Instituto Nacional Electoral

SISTEMA DE CAPTACIÓN DE DATOS PARA PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACTORES POLÍTICOS

MANUAL DE USUARIO PARA EL PROCESO DE CONSULTA/INICIATIVA CIUDADANA

Auxiliar

DISPOSITIVO CON SISTEMA OPERATIVO iOS

Aplicación Móvil



APOYO CIUDADANO

Agosto 2026

Dirección Ejecutiva del Registro Federal de Electores

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 4

2. REQUERIMIENTOS GENERALES 6

3. INSTALACIÓN (DESCARGA DE LA APLICACIÓN MÓVIL) 8

4. USO DE LA APLICACIÓN PARA AUXILIARES REGISTRADOS 11

4.1. USO DE LA APLICACIÓN 11

4.2. REGISTRO DE AUXILIAR 15

4.3. CAPTURA DE REGISTROS DE APOYO CIUDADANO 29

4.4. ENVÍO DE CAPTURA 40

4.5. AVANCE DE CAPTURA 41

4.6. CAMBIO DE CONTRASEÑA 43

4.7. BAJA DE DISPOSITIVO 46

4.8. AYUDA 48

4.9. AVISO DE PRIVACIDAD 49

4.10. CONFIGURACIÓN 50

4.11. SINCRONIZA AUXILIARES 51

5. ANEXO: Modelos de Credenciales Para Votar 53

INTRODUCCIÓN

1.INTRODUCCIÓN

La **Aplicación Móvil** es una herramienta que facilita la operación y gestión del Sistema de Captación de Datos para Procesos de Participación Ciudadana y Actores Políticos a las y los usuarios con perfil de "Auxiliar", previamente dados de alta en el Portal Web por las y los Promoventes de una **Consulta/Iniciativa Ciudadana** para captar los registros de manifestaciones formales de afiliación.

Esta aplicación permite capturar las firmas de Apoyo Ciudadano que requieren las y los Promoventes de un proceso de **Consulta/Iniciativa Ciudadana**, así mismo, se puede consultar cuantitativamente el avance de las firmas captadas y enviadas que han realizado las y los auxiliares.

En este sentido, el presente documento tiene como objetivo describir el uso de las funciones de la **Aplicación Móvil** correspondientes al proceso de captación de firmas de apoyo ciudadano, así como los módulos involucrados en dicho proceso.



IMPORTANTE

Las imágenes contenidas en este manual son meramente ilustrativas y pueden variar ligeramente según la configuración, la versión del sistema operativo o el modelo exacto del equipo.

REQUERIMIENTOS GENERALES

2

2.REQUERIMIENTOS GENERALES

La aplicación móvil requiere especificaciones mínimas para su óptimo desempeño, los cuales se listan a continuación:

- Contar con un dispositivo móvil o tableta que tenga instalada la versión de software **iOS 15.6** o superior.
- **Cámara frontal y trasera** funcionando correctamente.
- Contar con la **Aplicación Móvil de "Apoyo Ciudadano - INE"** instalada en su dispositivo móvil o tableta.
- Contar con el **ID del Proceso** y el **ID de Auxiliar** (estos datos se encuentran en el correo recibido de la cuenta apoyo.ciudadano@ine.mx).
- El presente **Manual de Usuario**.

Nota: Para ser Auxiliar, previamente la o el Promovente, debe haberlo registrado en el Portal Web del Instituto Nacional Electoral (INE).



IMPORTANTE

Para realizar la correcta captura del anverso y reverso de la Credencial para Votar y el óptimo desempeño del reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) se deben cuidar los siguientes aspectos:

- **Iluminación:** Se deben evitar reflejos de luz y/o sombras.
- **Encuadre:** Haga caso a las guías que se muestran en la app al momento de la captura del anverso y reverso de la Credencial para Votar para realizar un mejor resultado.
- **Enfoque:** Evite realizar movimientos bruscos o súbitos para garantizar que las capturas aparezcan "movidas".

INSTALACIÓN Y DESCARGA

3

3. INSTALACIÓN (DESCARGA DE LA APLICACIÓN MÓVIL)

Para realizar la descarga e instalación de la Aplicación de **"Apoyo Ciudadano - INE"**, realice los siguientes pasos:

1. Abra la tienda de aplicaciones de tu iPhone (App Store).



Figura 3.1. App Store

2. En la opción de búsqueda de App Store, ingrese **"Apoyo Ciudadano - INE"**. Podrá visualizar la aplicación móvil requerida, la cual podrá identificar con la siguiente imagen:

Figura 3.2. App Apoyo Ciudadano

3. Seleccione la opción **Obtener** y confirme con su Face ID, Touch ID o contraseña para descargar la App. Depende de la configuración del dispositivo puede aparecer el botón **Instalar**, de igual manera púlselo.

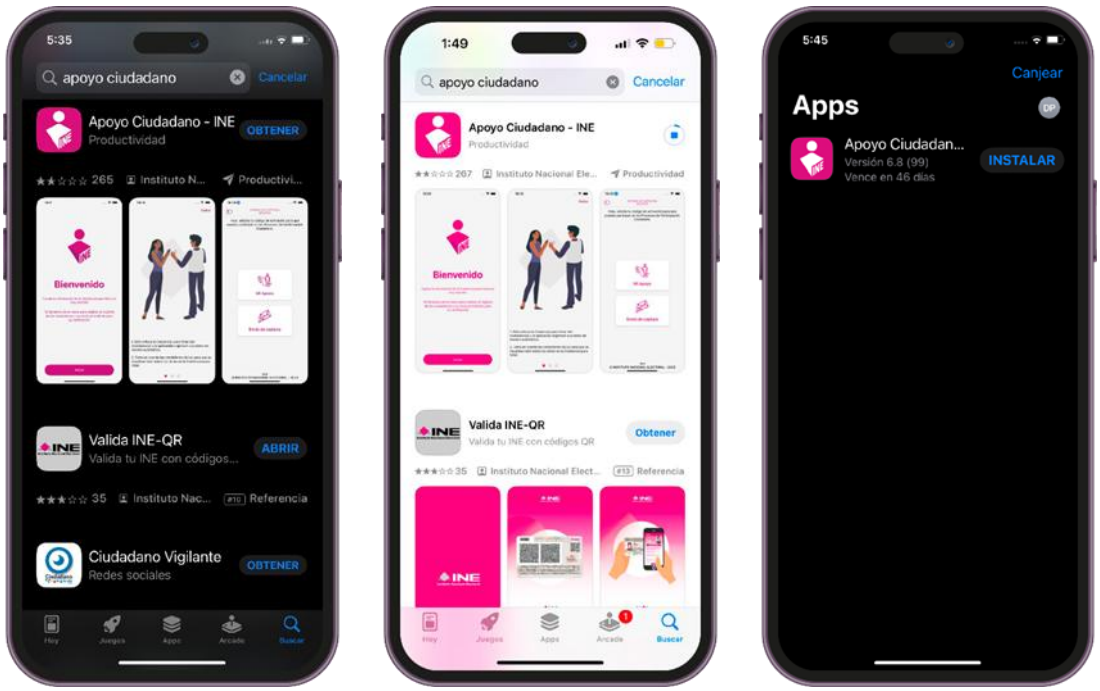


Figura 3.3. Abrir la App.

De esa manera habrá instalado la App Móvil **"Apoyo Ciudadano - INE"** en su dispositivo.

IMPORTANTE

Si va a cambiar de dispositivo iPhone, siga los siguientes pasos para no perder la información:

1. Dentro de la aplicación Apoyo Ciudadano-INE en el **Menú desplegable** que se encuentra en la parte superior izquierda, seleccione **Envío de Captura**, en caso de que tenga registros pendientes de enviar, pulse el botón de **Siguiente** ubicado en la parte inferior de la pantalla. Una vez enviados aparecerá en la pantalla **Fin de la Transmisión**, en caso de no haber registros pendientes por enviar, vaya directo al **paso 2**. Todo este proceso se debe realizar teniendo su dispositivo con conexión a internet (datos o Wifi).
2. Realice la **Baja del dispositivo** móvil antes de trasferir o migrar la información de su dispositivo y desinstale la aplicación **Apoyo Ciudadano-INE**.
3. Una vez concluida la migración de la información en su nuevo dispositivo, podrá descargar e instalar nuevamente la aplicación **Apoyo Ciudadano-INE** y posteriormente realizar su **Registro de Auxiliar** para continuar con el proceso de captura.

