



APLICACIÓN MÓVIL APOYO CIUDADANO - INE

MANUAL DE USUARIO "Mi Apoyo"

REGISTRO CIUDADANO



CONTENIDO

1. Introducción.....	4
2. Requerimientos.....	6
3. Instalación de App Móvil	9
4. Uso de la App Móvil.....	11
5. Generación de Código de Activación.....	16
6. Captura de Apoyo Ciudadano	21
7. Envío de Apoyo Ciudadano	30
8. Ayuda	32

INTRODUCCIÓN



1. INTRODUCCIÓN

El presente documento busca proporcionar una herramienta informática a la ciudadanía que le permita brindar su apoyo a los solicitantes de algún proceso de participación ciudadana, los cuales se encuentren dentro de su demarcación electoral (entidad, distrito, municipio, sección), con el fin de hacer más sencilla la participación de la ciudadanía.

Asimismo, describe cómo obtener la aplicación **“Apoyo Ciudadano – INE”** en dispositivos móviles con sistemas operativos iOS y Android, así como la descripción del uso de los módulos y funciones de la Aplicación Móvil que la ciudadanía podrá emplear para brindar su apoyo ciudadano para los procesos de participación ciudadana que se encuentren registrados, vigentes y en periodo de captación de Apoyo Ciudadano.



REQUERIMIENTOS



APOYO
CIUDADANO



2. REQUERIMIENTOS

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 15.0 y Android 8**, o posterior.
- El dispositivo móvil o tableta debe ser compatible con los **servicios de Google** (para descarga de la app).
- **Cámara frontal y trasera** funcionando correctamente.
- Funcionalidad de servicios de precisión de la ubicación **GPS**.
- **Cuenta personal de correo electrónico** ligada a Google, Facebook o X (antes Twitter).
- Contar con la **Aplicación Móvil de "Apoyo Ciudadano - INE"** instalada en su dispositivo móvil o tableta descargada en las tiendas.
- Contar con una **Credencial Para Votar vigente** y en su reverso contenga un código QR, podrá verificar si está vigente su credencial consultando en la liga siguiente: <https://listanominal.ine.mx/scpln/>

Debido a la extensa gama de dispositivos Android que se encuentran en el mercado, es indispensable que cuente con los siguientes **requerimientos mínimos** para poder efectuar el procesamiento de las imágenes y el Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR):

- » Al menos CPU de 4 núcleos.
- » Al menos Memoria interna de 2GB.
- » Al menos Memoria de almacenamiento de 8GB.
- » Al menos 2GB de memoria RAM.



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".

Al utilizar esta funcionalidad de **“Mi Apoyo”** (Registro Ciudadano), la información correspondiente a su cuenta de correo y datos de su Credencial para Votar, serán vinculados directamente al dispositivo móvil que utilice para la generación de su código de activación, por lo que dicho dispositivo móvil podrá ser utilizado únicamente para captar los datos de la Credencial para Votar de la persona que obtuvo su código de activación, es decir **un correo electrónico, un dispositivo móvil para una persona.**



Figura 2. Vista general de los tipos de Credencial válidas y vigentes



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.

INSTALACIÓN DE APP MÓVIL



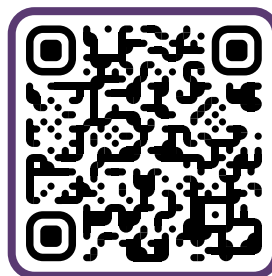
3. INSTALACIÓN DE APP MÓVIL

Realice los pasos que se le indican para descargar la aplicación de acuerdo con la Guía y/o Manual de instalación de **App Store** o **Google Play**. La aplicación tiene el nombre de **Apoyo Ciudadano - INE** y los pasos para su instalación son los siguientes:

1. Escanee o pulse con su dispositivo móvil el código QR que corresponda con su sistema operativo, este lo redirigirá a su respectiva tienda de apps. Si el enlace fue exitoso, salte al **paso 4**, de lo contrario, continúe al **paso 2**.



Android



iOS

2. De no poder escanear el código, ingrese a la tienda **Google Play** para Android o **App Store** para iOS, de acuerdo con el sistema operativo de su dispositivo móvil.



Android



iOS

3. En la opción de búsqueda, escriba **“Apoyo Ciudadano - INE”**. Podrá visualizar el ícono de la aplicación móvil requerida, la cual podrá identificar con la siguiente imagen:



Figura 3.3. App Apoyo Ciudadano

4. Una vez que encontró la Aplicación Móvil **"Apoyo Ciudadano – INE"**, haga clic en el botón **Obtener** o **Instalar**, depende del sistema.

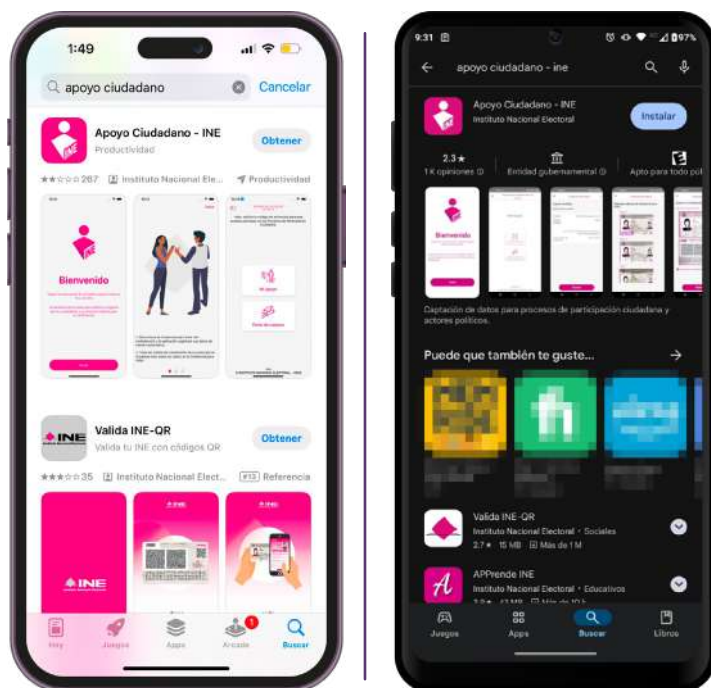


Figura 3.4. Vista previa de la App Móvil

5. Iniciaré la descarga, en cuanto esté instalada, haga clic en el botón **Abrir**. De esa manera habrá instalado la app de **"Apoyo Ciudadano – INE"** en su dispositivo.

