

Preguntas Frecuentes del Desempleo Estatal

Esta guía está diseñada para ayudar a los solicitantes a abordar las preguntas frecuentes sobre ID.me. A continuación, encontrará respuestas a las preguntas que los reclamantes pueden encontrar al usar ID.me.

¿Quién es ID.me?	ID.me es un proveedor de servicios de credenciales certificado por el gobierno federal. Somos socios confiables de agencias gubernamentales, plataformas de servicio médica, instituciones financieras y otras empresas para verificar a sus usuarios. Su organización ha contratado a ID.me para los servicios de autenticación y verificación de identidad.
¿ID.me mantiene segura mi información?	La prueba de identidad, a veces llamada verificación de identidad, es simplemente el proceso de confirmar que alguien es quien dice ser.
¿Cómo usa ID.me mi información?	ID.me nunca comparte datos de usuario con terceros a menos que reciban el consentimiento explícito del usuario para hacerlo, caso por caso, después de que el usuario haya sido debidamente autenticado. De hecho, ID.me requiere su permiso explícito antes de enviar su información a nuestra agencia.
¿Por qué ID.me solicita mi número de Seguro Social?	El proceso de verificación de ID.me requiere la recopilación de información confidencial, como su número de Seguro Social (SSN). ID.me necesita esta información para identificarlo de manera única, un paso crítico para prevenir la suplantación de identidad y el fraude.
¿Cómo verifico mi identidad con ID.me?	Además de ingresar su número de teléfono para la verificación del teléfono móvil, debe cargar fotos de su identificación gubernamental. Si ese método no funciona, puede verificar su identidad hablando con una persona real en una videollamada.

<p>¿Por qué falló mi intento de verificación de identidad?</p>	<p>Hay varias razones por las que un intento de verificación de identidad puede fracasar. Una posible causa es que la información proporcionada a ID.me no coincide con las fuentes autorizadas que utilizan para la verificación de identidad. Alternativamente, un intento puede no tener éxito si un usuario ingresó información incorrecta o si los documentos de identidad proporcionados no cumplen con las pautas federales de protección de identidad digital. Si sus primeros tres intentos de verificación no tienen éxito, seleccione Verificar identidad en una videollamada para unirse a una videollamada con un empleado de ID.me que esté capacitado y certificado para verificar su identidad.</p>
<p>¿Qué es una videollamada de árbitro de confianza?</p>	<p>Si su intento de verificación de identidad de autoservicio no tuvo éxito, puede verificar su identidad en una videollamada grabada con un árbitro de confianza. Este proceso consiste en una breve videollamada con un empleado capacitado de ID.me donde presenta documentación aceptable para verificar su identidad.</p>
<p>¿Qué documentos necesito para la videollamada del árbitro de confianza?</p>	<p>Necesitará dos ID principales o uno principal y dos secundarios. Visite al sitio web de ayuda en help.id.me y buscar obtener “¿Qué es un documento de identificación primario o secundario?” para obtener una lista de documentos aceptables. Asegúrese de tener estos documentos físicos a mano antes de unirse a la videollamada.</p>
<p>ID.me no está procesando las fotos de mi identificación gubernamental. ¿Qué tengo que hacer?</p>	<p>Al tomar una foto de su documento, asegúrese de que las cuatro esquinas estén visibles, apague el flash para reducir el deslumbramiento, coloque su documento en una superficie oscura y haga coincidir la orientación con el documento (por ejemplo, use el paisaje para las licencias de conducir). Si aún tiene dificultades, busque y seleccione Verificar identidad en una videollamada para unirse a una videollamada con un árbitro de confianza.</p>
<p>¿Cuánto tiempo dura la videollamada del árbitro de confianza?</p>	<p>Dependiendo de la cantidad de reclamantes que intenten verificar su identidad, el tiempo de espera virtual en persona puede variar; sin embargo, una vez que se une a la sesión de videollamada con un árbitro de confianza de ID.me, el proceso de verificación debería tomar 15 minutos o menos.</p>

<p>¿Qué debo hacer si no tengo un teléfono móvil con cámara y conexión a Internet?</p>	<p>ID.me puede verificar su identidad incluso si no posee un teléfono móvil. La verificación de identidad con ID.me es un evento que se realiza una sola vez y se puede completar en un dispositivo que pida prestado a un amigo / familiar o en uno que esté disponible en un lugar público, como una biblioteca. Cuando utilice un dispositivo prestado, es probable que deba verificar su identidad mediante una videollamada con un árbitro de confianza de ID.me. Se le dará la opción de Verificar identidad en una videollamada después de su tercer intento de autoservicio.</p>
<p>Recibí un error diciendo que ya verifiqué mi identidad. ¿Qué tengo que hacer?</p>	<p>Este error suele estar relacionado con tener una cuenta ID.me duplicada. Es posible que ya exista una cuenta verificada para usted con un inicio de sesión diferente y solo puede haber un usuario verificado por cada cuenta creada. Intente iniciar sesión en su cuenta ID.me previamente verificada para continuar. Si no recuerda haber verificado su identidad o no recuerda sus credenciales de inicio de sesión, comuníquese con ID.me en help.id.me para obtener ayuda.</p>
<p>Como me comunico ID.me para obtener ayuda?</p>	<p>Navegue al sitio web de ayuda en help.id.me para enviar una solicitud o interactuar con el asistente virtual de ID.me (en la parte inferior derecha). El equipo de soporte para miembros de ID.me está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y responderá a su pregunta lo antes posible.</p>

ID.me



Si no puede ayudar al reclamante, diríjalo al sitio web de ayuda en help.id.me, donde pueden enviar una consulta. El equipo de asistencia para miembros de ID.me está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana y responderá a la pregunta del reclamante lo antes posible.