



IDConnect

PLATAFORMA DE GESTIÓN ELECTORAL

Manual de usuario

Rol: Soporte

Guía del rol de soporte técnico: acceso, desbloqueo de cuentas y diagnóstico, con elevación temporal auditada para ver un expediente cuando es estrictamente necesario — nunca escritura ni exportación.

Versión del documento: 1.10 · 2026-10-22 · aplicación **compilación 147** · APK **1.0.147** publicada

Alcance: la aplicación móvil de campo y el panel web de gestión. **Fuera de esta versión:** la administración de contenidos del portal público y la credencialización, que se documentarán aparte.

Las pantallas de este manual provienen de un ambiente de demostración con datos ficticios. Ningún dato personal real aparece en las imágenes.

Contenido

1. Qué es IDConnect y para qué sirve
2. Roles y permisos
3. Qué puedes esperar de la plataforma
4. Acceso al panel (inicio de sesión)
5. Qué puede y qué no puede hacer Soporte
6. Soporte · Diagnóstico: la pantalla de soporte
7. Elevación temporal auditada
8. Cuentas bloqueadas: qué hacer
9. Avisos que llegan a soporte y qué significan

Qué es IDConnect y para qué sirve

IDConnect es una plataforma tecnológica permanente para apoyar la organización, promoción y seguimiento territorial de campañas sociales, partidistas y electorales en México. Sustituye los registros dispersos en papel, formularios y archivos aislados por una **fuentes centralizada única**, operable en campo **con o sin conexión**.

Objetivos del sistema

- Organizar coordinadores, operadores y personas registradas por territorio.
- Capturar información en campo, con o sin conexión a internet.
- Identificar *quién* capturó cada registro y a qué coordinación pertenece.
- Conocer cobertura, avance y efectividad por estado, municipio y sección.
- Detectar duplicados y conservar trazabilidad completa.
- Registrar apoyos y actividades cuando corresponda.
- Producir indicadores para la toma de decisiones.

Beneficios

- **Una sola fuente de verdad** en lugar de papel y archivos sueltos.
- **Trabajo sin interrupción**: la app opera hasta **10 días sin conexión** sin perder datos ni bloquear al capturista.
- **Sincronización automática** e independiente por registro: un fallo no bloquea a los demás.
- **Trazabilidad**: cada dato conserva capturista, coordinación y campaña.
- **Sin doble conteo**: detección de duplicados por CURP o clave de elector.
- **La app lee sola la INE** (anverso y reverso) y deja corregir lo leído antes de guardar.
- **Privacidad por diseño**: cada rol ve solo lo que le corresponde; las fotos son privadas.

Roles y permisos

IDConnect define cuatro roles canónicos de operación, más el rol **Candidato** (sólo lectura, desde el 11 de septiembre de 2026), el de **Monitor** y, desde el 18 de octubre de 2026, el de **Jurídico** (sólo lectura). La autorización se aplica **en el servidor**: el menú web puede mostrar un módulo, pero cada acción la autoriza la API según el rol.

Rol	Nivel	Para qué	¿Captura en campo?
Administrador	10	Visibilidad global y trazabilidad completa; todos los módulos.	Sí
Coordinador estatal	20	Coordina su rama y su subárbol; habilita operadores; ve indicadores de su rama.	Sí
Operador	30	Captura en campo; ve y actualiza solo lo que él capturó.	Sí
Candidato	15	Mira el avance de su campaña —tablero, seguimiento, cobertura, mapa de secciones y metas—, el nombre y domicilio de sus promovidos (cada consulta queda registrada) y, el día de la elección, «¿Quién falta?», las actas y la bandeja de incidencias de casilla en lectura . No abre expedientes, no atiende ni resuelve, no manda sobre nadie ni asigna roles. Sólo en el portal : la aplicación del teléfono no le ofrece nada.	No
Soporte	40	Diagnóstico técnico y elevación temporal auditada; sin ver datos personales de forma rutinaria. No desbloquea cuentas (eso es del Administrador).	No
Jurídico	40	El área jurídica: descarga el expediente probatorio por sección o municipio (con motivo, queda en la bitácora) y lee lo que lo compone —actas y resultados, incidencias de casilla con su evidencia, la comparación con el resultado oficial y los plazos post-electorales—. Todo en lectura y sólo en el portal . No ve el padrón, no exporta, no captura, no atiende incidencias y no asigna roles; a esta cuenta sólo la crea administración.	No