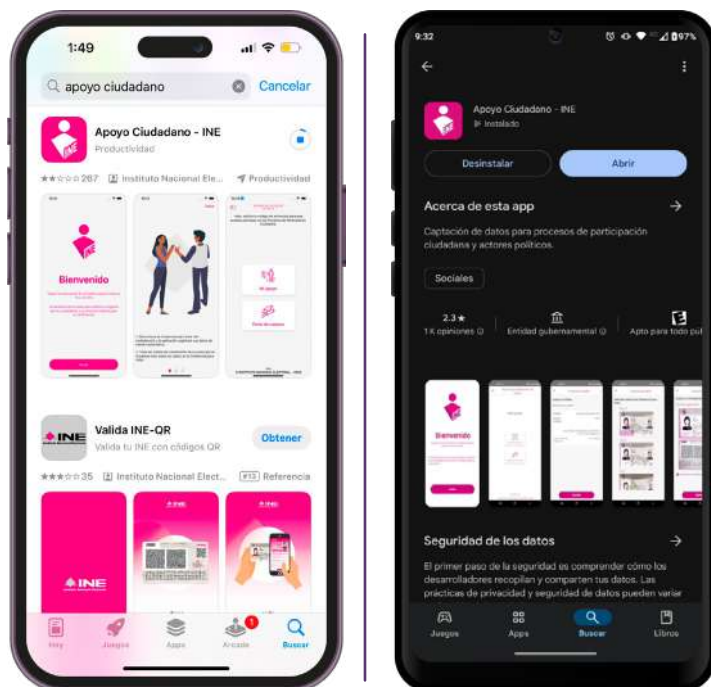


Figura 3.5. Descarga de la App Móvil

USO DE LA APP MÓVIL



APOYO
CIUDADANO



4. USO DE LA APP MÓVIL

Una vez instalada y para hacer uso de la Aplicación Móvil deberá hacer clic en el icono de la aplicación de **“Apoyo Ciudadano – INE”**.



Figura 4. Ícono 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. Ícono App Apoyo Ciudadano

2. Aparecerá un mensaje emergente referente a las validaciones sobre el dispositivo móvil y la cuenta de correo configurada en el mismo, de clic en **ACEPTAR**.
3. 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 **MI APOYO**.
4. Se visualizará la pantalla de Bienvenida, seleccione **Iniciar**.



Figura 4.2. Mensaje emergente



Figura 4.3. Menú emergente Auxiliar o Mi Apoyo



Figura 4.4. Pantalla de Bienvenida

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

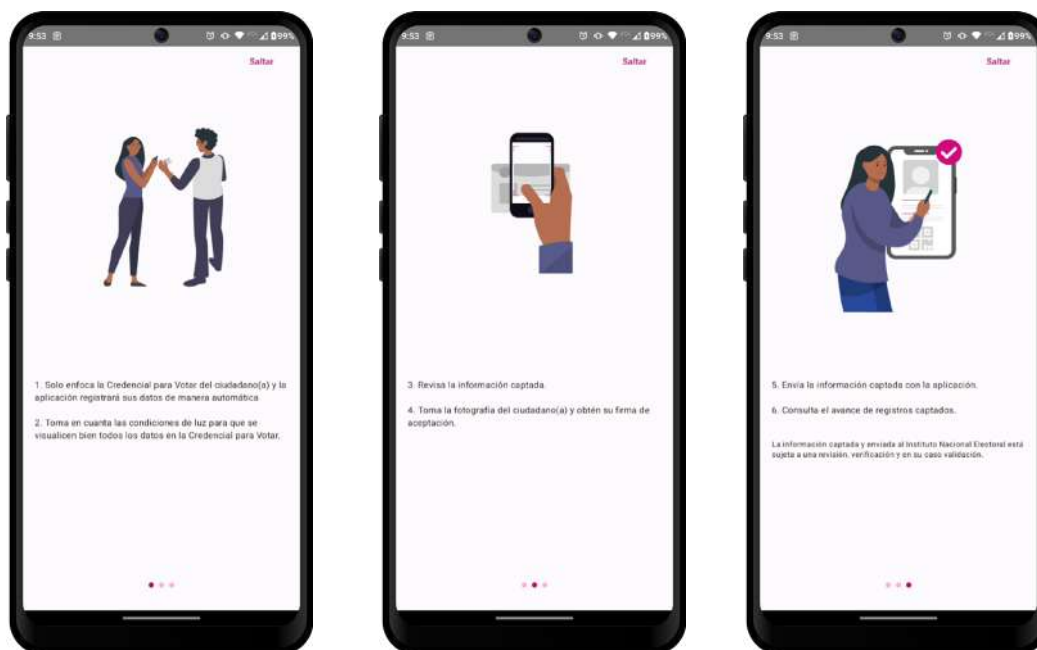


Figura 4.5. Instrucciones.

6. Después se mostrarán los siguientes mensajes, seleccione la opción **Permitir al usar la app** o **Mientras la app esté en uso** para poder hacer uso de la App Móvil. En dispositivos Android se mostrarán dos avisos, mientras que en iOS inicialmente sólo aparece uno, ya que el segundo aparece antes de usar la cámara por primera vez.