Nota: Este procedimiento es indispensable para continuar con la captura de registros como Auxiliar, de no cumplirlo, se perderá la información previamente enviada.

USO DE LA APLICACIÓN MÓVIL

4

4. USO DE LA APLICACIÓN PARA AUXILIARES REGISTRADOS

4.1. USO DE LA APLICACIÓN

Para hacer uso de la Aplicación Móvil deberá cerciorarse de que está instalada previamente en su dispositivo móvil, esta App será identificada como **"Apoyo Ciudadano - INE"**.

Figura 4.1. Imagen Apoyo Ciudadano

1. Seleccione el ícono de la App **"Apoyo Ciudadano - INE"** que se localiza en su dispositivo móvil como se muestra en la siguiente figura:



Figura 4.1.1. Ícono App Apoyo Ciudadano.

IMPORTANTE

La App "Apoyo Ciudadano-INE" cuenta con dos Modalidades:

- **Modalidad Auxiliar. –** Modalidad para la ciudadanía mayor de 18 años con Credencial para Votar, que ha sido registrada por la o el Promovente para recabar los registros de apoyo ciudadano del proceso de Consulta/Iniciativa Ciudadana, durante el periodo de captación registrado.
- **Modalidad Mi Apoyo. –** Modalidad para la ciudadanía que desee brindar su apoyo ciudadano a las y los Promoventes, directamente sin la necesidad de un Auxiliar, empleando su propio dispositivo móvil.

Deberá seleccionar en la Aplicación Móvil la modalidad en la que utilizará su dispositivo para poder llevar a cabo la captación de los apoyos ciudadanos.

2. Aparecerá un menú emergente en el cual le solicitará indique en qué tipo de modalidad hará uso de la aplicación, seleccione **AUXILIAR** o **MI APOYO**. Para este caso seleccione la opción de **AUXILIAR**.



Figura 4.1.2. Menú emergente Auxiliar o Mi Apoyo

3. Se visualizará la pantalla de Bienvenida, seleccione **Iniciar**.



Figura 4.1.3. Pantalla de Bienvenida

4. Se mostrará una presentación de imágenes con instrucciones para utilizar la aplicación móvil, lea detenidamente y al terminar haga clic en el botón **Saltar**.

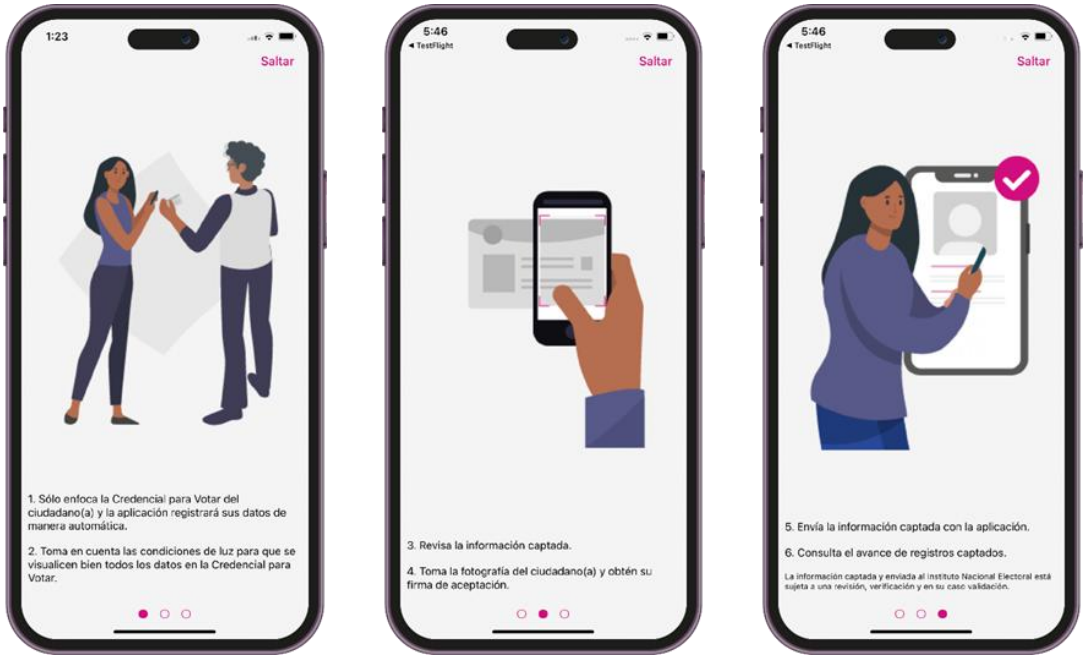


Figura 4.1.4. Instrucciones.

5. Después de seleccionarla, se mostrará el siguiente mensaje, seleccione la opción **Permitir al usar la app** para poder hacer uso de la App Móvil.



Figura 4.1.5. Mensajes de Inicio – Permisos

IMPORTANTE

El mensaje de solicitud de permiso que requiere la aplicación **"Apoyo Ciudadano"** para acceder a su ubicación a través de la geolocalización, se emplea para indicar el lugar donde se está efectuando el registro del Auxiliar, así como la captura y el envío del registro para el dispositivo móvil empleado. **Para poder utilizar la Aplicación Móvil tiene que dar clic en el botón Permitir al usar la app**. En caso de dar clic en el botón No permitir, no podrá realizar la captación de registros de Apoyo Ciudadano.

6. Aparecerá la pantalla que muestra el **Menú principal** de registro ciudadano, como se observa a continuación.



Figura 4.1.6. Menú principal

7. La aplicación móvil cuenta con un **Menú desplegable** que se encuentra en la parte superior izquierda, con las funciones siguientes: **captura de datos, baja de dispositivos, cambio de contraseña, configuración, ayuda**, entre otras.



Figura 4.1.7. Menú desplegable

4.2. REGISTRO DE AUXILIAR

Para utilizar todas las funciones que brinda la aplicación de **"Apoyo Ciudadano - INE"**, es necesario registrarse como Auxiliar dentro de la Aplicación con el dispositivo móvil utilizado, para ello realice los siguientes pasos:

1. Haga clic en la opción **Registro de Auxiliar**, como se muestra a continuación:



Figura 4.2.1. Pantalla de Menú desplegable- Registro de Auxiliar.

IMPORTANTE

1. Para realizar su **Registro de Auxiliar** es necesario que cuente con una conexión a Internet (WiFi o Datos móviles).
2. En caso de que se encuentre **fuera de la zona horaria para México**, deberá configurar de forma manual la fecha y hora de su dispositivo móvil a la zona centro, correspondiente al UTC -6, para realizar sin ningún detalle el "Registro de auxiliar" y el "Envío de captura".
3. Como **Auxiliar** sólo puede estar **activo en 2 dispositivos**. Si desea registrarse en un tercer dispositivo, tendrá que darse de baja en alguno de los dos dispositivos que tiene activos y activar el nuevo dispositivo.
4. En caso de **querer dar de baja** alguno de los dos dispositivos activos lea el punto 4.7 del presente Manual.

2. Aparecerá la pantalla de **"Instrucciones para su Registro"**; mismo que sólo podrá realizar el Auxiliar una vez que haya recibido en su correo electrónico, el Id del proceso e Id Auxiliar, lea detenidamente y haga clic en el botón **Saltar**.

