



■ Vídeo-identificación.

Cómo realizar la grabación.



Solo podrás seguir los pasos de este manual si has registrado y pagado tu petición a través de <https://genera.accv.es/videocert/>

Si no lo has hecho y quieres obtener un **certificado de ciudadano** por vídeo identificación sigue las indicaciones de https://www.accv.es/fileadmin/Archivos/manuales_vid/generar-vid_c.pdf

Si quieres obtener un **certificado de representante de entidad** sigue las indicaciones de https://www.accv.es/fileadmin/Archivos/manuales_vid/generar-vidR_c.pdf

1. Escoge tu documento

Si eres de nacionalidad española

Tendrás que escoger uno de los documentos que se muestran a continuación para completar la grabación. Aquel documento que elijas tendrá que estar en vigor y será el que tendrás que mostrar a cámara.

Pulsa en
Continuar.

Seleccione el tipo de documento con el que realizará la videoidentificación.

Documento nacional de identidad (DNI)

Pasaporte español

Carnet de conducir español

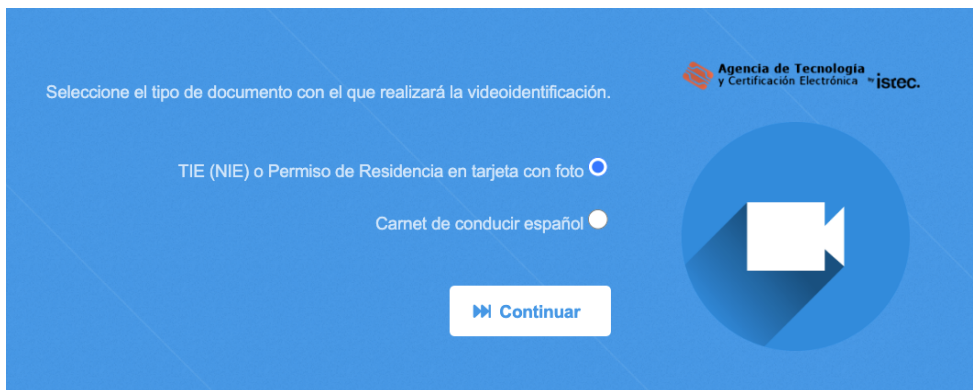
▶ Continuar

Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica istec.

Si eres de otra nacionalidad

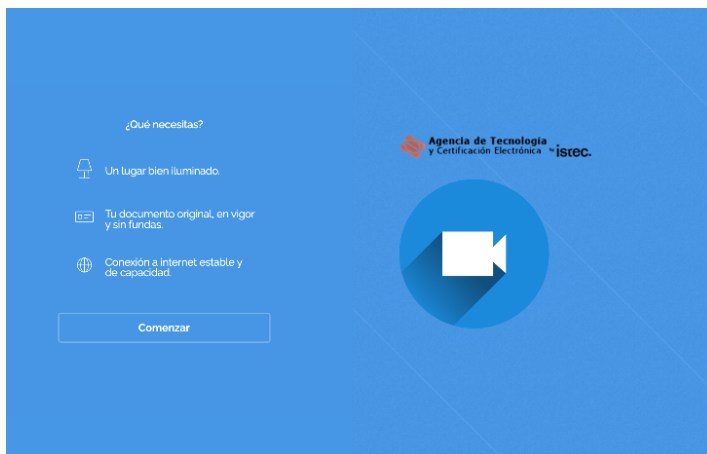
Tendrás que escoger uno de los documentos que se muestran a continuación, para completar la grabación. Aquel documento que elijas tendrá que estar en vigor y será el que tendrás que mostrar a cámara.

Pulsa en **Continuar.**



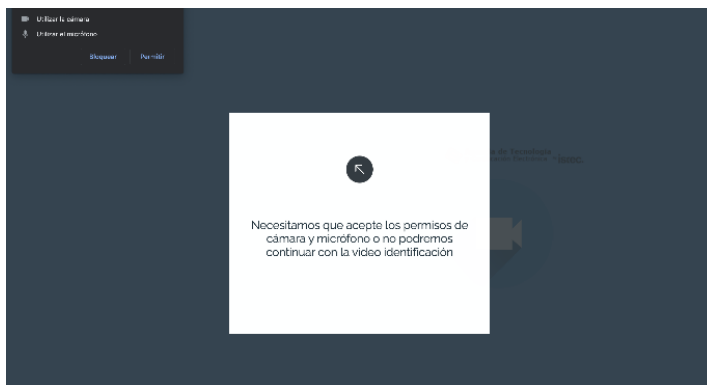
2. Grábate

La siguiente pantalla te dirá los requisitos que son necesarios para comenzar la grabación. Léelas bien y asegúrate de tener todo lo necesario. Pulsa en **Comenzar.**