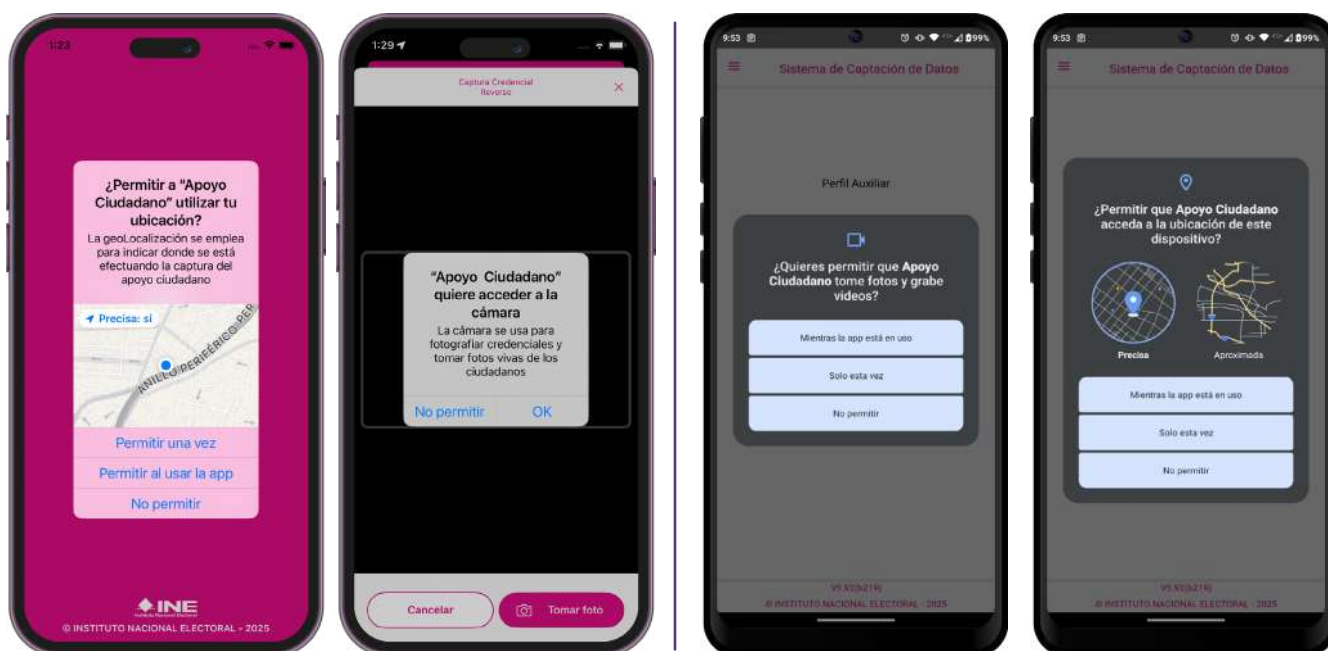


Figura 4.6. Mensajes de permisos para iOS y Android respectivamente

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



Figura 4.7. Menú principal

8. La aplicación móvil cuenta con varias funciones, tales como configuración, ayuda, entre otras. Estas se encuentran en el **Menú desplegable** que se está en la parte superior izquierda.



Figura 4.8 Menú desplegable

En el *Menú principal* podrá observar dos opciones principales:

- **Mi Apoyo:**
 - a. Le permite **realizar la solicitud de un código de activación para poder brindar su apoyo ciudadano.**
 - b. Una vez generado su código de activación, le permite introducirlo para poder brindar su apoyo ciudadano a los procesos de participación ciudadana que se encuentren registrados, vigentes y en periodo de captación.

NOTA: **El código de activación tiene una vigencia de 24 horas** a partir de la generación de este.

- **Envío de Captura:** le permite **realizar el envío de apoyos** que no se hayan podido enviar después de su captura, estos apoyos podrían no haberse enviado por fallas en la red, que se apague el dispositivo, etc.

GENERACIÓN DE CÓDIGO DE ACTIVACIÓN



5. GENERACIÓN DE CÓDIGO DE ACTIVACIÓN

Para poder brindar su apoyo ciudadano a algún proceso de participación ciudadana, se requiere primero generar un código de activación siguiendo estos pasos:

1. Presione el botón **Mi Apoyo**.



2. Aparecerá una serie de imágenes con las instrucciones básicas para mandar su apoyo, lea detenidamente, deslice y al terminar haga clic en el botón **Saltar**.

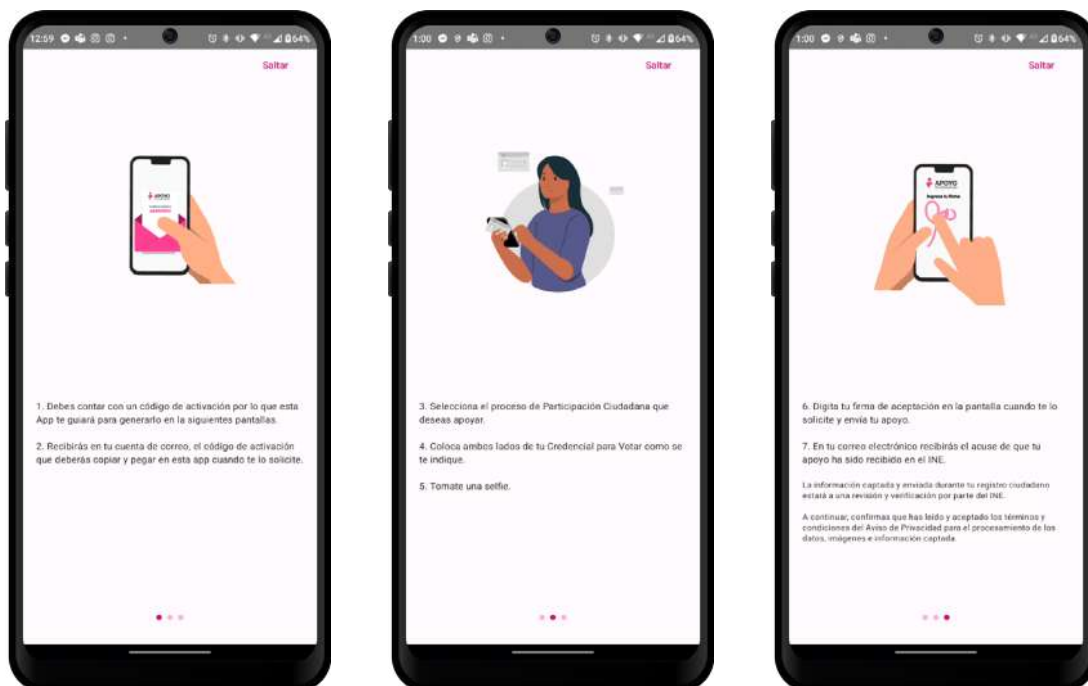


Figura 5.2. Instrucciones de registro ciudadano



IMPORTANTE

Recuerde que debe contar con conexión a Internet durante todos los pasos siguientes.