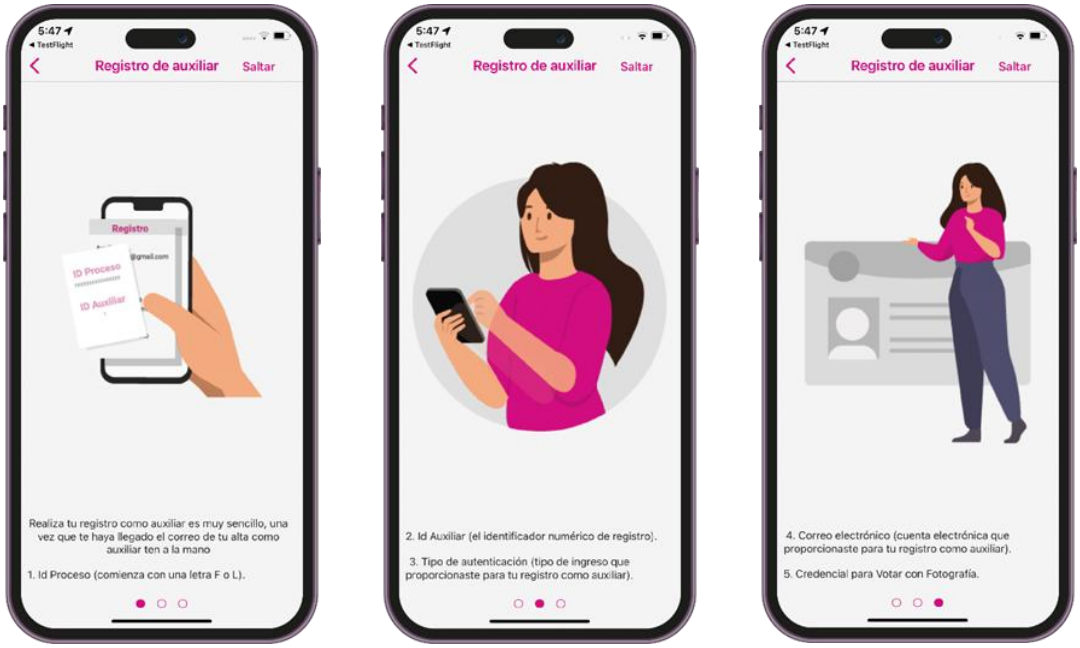


Figura 4.2.2. Pantalla de Instrucciones de Registro.

3. Aparecerá la pantalla de **"Registro de Auxiliar"**, la cual contiene dos pestañas como se muestra en la siguiente figura, **"Generar código"** e **"Ingresar Código"**.



Figura 4.2.3. Pantalla de Registro de Auxiliar

- **Generar código**
  - **Id proceso**
    Ingrese el número que le fue enviado a su correo electrónico, este dato corresponde al Folio que le fue asignado a la persona Promovente del Proceso de Consulta/Iniciativa Ciudadana, contiene al inicio una F o una L.
  - **Id Auxiliar**
    Capture el número que se especifica en el cuerpo del correo electrónico que recibió, este dato corresponde al identificador que le asignó el sistema como Auxiliar.
  - **Cuenta de correo**
    Capture la cuenta de correo electrónico que proporciono al Promovente para su registro como Auxiliar.
  - **Confirmación de cuenta de correo**
    Capture nuevamente la cuenta de correo electrónico que proporciono al Promovente para el proceso de registro como Auxiliar.
  - **Introduce el texto visible**
    Introduzca el texto alfanumérico de 6 caracteres (Captcha).

- **Ingresar código**
  - **Introduce el código de activación**
    Ingrese el código que se especifica en el cuerpo del correo electrónico que recibió de apoyo.ciudadano@ine.mx, el cual tiene una duración de 20 minutos para su único uso.

Capture los campos solicitados. Recuerde que estos datos le fueron enviados al correo electrónico que usted proporcionó.

Haga clic en el botón **Siguiente**.

4. Capture el código en la pestaña de **"Ingresar código"**, que le fue enviado al correo electrónico que usted proporcionó.

   Haga clic en el botón **Siguiente**.



Figura 4.2.4.1. Pantalla de Ingresar código.

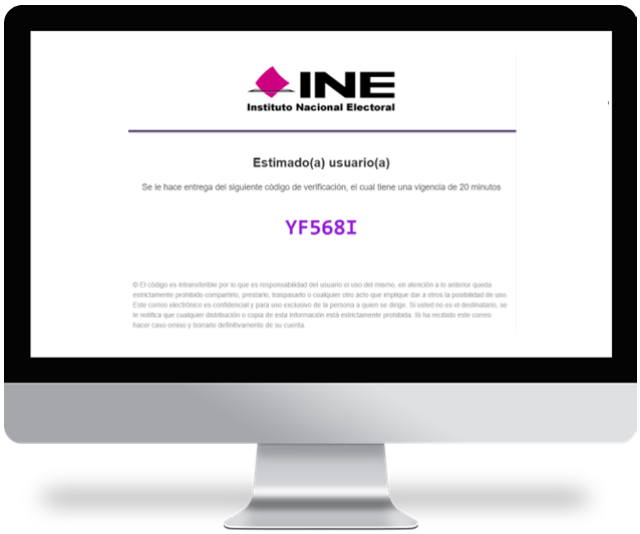


Figura 4.2.4.2. Correo electrónico enviado al Auxiliar.

IMPORTANTE

En caso de que ya esté registrado con su cuenta de correo electrónico, le aparecerá el siguiente mensaje:



Es importante que considere que el uso de su cuenta personal debe ser utilizada sólo por usted y no compartirla a otros usuarios, ya que de lo contrario el servidor del correo electrónico que utilice (Yahoo!, Hotmail, Gmail etc.) puede detectar que está haciendo "mal uso de su cuenta persona" y está siendo utilizada en varios dispositivos móviles por lo cual corre el riesgo de que pueda ser cancelada de acuerdo con los Términos y condiciones del servicio.

5. Se presentará la pantalla de **"Selección del tipo de Credencial para Votar".**

   Elija la opción que corresponda al tipo de Credencial para Votar con la que cuente:



Figura 4.2.5. Selección de tipo de Credencial para Votar

IMPORTANTE

Para observar los diferentes tipos de Credencial para Votar y elegir el modelo correcto, se le recomienda revisar el **Anexo Modelos de Credenciales** para Votar del presente manual.

IMPORTANTE

Si dispone de la **nueva Credencial para Votar (Tipo I, J)** se le recomienda seleccionar temporalmente el **Tipo G** y hacer el proceso de manera normal.



6. Se visualizará una ventana emergente que le recordará las consideraciones de iluminación y evitar los reflejos de luz, de clic en **ACEPTAR**.



Figura 4.2.6. Aviso emergente

7. Posteriormente aparecerá la pantalla **"Captura de Credencial para Votar"** en la cual se visualizarán: el tipo de credencial y dos recuadros para capturar el frente y Reverso de la Credencial para Votar.

   Para tomar la foto de la Credencial para Votar, haga clic en el recuadro **Frente**, como se muestra a continuación:

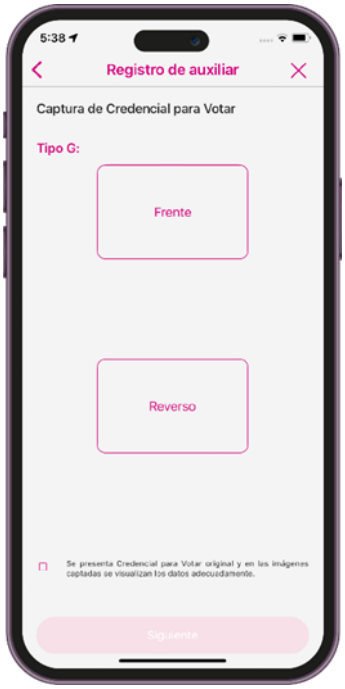


Figura 4.2.7. Pantalla de Captura de la Credencial para Votar.

8. De inmediato aparecerá una pantalla solicitando permisos para el uso de la cámara, de clic en **OK**. Ajuste la Credencial para Votar dentro del marco y así la foto se tomará automáticamente.

9. Una vez que se haya tomado la foto del frente aparecerá en la pantalla la imagen captada, seleccione ahora el recuadro **Reverso** y enfoque la parte trasera de la Credencial para realizar la captura.

