

Preguntas frecuentes de ID.Me

15 de octubre de 2021/ Versión 1

Sobre ID.me

- ¿Quién es ID.me?
- ¿Qué es la verificación/prueba de identidad?
- ¿Qué es la autenticación?
- ¿Qué sucede después de que ID.me verifica mi identidad?
- ¿Tengo que verificar mi identidad cada vez que accedo a este sitio?
- ¿Qué opciones de accesibilidad ofrece ID.me?
- ¿Mi información está segura?

Configuración de su cuenta ID.me

- ¿Qué información/documentación necesito para configurar mi cuenta?
- ¿Cómo configuro mi cuenta?
- Si cometí un error al configurar mi cuenta ID.me, ¿puedo volver para corregirlo?
- ¿Cómo restablezco mi contraseña de ID.me?
- ¿Cómo cambio la dirección de correo electrónico principal en mi cuenta ID.me?

Completando el proceso de verificación

- ¿Qué es el proceso de verificación?
- ¿Cuáles son las razones principales por las que posiblemente alguien no pueda pasar la verificación?

Consejos sobre cómo tomar una buena "selfie" (*autorretrato*)

- ¿Qué sucede si tengo problemas para completar la verificación por autoservicio?
- ¿Qué es un árbitro de confianza?
- ¿Qué hago si tengo un tiempo de espera largo?
- ¿Puedo hacer una cita con un árbitro de confianza?
- ¿Qué necesito para completar una videollamada con un árbitro de confianza?
- ¿Cuáles son los documentos de identificación primarios?
- ¿Cuáles son los documentos de identificación secundarios?
- ¿Por qué no aceptaron mis documentos?
- ¿Qué hago si mi nombre ha cambiado?

Recursos adicionales

- Guías y videos
- Soporte ID.me

Sobre ID.me

¿Quién es ID.me?

ID.me es un proveedor de servicios de credenciales con certificación federal y socio de confianza de organismos gubernamentales, plataformas de atención médica, instituciones financieras y otras empresas, que verifica y autentifica a sus usuarios.

¿Qué es la verificación/prueba de identidad?

La verificación/prueba de identidad es simplemente el proceso de confirmar que alguien es quien dice ser. El proceso consta de dos pasos:

1. Demostrar que existe una identidad
2. Demostrar que la identidad pertenece a la persona que la reclama

¿Qué es la autenticación?

La autenticación es el proceso de garantizar que un usuario sea la misma persona que verificó previamente su identidad en esa cuenta para los servicios a los que necesita acceder una y otra vez. Muchos servicios requieren autenticación multifactor (MFA por sus siglas en inglés). Bajo MFA, los autenticadores adicionales están vinculados a una cuenta para mayor seguridad. La plataforma de ID.me permite a los usuarios configurar MFA para su cuenta.

¿Qué sucede después de que ID.me verifica mi identidad?

ID.me transmite los datos de usuario relevantes a la organización y le proporciona una credencial de inicio de sesión verificada que puede utilizar para acceder a su sitio.

¿Tengo que verificar mi identidad cada vez que accedo a este sitio?

No, la verificación de identidad solo debe completarse una vez por persona. Una vez que ID.me confirma que una identidad real pertenece a la persona que intenta acceder a un servicio, esa persona ha sido verificada oficialmente.

¿Qué opciones de accesibilidad ofrece ID.me?

ID.me cree en "Ninguna identidad se queda atrás". Están comprometidos a crear una plataforma en la que cualquier persona, independientemente de su origen racial, ingresos, idioma o discapacidad, pueda demostrar su identidad en línea. Para obtener más información sobre las opciones de accesibilidad, [haga clic aquí](#).

¿Mi información está segura?

ID.me protege todos los datos sensibles con una codificación más fuerte que la de muchas instituciones financieras. No comparten información con terceros sin el permiso explícito de nuestros miembros. Usted decide si desea o no divulgar su información o mantenerla privada según el caso.

Configuración de su cuenta ID.me

¿Qué información/documentación necesito para configurar mi cuenta?

- Dirección de correo electrónico
- Número de seguro social
- Conocimiento del historial financiero - O - Identificación con foto (licencia de conducir, pasaporte, tarjeta de pasaporte o identificación estatal)
- Computadora, tableta o teléfono móvil con cámara y acceso a Internet

¿Cómo configuro mi cuenta?