- Se presentará un aviso sobre la vigencia de 24 horas de los códigos de activación, pulse **ACEPTAR** y podrá observar la pantalla con la opción **Generar Código**, presione el botón para iniciar la solicitud.
- Aparece un aviso que le recuerda tomar en cuenta la iluminación de la Credencial, presione **ACEPTAR**. Después capture el **Reverso** de su Credencial para Votar pulsando el rectángulo rosa. Encadre su Credencial en las líneas guía que aparecen, la fotografía se tomará automáticamente.

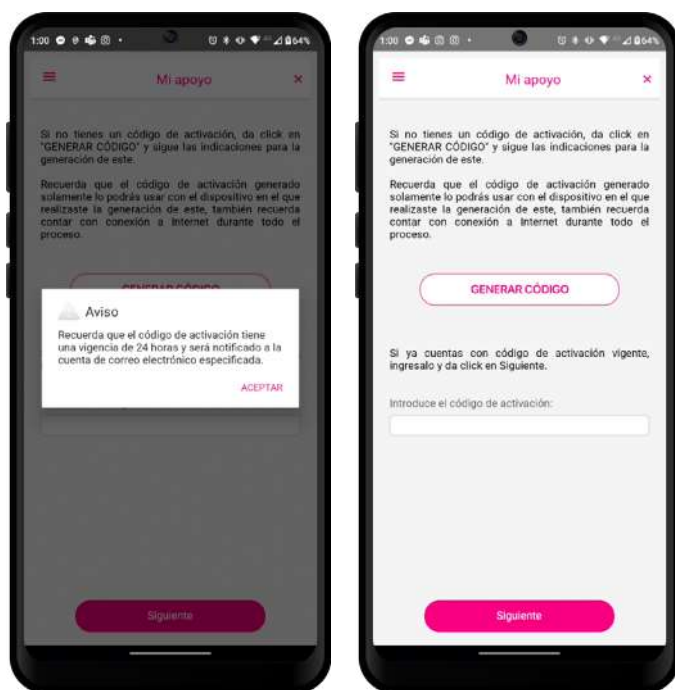


Figura 5.3. Generación de Código

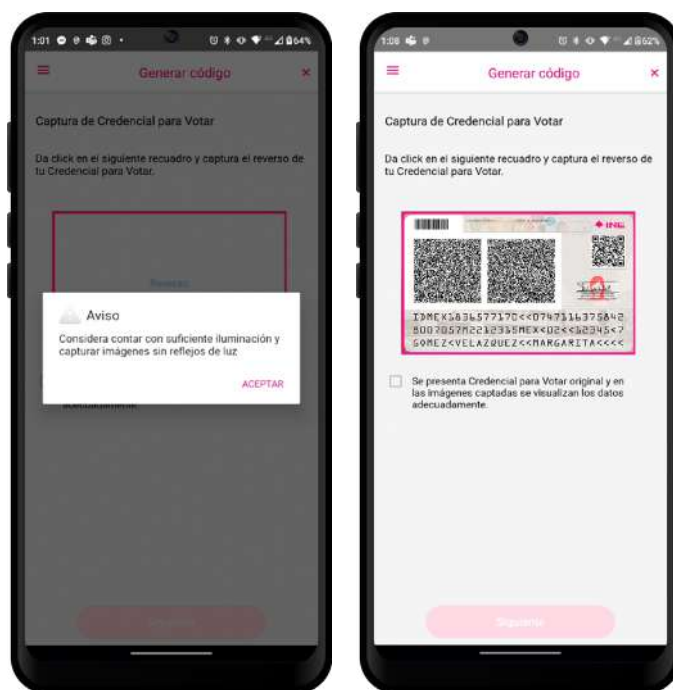


Figura 5.4. Captura de Reverso de Credencial

Después de la captura, seleccione el recuadro con la leyenda **“Se presenta Credencial para Votar original”** para continuar y pulse **siguiente**.

- Se presentará un mensaje emergente donde deberá dar clic en **Aceptar**, después deberá seleccionar el tipo de acceso para su cuenta de correo electrónico (Google, X o Facebook), seguido del campo donde ingresará la cuenta de correo. Abajo se mostrará el CIC (Código de Identificación de Credencial) que se encuentra en su Credencial para Votar, este campo no se puede editar. Haga clic en el **checkbox** para habilitar el botón **Siguiente** y poder continuar.
- Posterior a la selección de validación de su cuenta de correo electrónico, deberá seleccionar o ingresar a su cuenta, recuerde que la cuenta que ingrese es personal y es donde recibirá la información relacionada con el uso de la aplicación móvil.
- Recibirá en su correo electrónico la notificación de la solicitud de generación de su código de activación.

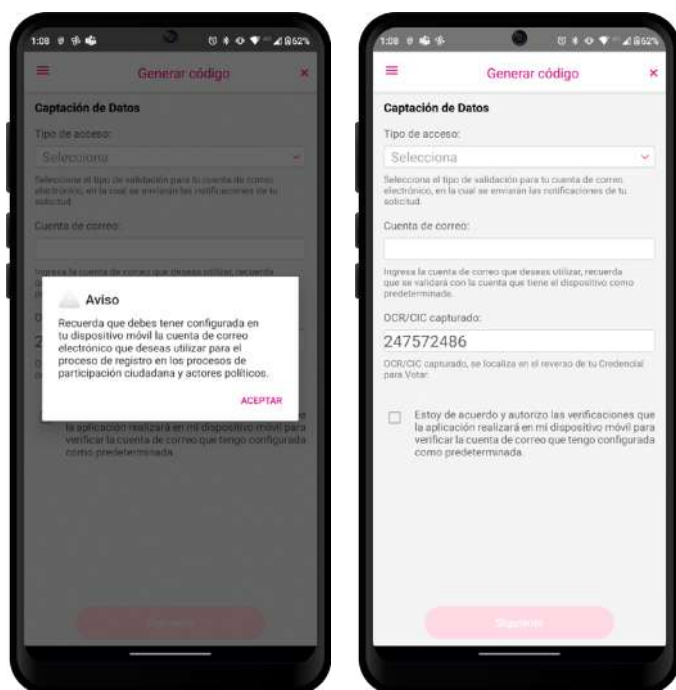


Figura 5.5. Tipo de Autenticación



Figura 5.6. Correo de notificación de código de Activación

En este correo se mostrará el **código de activación**, así como la **fecha de vigencia** del código, la **cuenta de correo** y **dispositivo asociados**.



