



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: 1.4 · 2026-09-09 · aplicación **compilación 29**

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
5. Qué puede y qué no puede hacer Soporte
6. Elevación temporal auditada
7. Cuentas bloqueadas: cómo escalarlo
8. 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 rama 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, rama 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. 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
Soporte	40	Diagnóstico técnico y elevación temporal auditada; sin ver datos personales de forma rutinaria. No desbloquea cuentas (eso es del Administrador).	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.

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 Mi 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.
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**. Entrarás a tu panel según tu rol.

The image shows a login screen for 'IDConnect'. At the top is a logo consisting of a square with a network of nodes and lines inside. Below the logo is the text 'IDCONNECT'. The main heading is 'IDConnect' in a large, bold font, followed by 'PLATAFORMA DE GESTIÓN ELECTORAL' in a smaller font. Below this, it says 'Ingresa tu correo o teléfono para recibir tu código de acceso seguro.' There is a text input field with the placeholder 'Correo electrónico o teléfono (WhatsApp)' and the example text 'admin@institucion.org o 5512345678'. Below the input field is a large, dark red button labeled 'Continuar'. At the bottom, there is a link that says '... Volver al portal' and a footer that says '© 2026 Plataforma Electoral. Acceso Restringido.'

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

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
Entrar al sistema y diagnosticar problemas técnicos.	Ver datos personales (teléfono, correo, CURP, INE, firmas) de forma rutinaria.
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.
Consultar el estado del servicio.	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.

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.

Hoy no hay pantalla para esto

La elevación **todavía no tiene interfaz en el panel web**: se solicita por la API (`POST /api/v1/soporte/elevacion`), normalmente con apoyo del equipo técnico. Los pasos siguientes describen el procedimiento y sus límites; la vía de ejecución es esa mientras no exista la pantalla.

- 1 Indica el **motivo** (mínimo 10 caracteres) y la persona a consultar.
- 2 La ventana dura por defecto 30 minutos (máximo 120). Solo puede haber **una activa** a la vez.
- 3 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 el identificador exacto con el que intenta entrar (su correo).
- 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 ni desbloqueo manual. El límite de solicitudes de código es de 3 por identificador cada 15 minutos.

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 desde la compilación 23.

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.
«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.

Lo que NO debe contestarse sobre la sesión de rostro

Se puede decir que hubo una **sesión con cámara** 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 vídeos, pantallas o máscaras: esa parte no está implementada (documento 75). Prometerlo en un ticket es comprometer al proyecto con algo que hoy no hace.