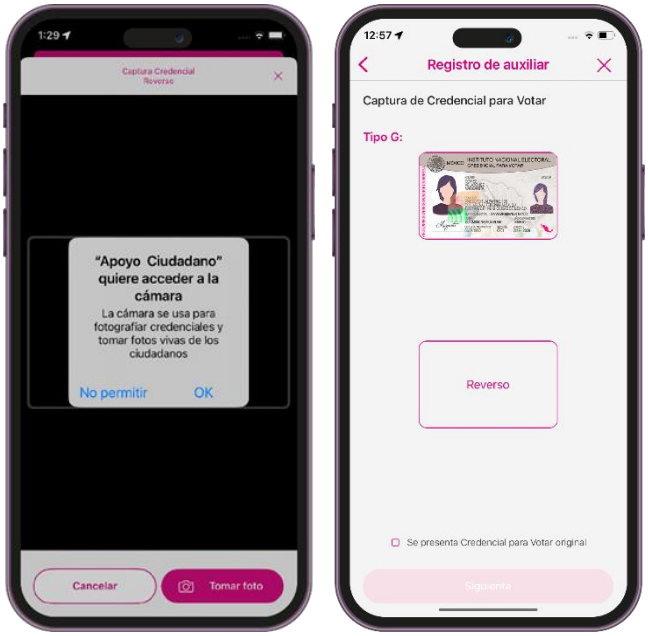


Figura 4.2.8. Captura de la Credencial para Votar



Figura 4.2.9. Selección de Reverso.

IMPORTANTE

El mensaje de permitir a Apoyo Ciudadano tomar fotos y grabe video permite que la aplicación capte las imágenes necesarias para la validación, por lo cual tiene que dar clic en el botón **OK**. En caso de dar clic en el botón No permitir, no podrá realizar la captación la captación de imágenes.

10. Cuando se han capturado correctamente ambos lados de la Credencial para Votar, seleccione el recuadro **"Se presenta Credencial para Votar original y en las imágenes captadas se visualizan los datos adecuadamente"** y después en el botón **Siguiente**.



Figura 4.2.10. Vista de la Captura de la Credencial para Votar por ambos lados.

11. El sistema realizara la identificación del CIC/OCR, para proceder a realizar la lectura de los Códigos QR con lo cual validara los datos de la Credencial para Votar. Para esto Escanee los códigos QR de la parte trasera, enfocando en los recuadros respectivos cada código. (Solamente para las Credenciales tipo G y H).



Figura 4.2.11. Escaneo de códigos QR.

IMPORTANTE

Si tiene la **nueva Credencial** no podrá escanear temporalmente los códigos QR bidimensionales (hasta la próxima actualización de la App Móvil), por lo que deberá **omitir este paso** y **presionar la "X"** para continuar con el proceso normal.

12. En caso de que se le presente el aviso: **"No fue posible realizar la lectura del Código QR de la Credencial para Votar, por lo que es necesario volver a realizar la captura del reverso de la credencial; recuerda contar con suficiente luz, sin reflejos y sin cubrir los bordes de la credencial.**

    Si después del segundo intento no se obtiene la información podrás continuar con el flujo.", haga clic en el botón **ACEPTAR** e inténtelo de nuevo.



Figura 4.2.12. Aviso de error de lectura de código QR

IMPORTANTE

Para poder continuar, deberá seleccionar el recuadro con la leyenda: **"Se presenta Credencial para Votar original y en las imágenes captadas se visualizan los datos adecuadamente"**, en caso contrario, el botón **Siguiente** no se activará.

IMPORTANTE

El código QR de respuesta rápida (Quick Response) es similar al código de barras y se utiliza para almacenar información de una matriz de puntos bidimensional y transmitirla a alta velocidad y suelen acompañarse de tres cuadros de sus extremos. Por ejemplo, en el caso de la Credencial para Votar basta con apuntar con la cámara para acceder automáticamente al número del CIC:



13. Si la captura es correcta, se mostrará la **"Información captada"** con la foto de la persona en la Credencial para Votar junto con su CIC/OCR.

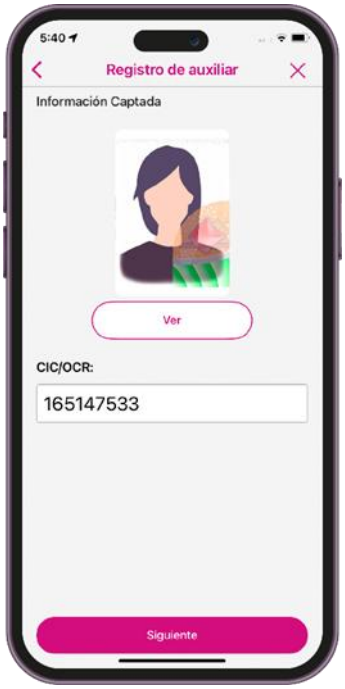


Figura 4.2.13.1. Información captada botón ver para la previsualización de la Credencial para Votar

De igual manera puede previsualizar la captura de la Credencial pulsando el botón **Ver**. Para continuar, pulse **Siguiente**.



Figura 4.2.13.2. Previsualización de la Credencial para Votar

14. Posteriormente, aparecerá la pantalla de **"Foto Viva"**, donde el Auxiliar deberá tomar su fotografía en **modo selfie** presencial para su registro, debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:
    - En el aviso que aparece de las recomendaciones de cómo tomar la foto, dé clic en **ACEPTAR**.
    - La fotografía será tomada de frente.
    - Evitar el uso de lentes, gorra, sombrero, careta, cubrebocas o algún otro objeto que obstruya el rostro.
    - Verificar que la imagen no se vea borrosa al tomar la fotografía.

    Cuando se enfoque el rostro de la o el Auxiliar, la fotografía se tomará de **manera automática**.



Figura 4.2.14. Proceso de toma de Foto viva - Selfie

En caso de que la imagen no se haya captado adecuadamente, podrá volver a capturar la fotografía utilizando el botón **Repetir** y cuando la imagen no se tome de forma automática podrá realizarla de forma manual presionando el botón **Foto**, ubicados en la parte inferior de la fotografía.

Una vez tomada, haga clic en el botón **Siguiente**.

15. A continuación, se le presentará la pantalla de "Firma de aceptación", así como un aviso en el cual le recuerda que firme lo más parecido a como firmo en su Credencial para Votar con fotografía, de clic en ACEPTAR.



Figura 4.2.15. Aviso de firma.

16. Debajo de la firma aparecerá el **Aviso de Privacidad del INE**, con el cual se garantiza la protección de sus datos personales **pulse sobre el texto** para leer el mismo. Regrese para continuar con el proceso de firma.



Figura 4.2.16. Aviso de Privacidad Simplificado.

17. Registre su Firma como aparece en su Credencial para Votar manifestando su aceptación.

Si ocurre un error al firmar, puede seleccionar el botón **borrar** al final del párrafo para volver a intentarlo.



Figura 4.2.17. Captura de la Firma de aceptación

IMPORTANTE

Recuerde realizar la firma lo más parecida a la de su credencial para Votar.

Recuerde que **puede usar todo el espacio para realizar su firma**, incluso **sobre texto del Manifiesto y a lo largo y ancho de la pantalla** de su dispositivo móvil o Tableta.

En caso de que, en su Credencial para Votar no cuente con firma y este se encuentre en blanco, coloque la leyenda **"Sin Firma"** y pulse en el botón **Siguiente**.

18. Una de las mejoras de nuestro aplicativo es poder utilizar la pantalla completa y girarla para su mayor comodidad. Pulse **Pantalla completa** para utilizarla.



Figura 4.2.18. Firma de aceptación en pantalla completa.

19. Se mostrará un mensaje con el cual deberá confirmar la similitud de su firma.

Si está de acuerdo seleccione el recuadro y pulse **ACEPTAR**, de lo contrario, seleccione **REPETIR** y podrá volver a realizar su firma cuantas veces sea necesario.



Figura 4.2.19. Aviso de similitud de firma.

20. A continuación, se visualizará la ventana de **"Registro de Contraseña"**.

Ingrese y confirme **una contraseña con un mínimo de 4 caracteres** para poder utilizar el aplicativo.