Proyección de campos por rol

Los datos sensibles (teléfono, correo, CURP, clave de elector) solo los ve el **administrador** o **quien capturó** a esa persona. Un coordinador que consulta registros ajenos de su rama **no** ve esos campos. La regla se aplica como lista blanca en la API.

«Coordinación» y «rama» son lo mismo

Desde el 12 de octubre las pantallas de coordinación, de la seccional y del candidato dicen **«coordinación»** o **«equipo»** —«Tu coordinación», «Filtrar por coordinador», «Sin coordinación»— donde antes decían «rama». Las de administración que montan la estructura (*Campañas y ramas*, *Repartir trabajo*) siguen diciendo «rama»; *Carga masiva* y *Carga de RC y RG* ya dicen «coordinación». Es el mismo concepto: el sitio de cada coordinador en el árbol de la campaña, con todo lo que cuelga de él.

Desde el 11 de septiembre la matriz rol × fase se aplica entera

Hasta entonces el menú se recortaba por **fase** pero casi nada por **rol**: un operador veía Jerarquía o Auditoría y recibía «permiso denegado» al entrar. Ahora el rol se aplica primero, sobre el menú completo, y lo que no le toca no aparece **ni plegado en «otras fases»**. Sin campaña activa se muestra la unión de lo que ese rol ve en alguna fase, no el menú entero. La tabla de la sección «Qué ve cada rol en cada fase» es la que rige.

El menú y los permisos son dos cosas, y las dos actúan

Desde la **compilación 23** el menú **sí** oculta lo que no aplica en la **fase de campaña vigente**, según la matriz rol × fase (documento 76). Que no veas un módulo puede significar dos cosas distintas: que tu rol no lo usa, o que **esta fase** no lo usa — y volverá a aparecer al cambiar de fase.

Además, y por separado, **quien autoriza cada acción sigue siendo el servidor**. Si llegas a un módulo que tu rol no puede usar, verás **permiso denegado** (o módulo congelado, en Red y el histórico de Apoyos). No es una falla: es la autorización funcionando.

Qué puedes esperar de la plataforma

Aspecto	Qué está garantizado
Trabajo sin conexión	Hasta 10 días sin señal sin perder ningún dato.
Inicio de la sincronización	Empieza en menos de 30 segundos tras recuperar la señal.
De la captura al portal	Con señal, lo capturado se ve en el portal en 60 segundos o menos (decisión del 13 de octubre de 2026; en el ambiente de pruebas tardó de 1 a 11 segundos). Sin señal, se envía al recuperarla.
Acta de escrutinio	Debe estar cargada a más tardar 60 minutos después del cierre de la casilla; a esa hora el portal avisa de las que faltan.
Guardar un registro sin fotos	Menos de 2 segundos .
Guardar un registro con fotos	Menos de 15 segundos con buena red.
Fotografías y documentos	Privados . Nadie puede abrirlos con una dirección suelta: cada consulta autorizada usa un enlace que caduca en dos minutos.
Acceso	Sin contraseña. Un código de 6 dígitos que llega por correo y dura 15 minutos .
Respaldos	Diarios. En el peor caso se perdería el trabajo de menos de un día .

Acceso al panel (inicio de sesión)

El acceso es **sin contraseña**: se solicita un código de un solo uso (OTP) que llega por correo y **dura 15 minutos** (CU-01).

- 1 Abre el panel en el navegador e ingresa tu **correo** asignado.
- 2 Pulsa **Continuar**. Recibirás un código de 6 dígitos en tu correo.
- 3 Escribe el código y pulsa **Verificar e ingresar**. Entrarás a tu panel según tu rol.