Para obtener instrucciones paso a paso sobre cómo configurar y proteger su cuenta, consulte [Setup Your Account Guide](#) (*Guía de configuración de su cuenta*). Si ya tiene una cuenta ID.me, simplemente puede iniciar sesión haciendo clic en “Sign in to ID.me” (*Iniciar sesión en ID.me*) e ingresando sus credenciales de inicio de sesión.

Si cometí un error al configurar mi cuenta ID.me, ¿puedo volver para corregirlo?

Para corregir un error en su cuenta o perfil, debe comunicarse con el soporte de ID.me [enviando una solicitud aquí](#).

¿Cómo restablezco mi contraseña de ID.me?

Si no recuerda su contraseña actual para acceder a su cuenta ID.me, puede hacer que se le envíen las instrucciones de restablecimiento a su dirección de correo electrónico principal. Para obtener instrucciones paso a paso sobre cómo iniciar un restablecimiento de contraseña, [haga clic aquí](#).

¿Cómo cambio la dirección de correo electrónico principal en mi cuenta ID.me?

Si su dirección de correo electrónico ha cambiado, puede actualizar la dirección de correo electrónico principal en su cuenta ID.me. Para obtener instrucciones paso a paso sobre cómo cambiar la dirección de correo electrónico principal de su cuenta, [haga clic aquí](#).

Completando el proceso de verificación

¿Qué es el proceso de verificación?

Los solicitantes de AZ DES tienen la opción de verificar su identidad con ID.me a través del proceso de autoservicio en línea o una videollamada con un árbitro de confianza.

1. Autoservicio: ~ 85% de los solicitantes verificarán su identidad a través de la opción de autoservicio de ID.me. Esta [Self-Service Guide](#) (*Guía de autoservicio*) describe el proceso de verificación de autoservicio. También puede hacer clic aquí para obtener instrucciones paso a paso.
2. Árbitro de confianza: ~ 15% de los solicitantes verificará su identidad en una videollamada con un Árbitro de confianza de ID.me. ID.me desarrolló el flujo de trabajo del árbitro de confianza para asegurarse de que todos los ciudadanos elegibles puedan

verificar los servicios gubernamentales en línea, incluso si no tienen un historial crediticio. Esta [Trusted Referee Guide](#) (*Guía de árbitros de confianza*) describe el proceso de verificación de la videollamada. También puede [hacer clic aquí](#) para obtener instrucciones paso a paso.

¿Cuáles son las razones principales por las que posiblemente alguien no pueda pasar la verificación?

intentos de verificación fallidos pueden deberse a las siguientes razones:

1. Es posible que ya haya verificado su identidad con ID.me
2. Las fotos de los documentos de identidad pueden aparecer borrosas, sombreadas o ilegibles
3. Los documentos de identidad presentados pueden estar vencidos
4. Su envío puede haber contenido un error o una errata
5. Es posible que el número de teléfono no esté asociado con su nombre y dirección.
6. Es posible que se haya mudado recientemente
7. Las fuentes de datos, como las agencias de informes crediticios, pueden tener información errónea o desactualizada
8. El crédito puede ser inexistente o estar congelado
9. Es posible que no haya tomado y enviado correctamente una "selfie" cuando se te solicitó.

Consejos sobre cómo tomar una buena "selfie" (autorretrato)

A veces, las selfies que envía durante el proceso de verificación no siempre son aceptadas. Consulte los siguientes problemas comunes al tomar una selfie y las técnicas para solucionarlos:

1. Vaya a una habitación bien iluminada.
2. Si hay mucha luz detrás de usted y su rostro está en sombras, intente darse la vuelta para que la luz esté frente a usted.
3. Trate de alejarse de la fuente de luz para que su rostro aún esté claro, pero no bloqueado por el resplandor de la luz.
4. Si usa anteojos en su foto de identificación, use anteojos para su selfie. Si no usa anteojos en su foto de identificación, no use anteojos para su selfie.
5. Asegúrese de que la cámara no corte parte de su rostro.
6. Asegúrese de que no haya sombreros, bufandas, máscaras o cualquier otra cosa que bloquee su rostro.
7. Asegúrese de sostener el teléfono a menos de un pie de su cara para que podamos ver su cara claramente.
8. Selfie funciona mejor si la cámara está directamente frente a su cara. Si está inclinado hacia arriba y apuntando a su barbilla o hacia abajo y apuntando a su frente, no podemos ver su cara completa.
9. Asegúrese de ser la única persona en la selfie.