IMPORTANTE

La cuenta de correo electrónico que ingrese en esta sección se validará con la cuenta que tenga el dispositivo como predeterminada.

CAPTURA DE APOYO CIUDADANO



6. CAPTURA DE APOYO CIUDADANO

Una vez que cuente con su código de activación podrá brindar su apoyo ciudadano a los procesos de participación ciudadana que se encuentren dentro de su ámbito geo-electoral (entidad, distrito, sección). Para la generación requiere seguir los siguientes pasos:

1. Ingrese nuevamente a la opción **Mi Apoyo**.



2. Podrá observar la pantalla con la opción para ingresar su código de activación, después de escribirlo, pulse **Siguiente**. Recuerde que el código de activación fue enviado a la cuenta de correo electrónico que especificó anteriormente, este tiene una **vigencia de 24 horas** a partir de que se creó.



Figura 6.2. Introducción de Código de Activación

Si el código ya perdió vigencia o este es incorrecto se le mostrará el mensaje: *"El código de activación no es válido o ha expirado, genera un nuevo código de activación o revisa los datos ingresados"*. Para ello deberá iniciar la solicitud de **"Generación de Código"** vistas en la **página 17**.

3. Una vez ingresado y validado el código de activación, se presentará la pantalla con los filtros para que seleccione los procesos de participación ciudadana que se encuentren registrados, vigentes y en periodo de captación de apoyo ciudadano y los cuales se encuentren únicamente **dentro de su ámbito geoelectoral** (entidad, distrito, municipio, sección).

4. Seleccione el proceso de participación ciudadana en el que desee participar, estos son:

- **Candidaturas Independientes**
- **Consultas/Iniciativas Ciudadana**
- **Revocación de Mandato**
- **Organización Política**
- **Partido Político**
- **Agrupación Política.**



Figura 6.3. Apoyo al Solicitante



Figura 6.4. Selección del Proceso de Participación Ciudadana



IMPORTANTE

Recuerde que el apoyo que brinda mediante esta modalidad será tomado en cuenta; asimismo, considere que si brindó más de una vez su apoyo solo se considerará **el primero que se reciba** sin inconsistencia y los demás se tomarán como duplicados.

5. Seleccione el ámbito del proceso de participación ciudadana para que pueda visualizar los nombres de las y los solicitantes que se encuentran registrados.

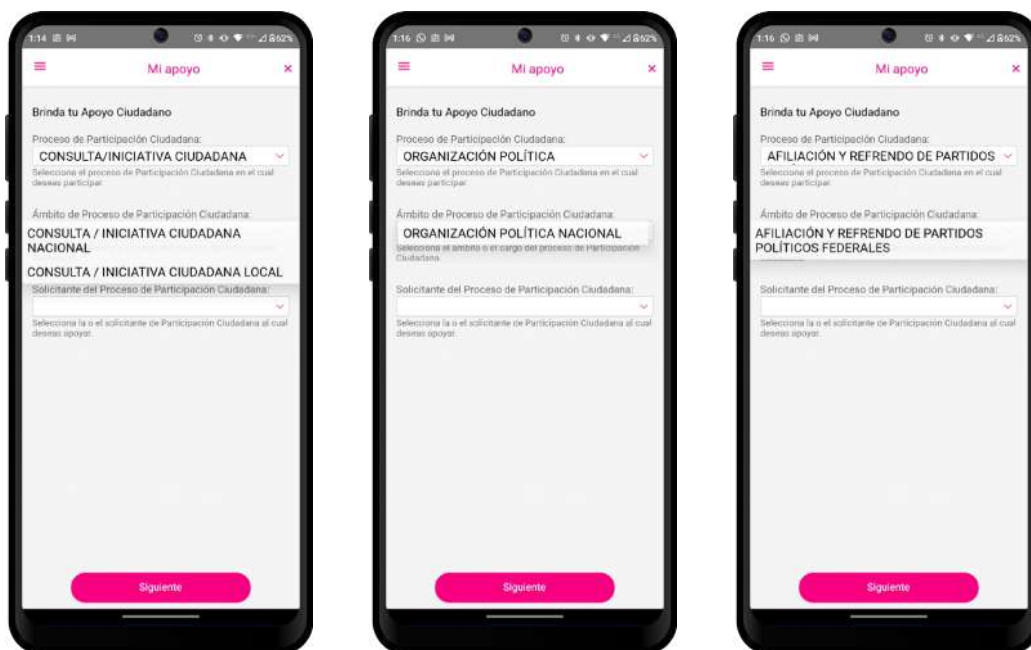


Figura 6.5. Ejemplos de selección del Ámbito

Seleccione el ámbito del proceso de participación ciudadana para el que desee brindar su apoyo ciudadano, después seleccione a quien desee apoyar y de clic en **Siguiente**.