Pantalla de acceso del panel: el código llega por correo.

«Acceso en pausa» (desde el 11 de septiembre)

A los 3 códigos equivocados seguidos la pantalla dice **«Acceso en pausa»**, con la cuenta atrás de los 5 minutos, y ofrece **«Pedir un código nuevo»**: la pausa se levanta sola y mientras tanto se puede pedir otro código. Ya no habla de «Bloqueo Nivel N» ni manda a buscar a un administrador: esos escalones no existen.

Cómo sabes que quedó bien

Un código consumido o vencido se rechaza; una cuenta bloqueada no obtiene sesión; la pantalla no permite enumerar cuentas ajenas; no se registran códigos ni tokens en bitácoras.

Qué puede y qué no puede hacer Soporte

El rol de Soporte existe para mantener el servicio operando **sin acceder a los datos de negocio**.

Puede	No puede
En Soporte · Diagnóstico , buscar una cuenta por el correo o teléfono con el que entra (o por folio) y ver su estado técnico: rol, rama, versión de la app, último latido, último acceso, código de acceso y errores de los últimos 7 días, sin datos personales .	Ver datos personales (teléfono, correo, CURP, INE, firmas) de forma rutinaria.
Abrir un caso con folio (SOP-...) y seguirlo de N1 a N2.	Escribir datos de la persona en el caso: la API rechaza correos, teléfonos, CURP y claves de elector en el texto.
Solicitar una elevación temporal para ver un expediente concreto, con motivo.	Crear, editar o dar de baja personas.
Escalar a un Administrador el desbloqueo de una cuenta.	Desbloquear cuentas por su cuenta: es exclusivo del Administrador.
Pedir a administración lo que no le toca (levantar una suspensión, desbloquear, un privilegio): la pantalla dice qué pedir y dónde.	Exportar datos personales.

Por defecto, Soporte no ve el padrón

Todas las consultas de personas responden «sin permiso» a Soporte, salvo dentro de una ventana de elevación temporal activa. Su menú tiene una sola pantalla, **Soporte · Diagnóstico**, en las tres fases; su Inicio lleva a ella con **Abrir Soporte · Diagnóstico**.

Soporte · Diagnóstico: la pantalla de soporte

Para qué sirve: Diagnosticar una cuenta y llevar el caso con folio.

Cuándo se usa en el proceso: Cada vez que alguien pide ayuda.

«El estado técnico de una cuenta, sin datos personales. Nunca pidas el código, la contraseña, la CURP, la INE ni fotos; no indiques desinstalar ni borrar datos de la app...» Las horas son las de la campaña.

1 · Buscar la cuenta

- 1 Escribe el **correo o teléfono con el que entra, o folio (SOP-...)**, exacto, y pulsa **Diagnosticar**. Cada búsqueda queda en la bitácora con el identificador enmascarado.
- 2 Lee: Cuenta, Estado, Rol, Rama, App (versión), Servidor, **Último latido**, **Último acceso** y **Código de acceso** (si hay bloqueo por intentos y cuánto le queda).
- 3 **Pedir a administración** dice qué hay que pedir y dónde (por ejemplo, una suspensión se levanta en Configuración > Cuentas).
- 4 **Errores recientes (7 días)**: cuándo, qué respondió el servidor, dónde y qué hace soporte.

2 · Abrir un caso (N1 recibe)

- 1 Elige **Qué le pasa** (no llega el código, sesión vencida, pendientes que no salen, falta una opción del menú, dato de mapa dudoso, otro).
- 2 Copia el **Mensaje tal como lo ve**, escribe el **Resumen** (5 a 500 caracteres) y el **Siguiente contacto**, y **Por dónde se le dijo**.
- 3 **Abrir caso y dar folio**: «Caso SOP-... abierto. Díselo a la persona: es el mismo folio de N1 a N2.»