Haga clic en el botón **Siguiente**.

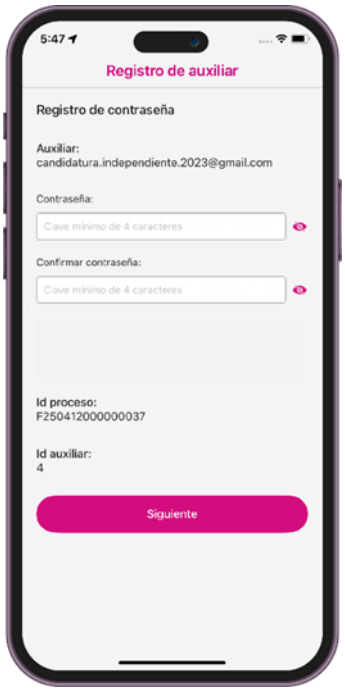


Figura 4.2.20. Registro de Contraseña

IMPORTANTE

La información que el **Auxiliar** captura durante su alta en la Aplicación Móvil (Anverso y reverso de la Credencial para Votar, Foto Viva "Selfie" y firma), será revisada y en caso de no cumplir o no corresponder con la información del Auxiliar registrado en el Portal Web por la persona promovente, **se procederá a la baja**.

21. Finalmente, se presentará un mensaje indicando que la contraseña se ha guardado. Dé clic en el botón **CONTINUAR**.



Figura 4.2.21. Contraseña guardada.

22. Al finalizar el **"Registro del Auxiliar"**, se presentará nuevamente la pantalla del **Menú principal**.



Figura 4.2.22. Menú principal.

23. Al momento, se notificará al correo registrado los datos que se acaban de dar de alta, así como el Id de dispositivo correspondiente (consecutivo del dispositivo móvil empleado por el Auxiliar):

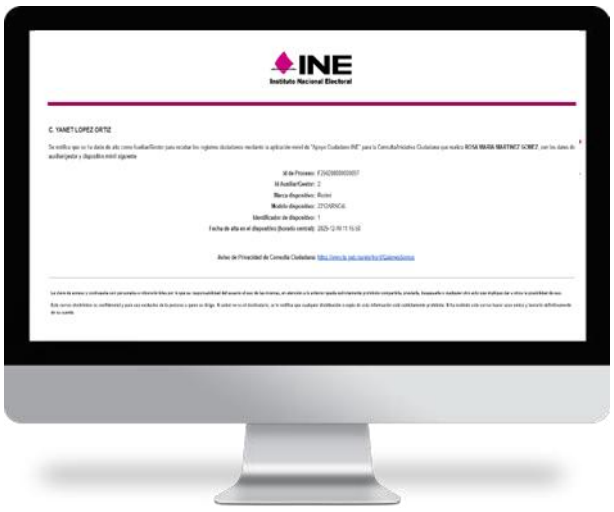


Figura 4.2.23. Correo de notificación de alta Auxiliar en dispositivo móvil.

4.3. CAPTURA DE REGISTROS DE APOYO CIUDADANO

Una vez concluido su registro en la Aplicación Móvil (Modo Auxiliar), puede iniciar con la captura de Apoyo Ciudadano realizando los siguientes pasos:

1. Haga clic en el botón **Captura de Datos** del **Menú principal** como se muestra a continuación:



Figura 4.3.1. Captura de Datos.

IMPORTANTE

Para realizar la captura de registros de apoyo ciudadano no es necesario que cuente con una conexión a Internet en su dispositivo móvil, pues el **proceso de captura de registros de apoyos ciudadanos se puede realizar si no cuentas con conexión a Internet** (Wifi o Datos móviles).

2. Se mostrará la lista de los Auxiliares dados de alta en la Aplicación Móvil. Elija la opción de acuerdo con el correo que proporcionó o de acuerdo con el proceso de **Consulta/Iniciativa Ciudadana** a apoyar.

3. Se presentará el mensaje de **"Captura tu Contraseña"** correspondiente a la que registró en el inicio de la Aplicación Móvil. Ingrese su contraseña y haga clic en el botón **CONTINUAR**.

4. Si la contraseña es correcta, se mostrará la pantalla con la descripción del **Proceso de Consulta/Iniciativa Ciudadana** a apoyar, de igual manera se puede visualizar el nombre, haga clic en **Siguiente**.



Figura 4.3.2. Auxiliar registrado.



Figura 4.3.3. Captura de contraseña.

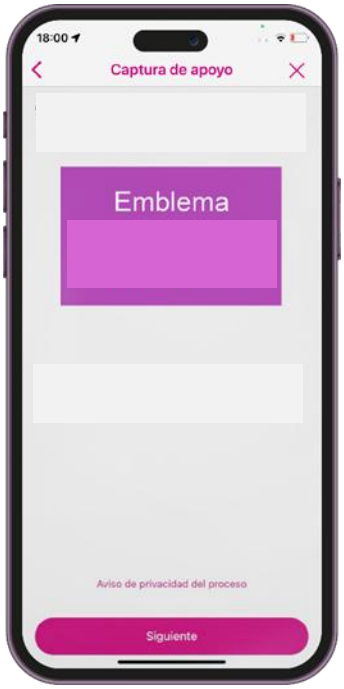


Figura 4.3.4. Descripción de la Consulta/Iniciativa.

5. Se presentará la pantalla de **"Selección del tipo de Credencial para Votar"**. Elija la opción que corresponda al tipo de Credencial para Votar con la que cuenta el Ciudadano que dará su apoyo:



Figura 4.3.5. Selección de tipo de Credencial para Votar

IMPORTANTE

Para observar los diferentes tipos de Credencial para Votar y elegir el modelo correcto, se le recomienda revisar el **Anexo** **Modelos de Credenciales** para Votar del presente manual.

IMPORTANTE

Si la o el ciudadano tienen la **nueva Credencial para Votar (Tipo I, J)** se le recomienda seleccionar temporalmente el **Tipo G** y hacer el proceso de manera normal (a excepción de la lectura de códigos QR bidimensionales).

6. Pulse el recuadro Frente y enfoque el anverso de la Credencial para Votar para realizar la captura de la imagen.



Figura 4.3.6.1. Captura del frente de la Credencial para Votar.

Encuadre la Credencial para Votar en las líneas guía, así la foto se tomará automáticamente.



Figura 4.3.6.2. Encuadre del anverso de la Credencial para Votar.

7. Después, pulse el recuadro **Reverso** y enfoque la parte trasera de la Credencial para Votar para realizar la captura de la imagen.



Figura 4.3.7. Captura de reverso de la Credencial para Votar.

8. Una vez que se han capturado correctamente ambos lados de la Credencial para Votar, seleccione el recuadro **"Se presenta Credencial para Votar original y en las imágenes captadas se visualizan los datos adecuadamente"** y después en el botón **Siguiente**.



Figura 4.3.8. Captura de ambas caras de la Credencial para Votar.

IMPORTANTE

Para poder continuar, deberá seleccionar el recuadro con la leyenda: **"Se presenta Credencial para Votar original y en las imágenes captadas se visualizan los datos adecuadamente"**, en caso contrario, el botón **Siguiente** no se activará.

9. Una vez que se realizó la identificación del CIC/OCR, se procederá a realizar la lectura de los Códigos QR, para validar los datos de la Credencial para Votar. Para esto Escanee los códigos QR de la parte trasera, enfocando en los recuadros respectivos cada código. (Solamente para las Credenciales tipo G y H).



Figura 4.3.9.2. captura de códigos QR

IMPORTANTE

Si la o el ciudadano tiene la **nueva Credencial** no podrá escanear temporalmente los códigos QR bidimensionales (hasta la próxima actualización de la App Móvil), por lo que deberá **omitir este paso** y **presionar la "X"** para continuar con el proceso normal.

10. Se presentará un recuadro de **"Información captada"** con la información que se extrajo de la Credencial para Votar mediante diversos procesos denominados de lectura de OCR, de Código de Barras y de QR.