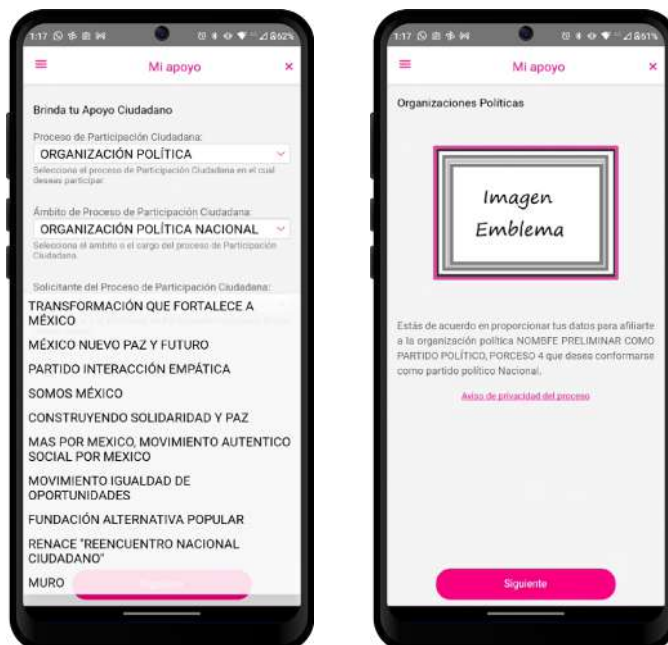


Figura 6.5. Ejemplo de Apoyo al Solicitante

Recuerde que sólo podrá brindar su apoyo ciudadano **una vez por solicitante**, esto siempre y cuando no se detecte una inconsistencia en su registro.

6. Seleccione el modelo de su Credencial para Votar y capture el anverso y reverso de su Credencial para Votar original, recuerde seleccionar el recuadro con la leyenda “Se presenta Credencial para Votar original”, haga clic en **siguiente** para continuar.



Figura 6.6. Captura de credencial

7. Verifique la captura de su Credencial para Votar encuadrando los dos códigos QR que se encuentran en el reverso, podrá visualizar los datos de su Credencial tipo G y F, de ser necesario o si encuentra algún error, podrá realizar la captura nuevamente.

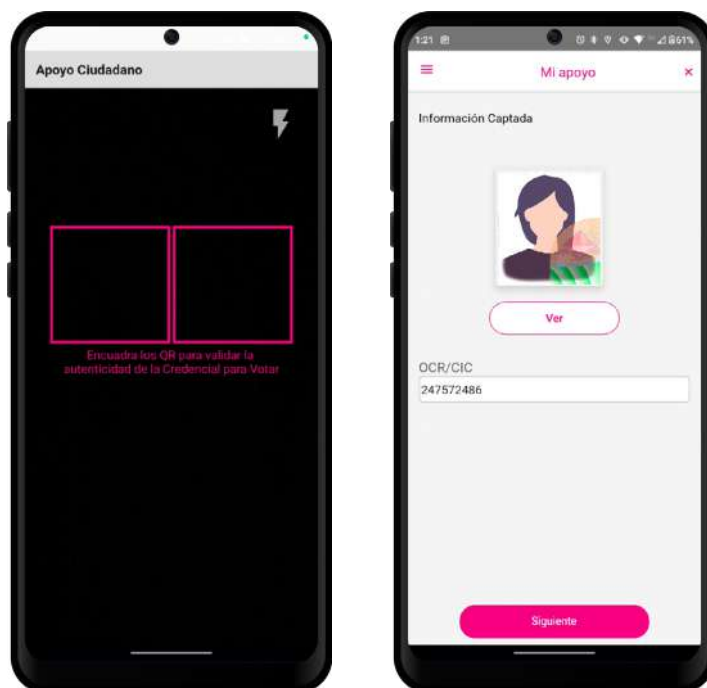


Figura 6.7. Información Captada

8. Capture su foto viva mediante una selfie, use las guías para que su foto se capture lo mejor posible, tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La fotografía deberá ser tomada de frente.
- Evite el uso de lentes, a menos de que sea necesario.
- Evite el uso de gorra o sombrero.
- El rostro del ciudadano debe estar descubierto.
- Verifique que la imagen no se vea borrosa al tomar la fotografía.

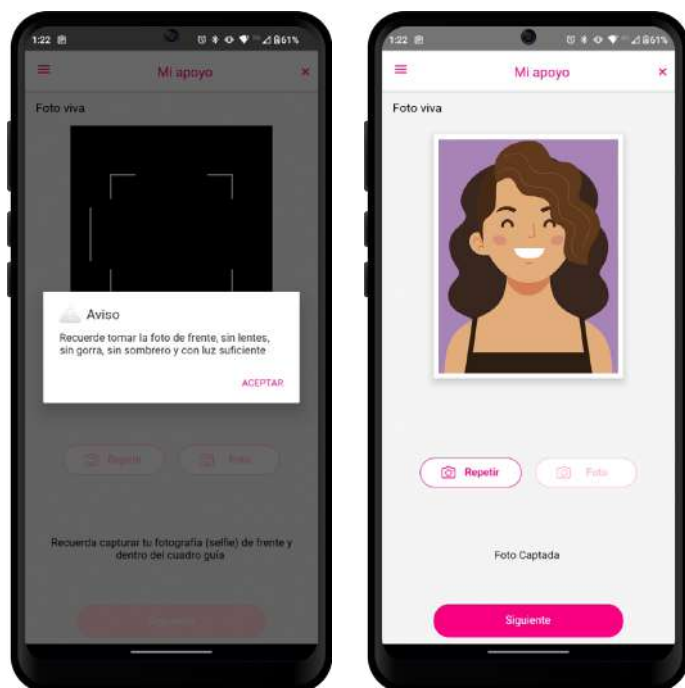


Figura 6.8. Captura de selfie

Después de capturar su selfie, de clic en **siguiente**.

