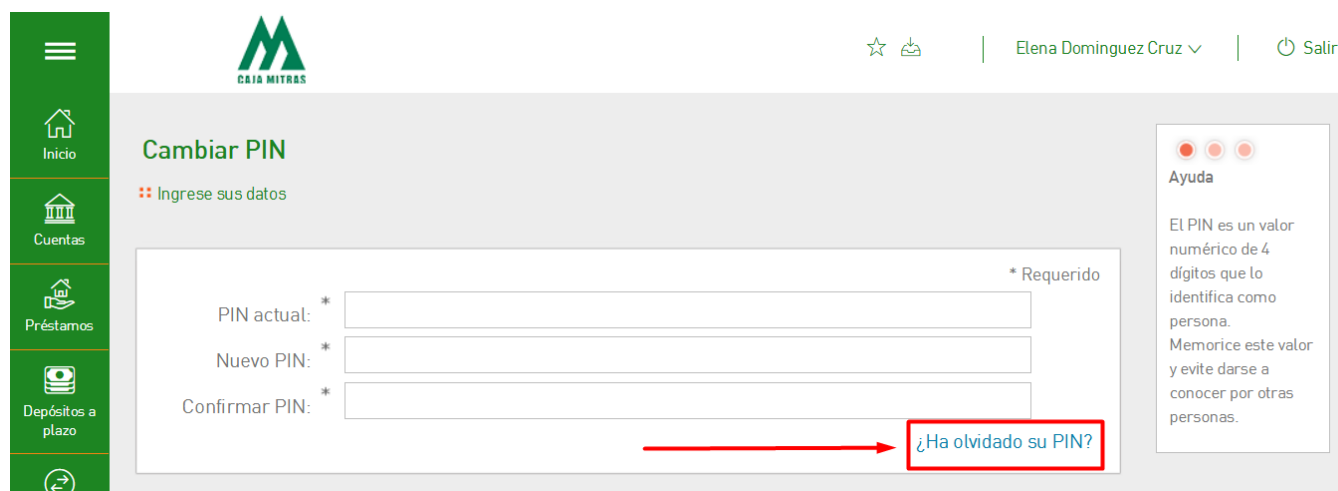


Paso 3.- En la pantalla de cambio, ingresa tu PIN actual en el primer campo. En el segundo campo, escribe tu nuevo PIN y confírmalo en el tercer recuadro. Para finalizar, haz clic en el botón “Confirmar”, se mostrará un mensaje: “PIN modificado satisfactoriamente”.

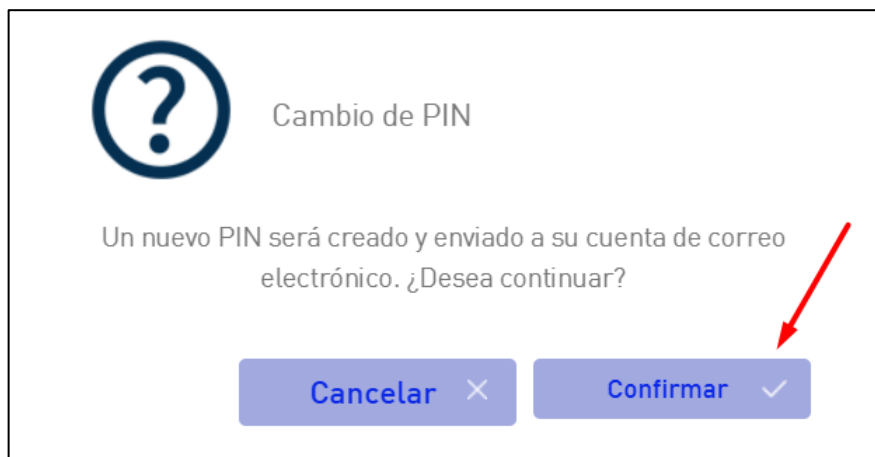


Opción 2

Paso 4.- En caso de que no recuerda tu PIN, haz clic en la opción “¿Has olvidado su PIN?”.



Paso 5.- Se mostrará una ventana notificando que el PIN se le enviará a tu correo electrónico; presiona el botón de “Confirmar”. A continuación, aparecerá un mensaje confirmando que el PIN ha sido enviado a tu dirección de correo.



Su PIN ha cambiado y fue enviado a su dirección de correo.

Paso 6.- Dirígete a la bandeja de entrada de tu correo electrónico y busca el mensaje con el asunto “Notificaciones Caja Mitras”. Al abrirlo, encontrarás tu nuevo PIN, el cual podrás utilizar para tus movimientos, o cambiarlo siguiendo los pasos de la **opcion 1**.

☐ ☆ Notificaciones Caja. **Aviso de nuevo pin** - Aviso de nuevo pin :: Nuevo pin Nombre de usuario: jose Nuevo pin: 859453 Nuestro teléfono de Call C... 3:12 p.m.

Aviso de nuevo pin Recibidos x

 **Notificaciones Caja Mitras** <serviciomovil@cajamitras.com>
para mí ▼



Aviso de nuevo pin

:: Nuevo pin	
Nombre de usuario:	jose
Nuevo pin:	859453

Nuestro teléfono de Call Center 818 370 7548 para asistencia del servicio Mitras Móvil.

Glosario

Web Caja Mitras: Es una aplicación web que está disponible a través de los navegadores de internet como Google, Chrome; el modo de ingresar es a través de una computadora o laptop por medio de una URL: <https://www.mitrasmovil.com/>

App Mitras Movil: Es una aplicación que es utilizada exclusivamente en dispositivos móviles como celulares y tabletas por medio de una aplicación que se descarga en las tiendas de Google Play y App Store.

Usuario: Nombre identificador de autenticación utilizado junto con una contraseña para ingresar a las plataformas mitras móvil.

Contraseña: Es un mecanismo de seguridad utilizado para ingresar a las aplicaciones de mitras móvil Android, iOS o web.

Pin: Dispositivo de seguridad adicional a la contraseña con la finalidad de realizar las transferencias más seguras y el registro de alta de terceros.