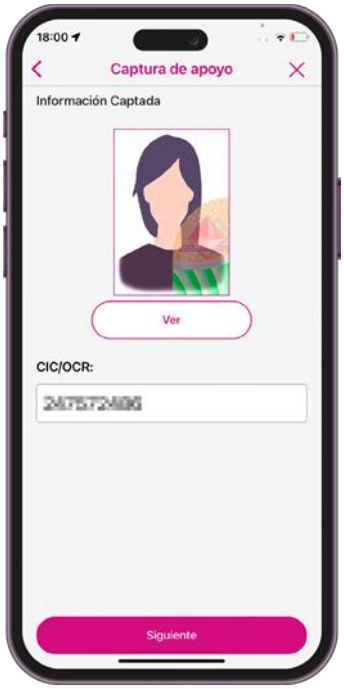


Figura 4.3.10.1. Validación de Datos

En la opción **Ver** podrá visualizar el anverso y reverso de la Credencial para Votar que tomó. Posteriormente, pulse **Ocultar** y después pulse el botón **Siguiente**.



Figura 4.3.10.2. Verificación de Datos

11. En caso de que se le presente el aviso **"No fue posible realizar la lectura del Código QR de la Credencial para Votar, por lo que es necesario volver a realizar la captura del reverso de la credencial; recuerda contar con suficiente luz, sin reflejos y sin cubrir los bordes de la credencial.**

    Si después del segundo intento no se obtiene la información podrás continuar con el flujo.", haga clic en el botón **ACEPTAR** e inténtelo de nuevo.



Figura 4.3.11. Aviso de error de lectura de código QR

IMPORTANTE

Para el caso que se presenten **ceros** en el recuadro CIC/OCR, es debido a que no se pudo extraer la información sobre el identificador de la Credencial Para Votar, esto no influye en la validez de la información, ya que **el registro será revisado y clarificado por la mesa de control** con base a las imágenes captadas y correspondientes a cada registro de apoyo ciudadano, esto tanto para los procesos de captura de apoyo ciudadano y alta de Auxiliar.

12. Posteriormente, aparecerá la pantalla de **"Foto Viva"**, donde el Auxiliar deberá tomar la fotografía de la o el ciudadano para su registro. Debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En el aviso que aparece de las recomendaciones de cómo tomar la foto, dé clic en **ACEPTAR**.
- La fotografía será tomada de frente.
- Evitar el uso de lentes, gorra, sombrero, careta, cubrebocas o algún otro objeto que obstruya el rostro.
- Verificar que la imagen no se vea borrosa al tomar la fotografía.

Cuando se enfoque el rostro, la fotografía se tomará de manera automática.



Figura 4.3.12. Toma de Foto viva

En caso de que la imagen no se haya captado adecuadamente, podrá volver a capturar la fotografía utilizando el botón **Repetir** y cuando la imagen no se tome de forma automática podrá realizarla de forma manual presionando el botón **Foto**, ubicados en la parte inferior de la fotografía. Una vez tomada, haga clic en el botón **Siguiente**.

13. A continuación, se le presentará la pantalla de **"Firma de aceptación"**, así como un aviso en el cual le recuerda que firme lo más parecido a como firmo en su Credencial para Votar con fotografía, de clic en **ACEPTAR**.



Figura 4.2.13. Aviso de firma.

14. Debajo de la firma aparecerá el Aviso de Privacidad del INE, con el cual se garantiza la protección de sus datos personales **pulse sobre el texto** para leer el mismo. Regrese para continuar con el proceso de firma.

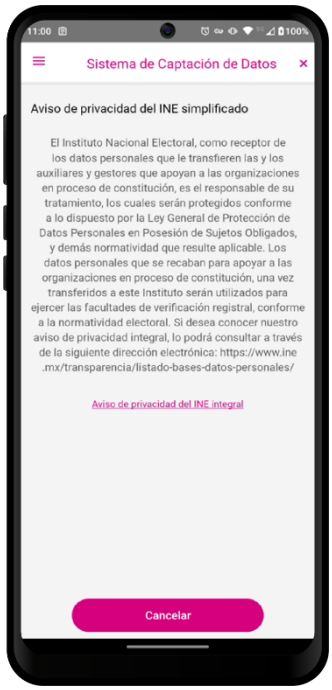


Figura 4.2.14. Aviso de Privacidad Simplificado.

15. Registre su Firma como aparece en su Credencial para Votar manifestando su aceptación.

    Si ocurre un error al firmar, puede seleccionar el botón **borrar** al final del párrafo para volver a intentarlo.



Figura 4.2.15. Captura de la Firma de aceptación.

IMPORTANTE

- **Recuerde realizar la firma lo más parecida a la de su credencial para Votar.**
- Recuerde que **puede usar todo el espacio para realizar su firma**, incluso **sobre texto del Manifiesto y a lo largo y ancho de la pantalla** de su dispositivo móvil o Tableta.
- En caso de que, en su Credencial para Votar no cuente con firma y este se encuentre en blanco, coloque la leyenda **"Sin Firma"** y pulse en el botón **Siguiente**.

16. Una de las mejoras de nuestro aplicativo es poder utilizar la pantalla completa y girarla para su mayor comodidad. Pulse **Pantalla completa** para utilizarla.



Figura 4.2.16. Firma de aceptación en pantalla completa.

17. Se mostrará un mensaje con el cual deberá confirmar la similitud de su firma.

    Si está de acuerdo seleccione el recuadro y pulse **ACEPTAR**, en caso contrario seleccione **REPETIR** y podrá volver a realizar su firma.



Figura 4.3.17. Aviso de firma

18. Finalmente, se presentará un mensaje indicando que el registro de apoyo ciudadano ha sido almacenado en el dispositivo otorgando un folio por cada registro.

    Para continuar con la captura de apoyos, haga clic en el botón **CONTINUAR**.



Figura 4.3.18. Registro almacenado.

4.4. ENVÍO DE CAPTURA

Para realizar el envío de registros captados en la Aplicación Móvil de **"Apoyo Ciudadano - INE"**, realice los siguientes pasos:

1. Seleccione en el **menú desplegable** ubicado en la parte superior izquierda la opción **Envío de captura**.



Figura 4.4.1. Envío de captura.

2. Pulse el botón de **Siguiente**, ubicado en la parte inferior de la pantalla.



Figura 4.4.2. Transferencia de capturas.

3. Una vez enviados, aparecerá la pantalla indicando que se enviaron exitosamente todos los registros.



Figura 4.4.3. Envío exitoso de registros.

IMPORTANTE

1. Para enviar los registros de apoyo ciudadano **es necesario que cuente con una conexión a Internet en su dispositivo móvil.**
2. Tendrá 24 horas posteriores al vencimiento del periodo de captación para realizar el envío de los apoyos capturados que tenga pendientes.
3. Al momento de enviar los registros, estos se **eliminan por completo del dispositivo**.

4.5. AVANCE DE CAPTURA

Para consultar el avance de captura de los registros de apoyo ciudadano captados con su Auxiliar, realice los siguientes pasos:

1. Seleccione en el **menú desplegable** ubicado en la parte superior izquierda la opción **Avance de captura**.



Figura 4.5.1.1. Avance de captura.

Aparecerá una pantalla con los datos de las y los Auxiliares, seleccione el dato del que desee ver el avance de captura de registros.



Figura 4.5.1.2. Pantalla selección de Auxiliar.

2. Se mostrará la pantalla **Captura tu contraseña**. Ingrésela y pulse el botón **CONTINUAR**.



Figura 4.5.2. Capture su contraseña.

3. Se mostrará la pantalla de **Avance de captura**, en donde se podrán visualizar los apoyos captados correspondientes al Auxiliar seleccionado previamente.



Figura 4.5.3. Estatus de apoyos captados.

IMPORTANTE

Después de 24 horas de haber vencido el periodo de captación, se eliminará cualquier información de la aplicación de **"Apoyo Ciudadano - INE"** que haga alusión a la persona promovente que haya apoyado, Auxiliar(es), registros de apoyos ciudadanos sin enviar e información de avance de captura.

Solo aparecerá(n) Auxiliar(es) de los procesos que aún se encuentren vigentes.