9. Ingrese su firma de aceptación, recuerde firmar tal como firmó en su credencial.

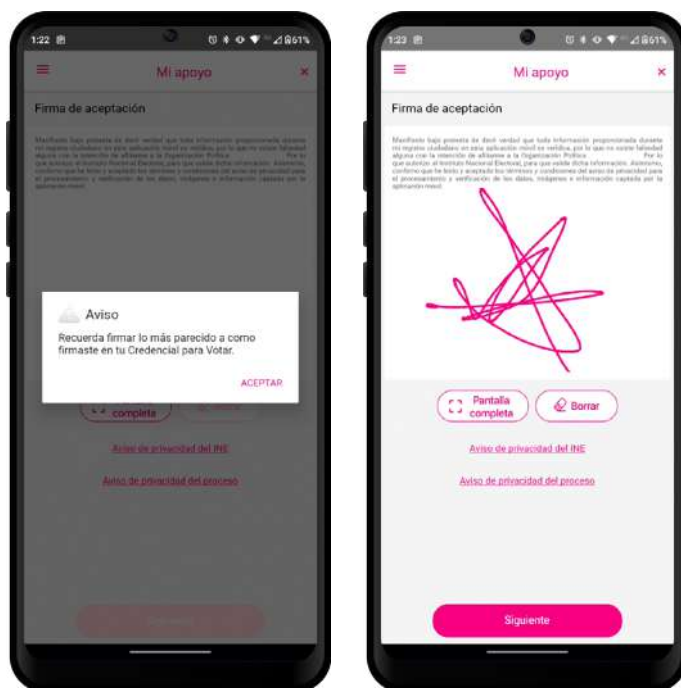


Figura 6.9. Firma de aceptación

Si desea, puede presionar el botón de **Pantalla completa** para tener más espacio para su firma.



En caso de que **no se presente la firma del ciudadano** dentro de su Credencial Para Votar, **toque la pantalla** o ingrese la frase **"sin firma"** para que se active el botón **Siguiente** y poder avanzar.

10. Una vez ingresada su firma, de clic en **siguiente** para que se genere su apoyo ciudadano y se envíe al Instituto Nacional Electoral, de clic en **Continuar/Aceptar**.



Figura 6.10. Envío de Apoyo

11. Recibirá un correo con la confirmación de recepción de su apoyo ciudadano por el Instituto Nacional Electoral. Será procesada para su verificación de información (datos e imágenes).



Figura 6.11. Correo de notificación de apoyo recibido

12. Después de recibir su registro, el Instituto Nacional Electoral revisará sus datos e imágenes, por lo que al concluir esta revisión se le enviará un correo electrónico notificándole sobre el resultado de la revisión:

a) En caso de que se detecte alguna inconsistencia en su apoyo ciudadano, se le notificará a la cuenta de correo, para lo cual podrá volver a emitir su apoyo, con el fin de que subsane la inconsistencia detectada; en caso de que su código haya vencido puede generar otro.



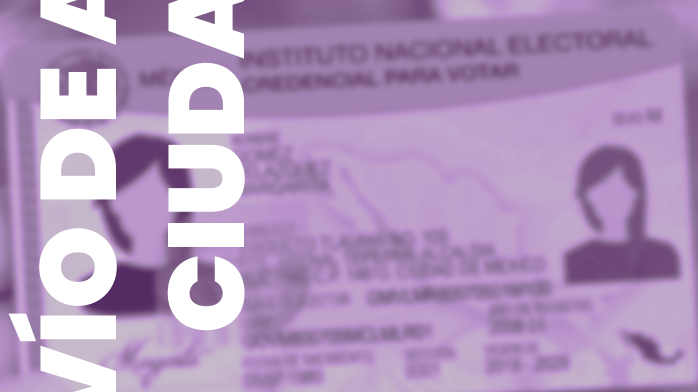
Figura 6.12. Correo de notificación de apoyo con inconsistencia

b) En caso de que se no se detecte alguna inconsistencia en su apoyo ciudadano, de igual manera se le notificará a la cuenta de correo electrónico que registró.



Figura 6.12. Correo de notificación de apoyo sin inconsistencia

ENVÍO DE APOYO CIUDADANO



7. ENVÍO DE APOYO CIUDADANO

En caso de que se haya perdido su conexión al momento de la generación del registro, realice lo siguiente:

Entre al **menú desplegable** y seleccione la opción **Envío de captura** (también se encuentra en la pantalla principal), de clic en Siguiente, que se encuentra en la parte inferior derecha de la pantalla, una vez enviado aparecerá el mensaje de que el registro ha sido enviado exitosamente y recibirá en su correo el acuse de recibo de su apoyo brindado al Solicitante.

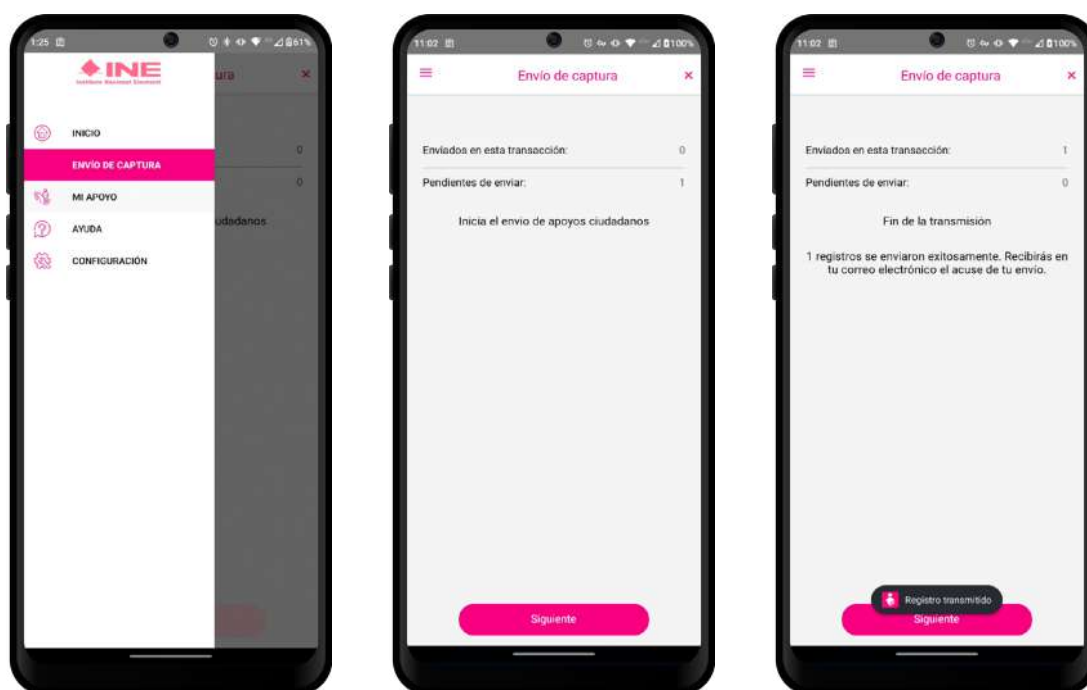


Figura 7. Envío de captura

AYUDA



8

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.