3 · Casos

En **Abiertos** / **Cerrados**, cada caso dice su situación (*Sin asignar, Siguiente contacto vencido, Escalado a N2: falta el acuse, Resuelto: falta que la persona confirme...*). Registra cada paso: **Escalar a N2**, **Acuse de N2** (lo da otra cuenta de soporte), **Solución aplicada** y **La persona confirma la recuperación**.

Si dice	Qué hacer
«El texto trae algo con forma de correo, teléfono, CURP o clave de elector...»	Describe lo que pasa, no a quién.
«El acuse lo da N2: otra cuenta de soporte, no la que escaló.»	Que lo registre N2.
«Otra persona registró un paso en este caso mientras lo leías.»	El caso se recarga: vuelve a leerlo.
«El caso ya está cerrado...»	Abre uno nuevo si la persona vuelve a reportar.

Elevación temporal auditada

Para ver el expediente de una persona, Soporte abre una ventana **motivada y con tiempo límite**. Es de **solo lectura** y queda registrada.

- 1 En **Soporte · Diagnóstico**, diagnostica la cuenta y, en **Ficha de la persona (N2, con elevación)**, pulsa **Ver ficha**.
- 2 Si no tienes una elevación activa, escribe el **Motivo (con el folio)** —10 caracteres o más— y los **Minutos (máximo 120)**, y pulsa **Abrir elevación y ver la ficha**. La ficha es la de la cuenta que diagnosticaste.
- 3 La ventana dura por defecto 30 minutos (máximo 120). Abrir una nueva cierra la anterior: sólo hay **una activa**. **Cerrar elevación** la termina antes. No copies datos personales al caso ni al chat.
- 4 Al vencer, el acceso se cierra solo. Todo el episodio queda en la bitácora.

Cómo sabes que quedó bien

La elevación es de solo lectura, nunca escritura ni exportación; exactamente una ventana activa; el motivo y el momento quedan auditados.

Cuentas bloqueadas: qué hacer

Tras 3 intentos fallidos de acceso, una cuenta se bloquea **5 minutos**, y el bloqueo **se levanta solo**.

Esto ya no se escala

Antes había escalones de 30 minutos y 24 horas, y el último exigía a un Administrador. **Ya no**. El único bloqueo que existe dura 5 minutos y caduca por su cuenta, así que no hay nada que pedirle a nadie: se espera.

- 1 Confirma con la persona su correo y búscalo en **Soporte · Diagnóstico**: la línea **Código de acceso** dice si hay un bloqueo por intentos y cuánto le queda.
- 2 Dile que espere 5 minutos y vuelva a intentar. Eso resuelve el bloqueo.
- 3 Si pasados los 5 minutos sigue sin entrar, **el problema no es el bloqueo**: casi siempre es que no le llega el código. Revisa la entrega del correo y trátalo por esa vía.

Cómo funciona el bloqueo

3 fallos → 5 min, y se levanta solo. No hay escalones peores. El límite de solicitudes de código es de 3 por identificador cada 15 minutos. Desde el 11 de septiembre las pantallas de acceso (portal y teléfono) lo dicen como **«Acceso en pausa»**, con cuenta atrás y el botón «Pedir un código nuevo»; si alguien te cita «Bloqueo Nivel 3» o «intenta mañana», tiene una versión vieja.

Si de verdad no puede esperar

Un **administrador** —no Soporte— puede levantarlo en *Cuentas bloqueadas* del panel, con un motivo que queda registrado con su nombre. Escálalo sólo si la persona ya tiene un código válido en la mano.

Avisos que llegan a soporte y qué significan

El catálogo completo de códigos y mensajes está en el **documento 92**. Estos son los que más se reportan; los últimos siete, desde las entregas del 11 al 13 de octubre de 2026.