Para obtener instrucciones sobre cómo tomar y enviar una selfie con un teléfono inteligente, [haga clic aquí](#)

Para obtener instrucciones sobre cómo tomar y enviar una selfie con una cámara web, [haga clic aquí](#)

¿Qué sucede si tengo problemas para completar la verificación por autoservicio?

Si su intento de verificación de identidad en línea no tuvo éxito, tiene la opción de unirse a una videollamada con ID.me con un árbitro de confianza.

¿Qué es un árbitro de confianza?

Un árbitro de confianza es una persona real con sede en los EE. UU., que está capacitada para completar la verificación de identidad. Los árbitros de confianza están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

¿Qué hago si tengo un tiempo de espera largo?

Dependiendo de nuestro volumen de verificaciones, es posible que vea estimaciones de tiempo de espera prolongadas y/o fluctuantes para las videollamadas con árbitros de confianza. Si no puede esperar en línea en ese momento, haga clic en “Save and Return Later” (*Guardar y volver más tarde*). Esto le permite guardar sus documentos cargados y regresar en un momento más conveniente. Para obtener información adicional y consejos para completar su verificación de identidad lo antes posible, [haga clic aquí](#).

¿Puedo hacer una cita con un árbitro de confianza?

Desafortunadamente, las citas no están disponibles. Los árbitros de confianza están disponibles las 24 horas del día y las verificaciones por videollamada se completan en el orden en que se reciben.

¿Qué necesito para completar una videollamada con un árbitro de confianza?

- Dos identificaciones primarias O una primaria y dos secundarias.
- Un teléfono inteligente o una tableta para tomar fotos
- Capacidad para unirse a una videollamada

¿Cuáles son los documentos de identificación primarios?

Los documentos primarios incluyen lo siguiente y deben presentarse físicamente en las videollamadas con árbitros de confianza:

- Licencia de conducir (o permiso de aprendizaje) de un estado o territorio de EE. UU. (Debe ser una licencia permanente con foto. No se aceptan documentos temporales o impresos).
- Identificación con foto emitida por el estado
- Pasaporte de EE. UU.
- Tarjeta HSPD 12 PIV
- Tarjeta de pasaporte de EE. UU.
- Tarjeta de residente permanente de EE. UU. (I-551)
- Tarjeta de autorización de empleo emitida por USCIS (I-766) (no tarjetas de identificación emitidas por el empleador)

- Identificación con foto emitida por el gobierno (no se aceptan tarjetas de identificación militar de los EE. UU. Debe ser un documento permanente con una foto. No se aceptan documentos temporales o impresos).
- Pasaporte extranjero (no de EE. UU.)
- Tarjeta de identificación médica para veteranos
- Tarjeta de identificación de la Administración de Seguridad del Transporte (TSA)
- Tarjetas de viajero de confianza del DHS (Global Entry, NEXUS, SENTRI)
- Licencia de conducir canadiense
- Certificado de naturalización (formulario N-550 o N-570)
- Tarjeta de identificación nacional (solo si reside fuera de los EE. UU.)
- Identificación con foto emitida por una tribu y reconocida a nivel federal

¿Cuáles son los documentos de identificación secundarios?

Se aceptan como documentos secundarios los escaneos a todo color y los PDF de los siguientes:

- Tarjeta de Seguro Social (el documento original debe presentarse físicamente si está verificando su identidad en una videollamada de árbitro de confianza)
- Certificado de nacimiento en el extranjero del Departamento de Defensa de los Estados Unidos (FS-545)
- Certificado de informe de nacimiento del Departamento de Servicio de EE. UU. (DS-1350)
- Informe consular de nacimiento en el extranjero (FS-240)

Los escaneos y PDF de los siguientes son aceptables como documentos secundarios:

- Tarjeta o certificado de registro de votantes de EE. UU.
- Carta que acredite la residencia estatal
- Tarjeta de seguro médico de EE. UU.
- Certificado de baja o liberación del Departamento de Defensa (DD214, DD256 o formulario 22 de NGB)
- Acta de nacimiento de EE. UU. con sello oficial
- Identificación con foto de estudiante de colegio o universidad (actual)
- Tarjeta de marino mercante de la Guardia Costera de EE. UU.
- Tarjeta de identificación de ciudadano de EE. UU. (Formulario I-197)
- Tarjeta de cruce de fronteras
- Documento tribal nativo americano
- Tarjeta canadiense de Asuntos Indígenas y del Norte
- Expediente académico o de la universidad (año actual o anterior)
- Factura de cable o Internet (no más de 90 días, que muestre su número de cuenta, nombre completo y dirección actual)
- Factura de agua (no más de 90 días, que muestre su número de cuenta, nombre completo y dirección actual)
- Factura de teléfono (no más de 90 días, que muestre su número de cuenta, nombre completo y dirección actual)
- Factura de gas (no más de 90 días, que muestre su número de cuenta, nombre completo y dirección actual)

- Factura de electricidad (no más de 90 días, que muestre su número de cuenta, nombre completo y dirección actual)
- Estado de cuenta del banco, préstamo o institución financiera (no más de 90 días, que muestre su número de cuenta, nombre completo y dirección actual; emitido por el banco)
- Factura médica (no más de 90 días, que muestre su número de cuenta, nombre completo y dirección actual)
- Formulario W-2 (o W-2C, W-2G, etc.)
- Formulario SSA-1099 (o 1099-SM, 1099-R-OP1, etc.)
- Formulario no SSA-1099 (o 1099-DIV, 1099-MISC, etc.)
- Formulario 1098 (o 1098-C, 1098-MA, etc.)
- Talón de pago (no más de 90 días)
- Tarjeta de seguro de automóvil
- Declaración de seguro (automóvil, hogar)
- Documento de registro del Servicio Selectivo con el número de Seguro Social completo

¿Por qué no aceptaron mis documentos?

- No se acepta lo siguiente:
 - Capturas de pantalla
 - Tarjetas de identificación de empleados de una empresa (tarjetas de identificación, pases de construcción, etc.)
 - Documentos no válidos o vencidos
- Recomendamos enviar al menos un documento que muestre su dirección actual.
- El nombre que aparece en sus documentos de identidad puede ser diferente del nombre que proporcionó en su solicitud.
- Es posible que deba demostrar su número de seguro social.
- Sus documentos pueden estar descoloridos o ser ilegibles.
- Errores de imagen que incluyen: esquinas faltantes, resplandor u otra obstrucción
- No suba el mismo documento dos veces, debe subir documentos separados para cada categoría.
- No enviar el anverso y el reverso de los documentos cuando se le solicite.
- Utilizar fotocopias, todos los documentos enviados deben ser originales.

* Para obtener consejos sobre cómo evitar retrasos y asegurarse de que sus documentos serán aceptados en el primer intento, mire este [video](#) o [haga clic aquí](#) para obtener más información.

¿Qué hago si mi nombre ha cambiado?

Si el nombre que figura en sus documentos de identidad es diferente del nombre que proporcionó en su solicitud, es posible que se le pida que verifique su identidad en una videollamada de Árbitro de confianza. Para obtener más información sobre los cambios de nombre, [haga clic aquí](#).

Recursos adicionales

Guías y videos

- Esta [Guía Completa](#) incluye instrucciones paso a paso para el proceso de verificación de autoservicio
- Esta [Guía Breve](#) y la [Guía Breve en Español](#) son una referencia rápida para el proceso de verificación de autoservicio
- Este [video](#) es una guía de ayuda para teléfonos inteligentes de ID.me
- Este [video](#) trata sobre la verificación de su identidad en una videollamada de ID.me
- Este [video](#) le muestra cómo cargar documentos correctamente para la verificación de la videollamada de ID.me

Soporte ID.me

- Los solicitantes pueden enviar un ticket de soporte, interactuar con el asistente virtual de ID.me o buscar preguntas frecuentes en el sitio web de soporte de ID.me:
[Help.ID.me](#)
 - Para enviar una solicitud de ayuda con la verificación de identidad o asistencia general, [haga clic aquí](#)