4.6. CAMBIO DE CONTRASEÑA

Para realizar el cambio de su contraseña como Auxiliar (perteneciente a la Aplicación Móvil) realice los siguientes pasos:

1. Seleccione en el **menú desplegable** ubicado en la parte superior izquierda la opción **Cambio de contraseña**.



Figura 4.6.1 Cambio de contraseña

2. Aparecerá una pantalla con los datos de las y los Auxiliares, seleccione el dato del Auxiliar que desee cambiar la contraseña.



Figura 4.6.2 selección de Auxiliar

3. Aparecerá una pantalla para solicitar un código para continuar con el proceso, capture el texto visible que consta de 6 caracteres alfanuméricos (Captcha).

   Haga clic en el botón **Siguiente**.

   El código se le enviará a su cuenta de correo electrónico que proporcionó para el registro como Auxiliar.



Figura 4.6.3 solicitud de Código

4. El Código se le enviará a su cuenta de correo electrónico que proporciono para el registro como Auxiliar. En la pestaña de **"Ingresar código"**, introduzca el código que le fue envido a su cuenta de correo.

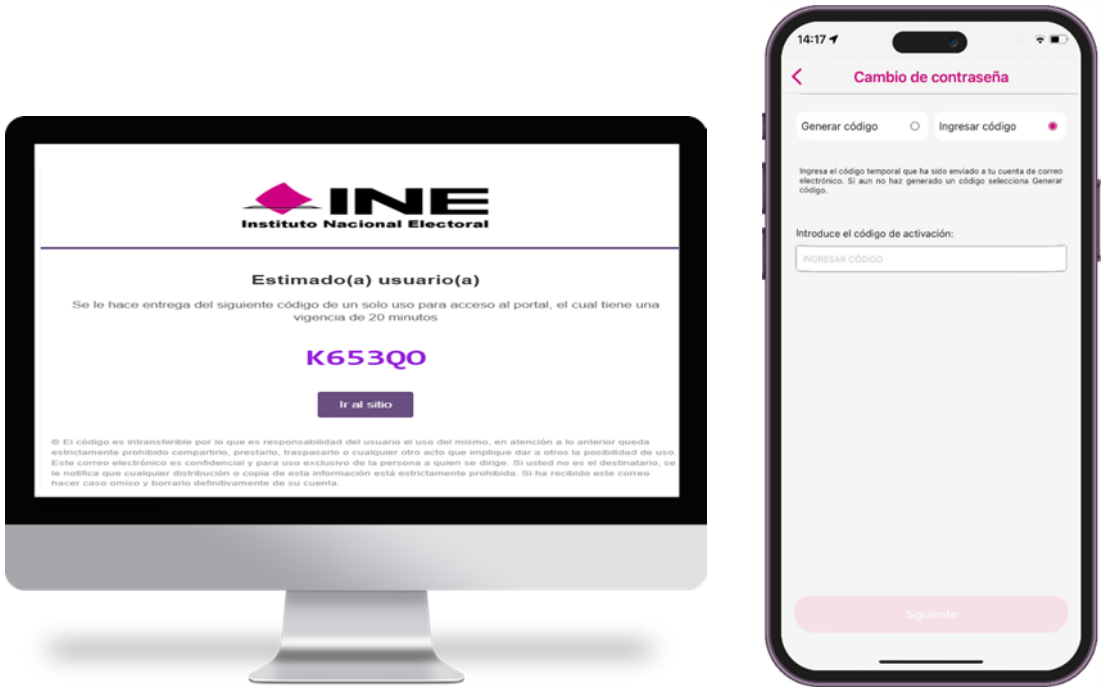


Figura 4.6.4 obtención de Código e ingreso del mismo en la app.

5. Si la cuenta es correcta se obtendrá la confirmación y aparecerá la pantalla de cambio de contraseña.

   En la pantalla que se presenta, capture los campos de Contraseña y Confirmar Contraseña. Haga clic en el botón **Siguiente**.



Figura 4.6.5. Captura contraseña.

6. Finalmente, se presentará el aviso de "La contraseña sea modificado exitosamente". Haga clic en el botón **CONTINUAR**.



Figura 4.6.6. Aviso de contraseña guardada.

4.7. BAJA DE DISPOSITIVO

Para dar de baja un dispositivo activo de un Auxiliar, deberán seguir los siguientes pasos:

1. Seleccione en el **menú desplegable** ubicado en la parte superior izquierda la opción **Baja de Dispositivo**.



Figura 4.7.1. Baja de Dispositivo.

2. Se mostrará la pantalla **Baja de Dispositivo**, elija de la lista de Auxiliares, aquel que se requiera dar de baja.

   Podrá visualizar el correo del auxiliar y datos de la Consulta/Iniciativa Ciudadana de quien es Auxiliar.



Figura 4.7.2. Opciones de baja.

3. Seleccione una de las opciones que se encuentran en la parte inferior de la pantalla.

   Si elige la opción de **Auto-Baja**, bastará con ingresar su contraseña y dar clic en el botón **ACEPTAR**.

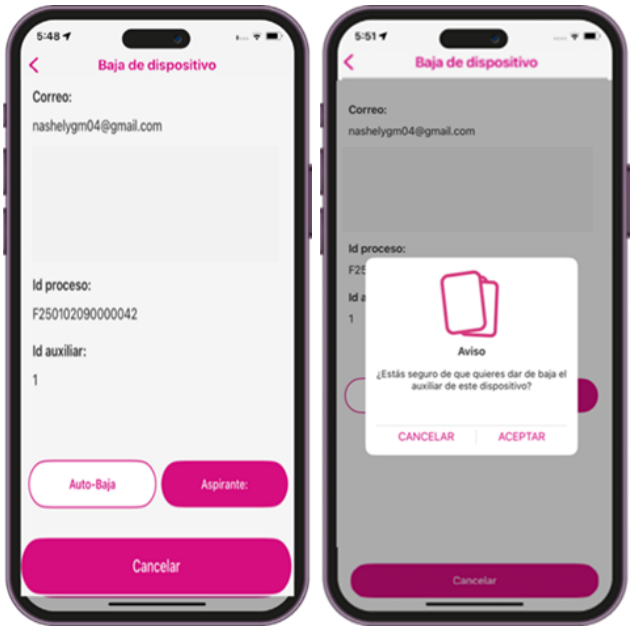


Figura 4.7.3. Selección de Auto- Baja

4. Si elige la opción de **Aspirante**, la baja será a través de la autenticación de la Consulta/Iniciativa Ciudadana.

   Se mostrará una pantalla con dos pestañas, **"Generar código"** e **"Ingresar Código"**.

   El código se enviará a su cuenta de correo electrónico.

   Haga clic en el botón **Siguiente**.

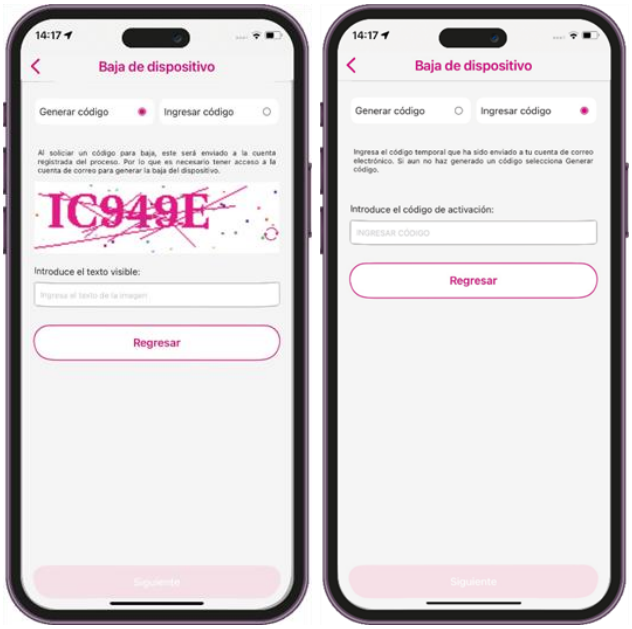


Figura 4.7.4. Selección de Baja de Aspirante.