Lo que reporta quien lo vive	Qué significa	Qué contestar
«Dice que hay N por sincronizar y no bajan»	Están detenidas : el servidor las rechazó. Más señal no las mueve.	Que abra «Ver por qué están detenidos» ; cada una dice su motivo y qué hacer.
«El tipo de documento no lo acepta»	TIPO_DESCONOCIDO o FORMATO_NO_ADMITIDO : el tipo no está activo en el catálogo, o el formato no es de los que ese tipo admite (los biométricos no aceptan PDF).	Administrador: revisar el catálogo documental (documento 77).
«El reverso no coincide con el frente»	Las dos lecturas de la credencial se contradicen. No se aplicó nada del reverso, a propósito.	Corregir a mano en <i>Datos</i> , o repetir la foto si la credencial es de otra persona.
«Sale que dos personas tienen el mismo archivo»	Dos registros comparten un fichero byte a byte . Es todo lo que se afirma; no es una acusación .	Que abra las dos imágenes lado a lado y decida mirándolas.
«Dice que está postulada aquí y asignada allá»	Su acreditación y su asignación de trabajo no coinciden. Informa, no impide ninguna de las dos.	Nada obligatorio. Se va solo cuando dejen de diferir.
«Me dice: se envió sin la lectura»	LECTURA_OCR_NO_ACEPTADA : el servidor va por detrás de la aplicación. La captura no se perdió .	Operación: comprobar la versión del servidor. Quien captura no tiene que hacer nada.
«Dice que no se registró: identificador de envío repetido»	El servidor rechazó el envío por conflicto y la aplicación (1.0.51) ya no lo disfraza de éxito: la persona o la asistencia no quedó registrada.	Que compruebe en Mi Red (o en la lista de la casilla) y, si no está, repita la captura. No es un duplicado de la persona.
«El interruptor dice sin permiso de ubicación»	Android no deja leer la ubicación; el teléfono lo dice y no manda puntos . En el mapa esa persona sale como «Sin posición reciente» (ámbar), nunca en rojo.	Que pulse «Abrir ajustes del teléfono» y conceda el permiso; en menos de un minuto vuelve a «Compartiendo tu posición».
«Me sale 429» / «demasiadas peticiones»	Límite de tasa. Trae Retry-After y no es una caída .	Esperar lo que indique. No abrir incidencia de servicio.
«Dice que mi cuenta quedó suspendida» / «Cuenta suspendida»	La suspendió el sistema por uso inusual (leyó en poco tiempo muchos más datos personales de lo que su alcance justifica) o una persona de administración desde <i>Cuentas</i> . La automática dura 60 minutos si nadie la cambió y, por omisión, sólo corta las consultas con datos personales: el resto de la aplicación sigue. No es una falla ni un bloqueo por códigos .	Pídele la hora a la que vence (el mensaje la dice) y qué estaba haciendo. Si era trabajo legítimo, escálalo a un administrador : la levanta en <i>Cuentas bloqueadas</i> o en <i>Cuentas</i> con un motivo. Soporte no puede levantarla. Desde el 11 de octubre abrir el padrón o una bandeja con normalidad ya no suspende; si le pasó con un uso normal, anota la pantalla y la hora y repórtalo.
«No puedo firmar el consentimiento» / «El consentimiento cambió»	La versión que firmó la persona dejó de ser la vigente de su campaña. Desde la 1.0.120 de QA la app lo comprueba antes de guardar; retira la firma y pide firmar de nuevo; no se guardó nada. Si al tocar «Firmar en pantalla» dice «No se pudo descargar el consentimiento y no hay una copia guardada...», el teléfono no tiene el texto.	Que pulse otra vez Firmar en pantalla y la persona firme sobre la versión vigente; sin red, que use la casilla del consentimiento en papel. Si el aviso habla de campaña cerrada o persona sin campaña, es de coordinación (adscribirla), no del teléfono. Con una compilación anterior a la 1.0.120, que instale la nueva.