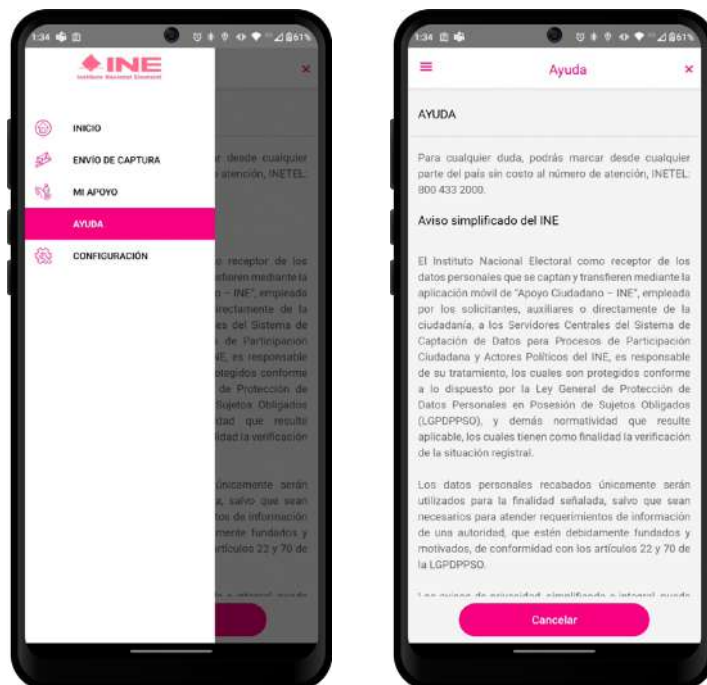


Figura 8. Opción Ayuda

ANEXO

9

9. ANEXO: MODELOS DE CREDENCIALES PARA VOTAR

Las siguientes imágenes le guiarán de acuerdo con el Modelo de Tipo de Credencial para Votar que seleccionó al capturar, la ubicación de los campos de número de emisión Código de Identificación de Credencial CIC (Credenciales Modelo D, E, F, G y H) con el fin de que identifique el modelo:

Modelo "D"	
Anverso	Reverso
Número de Emisión  INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL MÉXICO REGISTRO FEDERAL DE ELECTORES CREDENCIAL PARA VOTAR NOMBRE: GOMEZ VELAZQUEZ MARGARITA FECHA NACIMIENTO: 05/07/1980 SEXO: M DOMICILIO: C. PITAGORAS 1253 INT. 4 COL. MORELOS 04800 CUAJIMALPA DE MORELOS, D.F. CLAVE DE ELECTOR: GMVLMR80070501M100 ESTADO: 09 MUNICIPIO: 004 SECCIÓN: 0747 LOCALIDAD: 0001 EMISIÓN: 2014 VIGENCIA: 2024 Num. Emisión: 02	Código de Identificación de Credencial (CIC) los primeros 9 Dígitos  IDMEX1836577170<<0747116375842 8007057M1812315MEX<02<<12345<7 GOMEZ<VELAZQUEZ<<MARGARITA<<<< Código CIC: 183657717
Este modelo fue emitido, en su momento, por el Instituto Federal Electoral, el cual se puede apreciar en la parte superior del anverso de la credencial y cuenta con un código QR en su reverso.	

Modelo "E"	
Anverso	Reverso
Número de Emisión  INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL MÉXICO CREDENCIAL PARA VOTAR NOMBRE: GOMEZ VELAZQUEZ MARGARITA FECHA NACIMIENTO: 05/07/1980 SEXO: M DOMICILIO: C. PITAGORAS 1253 INT. 4 COL. MORELOS 04800 CUAJIMALPA DE MORELOS, D.F. CLAVE DE ELECTOR: GMVLMR80070501M100 ESTADO: 09 MUNICIPIO: 004 SECCIÓN: 0747 LOCALIDAD: 0001 EMISIÓN: 2014 VIGENCIA: 2024 Num. Emisión: 02	Código de Identificación de Credencial (CIC) los primeros 9 Dígitos  IDMEX1836577170<<0747116375842 8007057M1812315MEX<02<<12345<7 GOMEZ<VELAZQUEZ<<MARGARITA<<<< Código CIC: 183657717
Este modelo fue emitido, por el Instituto Nacional Electoral, el cual se puede apreciar en la parte superior del anverso de la credencial y cuenta con un código QR en su reverso.	

Modelo "F"

Anverso	Reverso
Número de Emisión  Num. Emisión 02	Código de Identificación de Credencial (CIC) los primeros 9 Dígitos  Código CIC 183657717

Este modelo fue emitido por el Instituto Nacional Electoral para los ciudadanos que residen en el extranjero, en el cual se aprecia, tercera línea de la parte superior del anverso de la credencial, la leyenda "Desde el extranjero" y cuenta con un código QR en el reverso.

Modelo "G"

Anverso	Reverso
Número de Emisión  Num. Emisión 01	Código de Identificación de Credencial (CIC) los primeros 9 Dígitos  Código CIC 183657717

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 tres códigos QR en el reverso.

Modelo "H"

Anverso

Número de Emisión



Reverso

Código de Identificación de Credencial (CIC) los primeros 9 Dígitos



Este modelo fue emitido por el Instituto Nacional Electoral para los ciudadanos que residen en el extranjero, en el cual se aprecian los títulos de cada sección en español e inglés, por ejemplo, para el nombre aparece "Nombre/Name", y cuenta con tres códigos QR en su reverso.



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



APOYO
CIUDADANO