4.8. AYUDA

En la sección de **Ayuda**, la cual podrá identificar con un signo de interrogación, encontrará el número telefónico de atención de **INETEL**, al cual podrá marcar desde cualquier parte del país sin costo, para cualquier duda que se presente.



Figura 4.8.1. Pantalla de Menú desplegable.

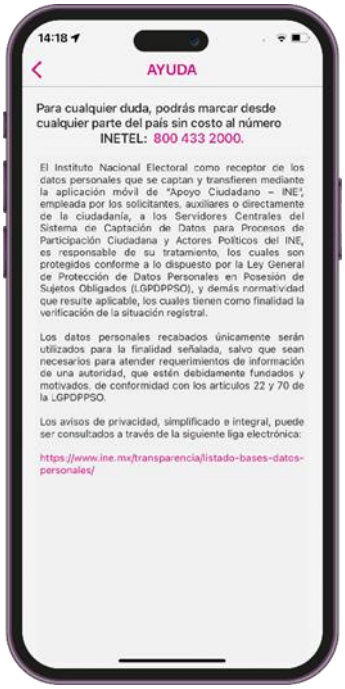


Figura 4.8.2. Pantalla de Ayuda.

4.9. AVISO DE PRIVACIDAD

Para visualizar esta sección, seleccione la opción **Aviso de Privacidad** donde encontrará el enlace de los **Avisos de Privacidad y Documentos de Seguridad**, de ser el caso, de los procesos que tratan datos personales por área responsable del INE, así como las cédulas descriptivas de los sistemas de tratamiento:

https://www.ine.mx/transparencia/listado-bases-datos-personales/#derfe



Figura 4.9.1. Pantalla de Menú desplegable.



Figura 4.9.2. Pantalla de Aviso de Privacidad.

4.10. CONFIGURACIÓN

Para modificar la Configuración de la aplicación y alternar entre **Modalidad Auxiliar** y **"Mi Apoyo"**, además de activar o desactivar el Proceso de **Mascarilla**, deberá realizar los siguientes pasos:

1. Seleccione del **Menú desplegable** la opción **Configuración**.
2. Al seleccionarlo, visualizará la opción **Mascarilla**, podrá activarla deslizando el botón.



Figura 4.10.1. Configuración.



Figura 4.10.2. Configuración.

IMPORTANTE

La opción de **Mascarilla**, le permite colocar una máscara al momento de capturar la Credencial para Votar, sin que afecte el proceso de captación, de las imágenes de la Credencial para Votar (modelos de Credencial para Votar D, E, F, G y H) en caso de que la aplicación no presente correctamente la mascarilla se podrá deshabilitar esta opción sin que impacte la forma de recolección de apoyo ciudadano.

4.11. SINCRONIZA AUXILIARES

Para ingresar a la **Sincronización de Auxiliares** de la aplicación, deberá realizar los siguientes pasos:

1. Seleccione la opción **Sincronización de Auxiliares** del Menú desplegable.



Figura 4.11.1. Sincronización Auxiliares.

2. Al seleccionarlo, visualizará la pantalla **"Se ha sincronizado la información de los Auxiliares registrados en la aplicación"**. Presione **CONTINUAR**.



Figura 4.11.2. Mensaje Sincronización.

IMPORTANTE

La función de **"Sincronización Auxiliares"** permite actualizar la información relativa a los procesos que pudieran haber solicitado las personas Promoventes.

ANEXO

5

5.ANEXO: Modelos de Credenciales Para Votar

A continuación, las siguientes imágenes le guiarán de acuerdo con el Modelo de Tipo de Credencial para Votar **(D, E, F, G, H, I y J)** que seleccionó al capturar, con el fin de que identifique el modelo adecuado.

IMPORTANTE

Los modelos A, B y C de la Credencial para Votar, emitidas a partir de 1992, 2002 y 2008, respectivamente, **perdieron su vigencia** de 10 años como instrumento para votar y como medio de identificación. Esto con base en el **Acuerdo INE/CG2156/2024.**



Tipo A



Tipo B



Tipo C

Modelo "D"

Anverso



Reverso



Este modelo fue emitido, en su momento, por el **Instituto Federal Electoral**, se puede apreciar en la parte superior del anverso de la credencial. Cuenta además con **1 código QR** en su reverso.

Modelo "E"

Anverso



Reverso



Este modelo fue la primera Credencial emitida por el recién reformado **Instituto Nacional Electoral**, se puede apreciar en la parte superior del anverso. Cuenta además con **1 código QR** en su reverso.

Modelo "F"

Anverso



Reverso



Este modelo fue la primera Credencial emitida por el Instituto Nacional Electoral para la **ciudadanía que reside en el extranjero** y se aprecia en la parte superior del anverso la leyenda **"Desde el extranjero"**, se aprecian además los títulos de cada sección en **español e inglés** (por ejemplo: NOMBRE/NAME). Cuenta con **1 código QR** en el reverso.

Modelo "G"

Anverso **Reverso**





Este modelo fue emitido por el Instituto Nacional Electoral, en el cual se muestra la **firma debajo de la fotografía** del anverso de la credencial y cuenta con **3 códigos QR** en el reverso.

Modelo "H"

Anverso **Reverso**





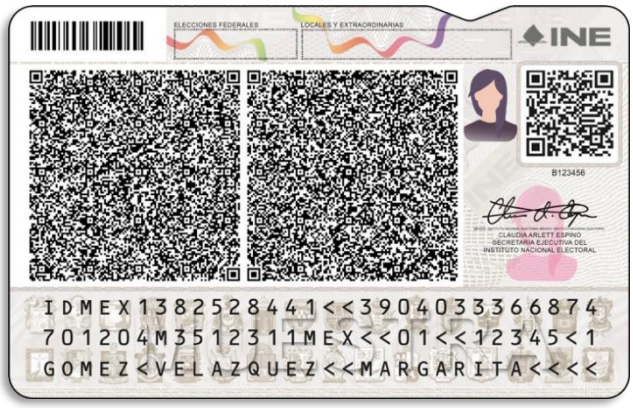
Este modelo fue emitido por el Instituto Nacional Electoral para la **ciudadanía que reside en el extranjero,** se aprecian además los títulos de cada sección en **español e inglés** (por ejemplo: NOMBRE/NAME). Tiene la **firma debajo de la fotografía** del anverso de la credencial, y cuenta con **3 códigos QR** en el reverso.

Modelo "I"

Anverso



Reverso



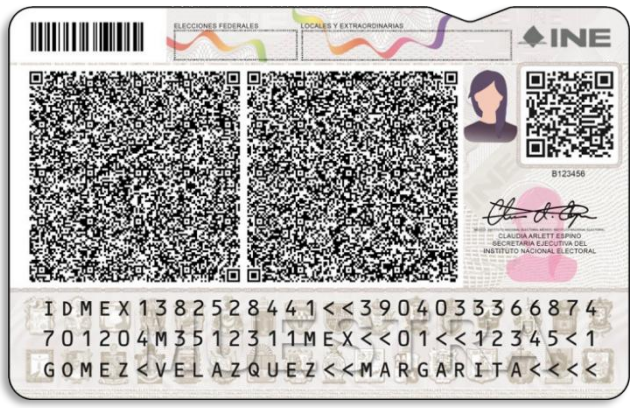
Este modelo es el más reciente emitido por el Instituto Nacional Electoral, tiene una **muesca en forma triangular** en la parte superior izquierda, puede contener la leyenda "Indígena" o "Afromexicano", así como el género No Binario. Cuenta con **3 códigos QR** y la **fotografía** de la persona en el reverso.

Modelo "J"

Anverso



Reverso



Este modelo es el más reciente emitido por el Instituto Nacional Electoral para la ciudadanía que reside en el extranjero, tiene una **muesca en forma triangular** en la parte superior, puede contener la leyenda "Indígena" o "Afromexicano", así como el género No Binario, se aprecian además los títulos de cada sección en **español e inglés** (por ejemplo: NOMBRE/NAME). Cuenta con **3 códigos QR** y la **fotografía** de la persona en el reverso.


APOYO
CIUDADANO