«La sección no se llenó» / «la vigencia sale vacía»	En las compilaciones anteriores a la 1.0.120 de QA, el lector no leía el renglón «SECCIÓN VIGENCIA» de las credenciales que lo imprimen en dos columnas. Corregido el 11 de octubre.	Que escriba la sección mirando el frente de la credencial y siga; la captura vale igual. Para que no vuelva a pasar, la compilación nueva. Si con la nueva sigue vacía, pide una foto del frente (sin datos de la persona en el ticket) y escálalo.
«Alcanzaste el límite de intentos» en la prueba de vida	Una compilación anterior al 11 de octubre: tenía una cuota de 3 intentos y 30 minutos de espera. Hoy está apagada en todos los perfiles.	Instalar la compilación vigente; con ella se repite la prueba al momento.
«No puedo grabar la nota de voz»	El teléfono no da permiso al micrófono, o la instalación tiene las notas de voz apagadas («Sin notas de voz en esta instalación»).	Autorizar el micrófono en los ajustes del teléfono; mientras tanto, adjuntar foto o vídeo. Si dice que la instalación no las admite, es configuración del servidor: a operación.
«Mandé la incidencia sin señal y no sale»	Desde la 1.0.134 de QA sale sola al volver la señal (#2301, corregido); mientras espera, el botón dice «Reportar incidencia (N pendientes)». En la 1.0.124 sólo salía al reabrir la app. No se perdió.	Que compruebe la versión en Más › Versión de esta app y, si es anterior, que instale la nueva; mientras tanto, que cierre la app y la abra con señal. Que no repita el reporte.
«En Actas dice Por enviar: 1 y ya se envió»	Corregido (#2302): el contador baja solo tras el envío en segundo plano. Pasaba en la 1.0.124.	Si su versión es anterior, que instale la nueva; mientras tanto, que cierre y abra Actas y mire si el documento dice «recibida».
«Esta captura quedará sin coordinación asignada»	Su cuenta no tiene coordinación activa en esa campaña y la campaña no tiene rama por omisión. No bloquea: la persona se guarda sin coordinación y el servidor deja una alerta.	Configuración, no teléfono: un administrador fija la rama por omisión o la pertenencia de esa cuenta, y adscribe a la persona. Después, en Registros detenidos, «Reintentar envío».
«No se pudo consultar la configuración del servidor» al entrar a Afiliar	La app no pudo leer la política de aceptación de la INE y sigue con la última válida. Si dice «anterior o distinta», el servidor mandó otra versión y la app conservó la suya.	Que siga capturando. Si lo dice con buena señal y persiste, escalar con la hora y el texto exacto.
«En el portal sale “Discrepancia pendiente”» / «Provisional: falta contraste»	El contraste de acta y lona de esa casilla: difieren, o sólo hay una de las dos. No es un fallo: la casilla no suma al concentrado hasta que coincidan o alguien lo resuelva con motivo.	Es de coordinación o administración: «Contrastar acta y lona» en Actas y resultados.
«Me sale que N operadores llevan más de 2 h sin actividad»	La alerta de inactividad del día de la jornada. Informa, no bloquea; puede ser falta de señal.	Llamar a esas personas (el listado da el teléfono). Si alguien trabaja y sale igual, anota la hora y su última actividad y escálalo.
«La nota de voz se perdió al llegar a los dos minutos»	Pasaba en la 1.0.124 (#2303). Desde la 1.0.125 el grabador corta solo y conserva la nota: «Nota grabada (1:59). Escúchala antes de adjuntarla.»	Que instale la versión nueva; con una anterior, que pare antes del tope.

Lo que NO debe contestarse sobre la sesión de rostro

Se puede decir que hubo una **sesión con cámara** con un **reto de movimientos** (si no se completa, no avanza) y que el rostro se comparó con el retrato de la credencial. **No** se puede afirmar que el sistema compruebe que había una **persona viva** delante, ni que detecte fotografías, vídeos, pantallas o máscaras: hay un detector **en prueba**, sin calibrar, que nunca aprueba (documento 75). Si en un teléfono la prueba no pasa sin motivo aparente, puede ser ese detector: repetir con buena luz; no es una acusación. Prometer más en un ticket es comprometer al proyecto con algo que hoy no hace.