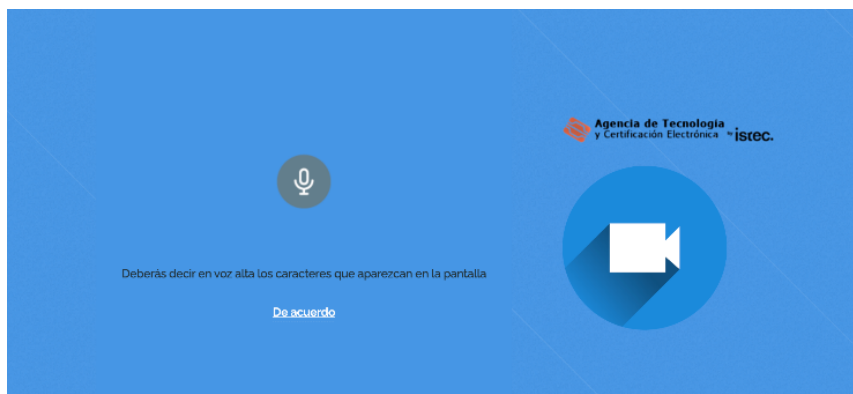
A continuación, saldrá un mensaje pidiéndote permiso para acceder a la **cámara** y **micrófono** de tu dispositivo. Tendrás que pulsar en **Permitir.**

www.accv.es
Polígono Pista de Ademuz, S/N.
46100 Burjassot (Valencia)

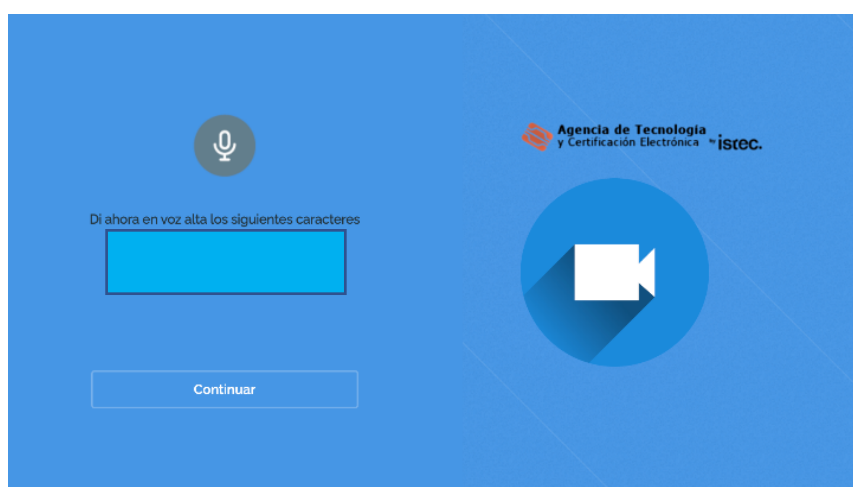




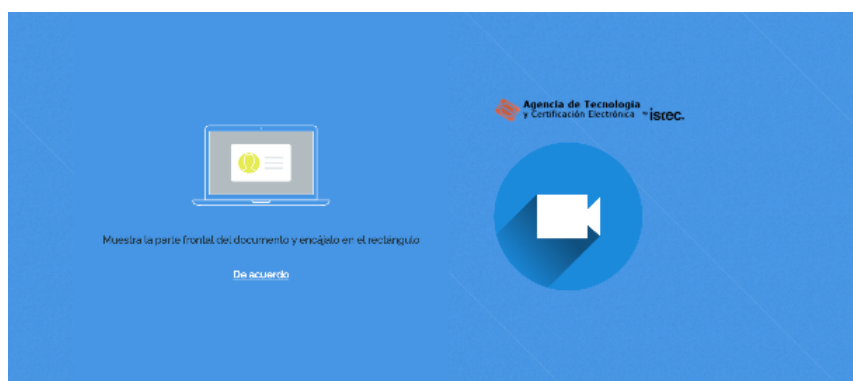
Saldrá un aviso indicando que tendrás que decir en voz alta los caracteres que vayan a aparecer por la pantalla. Pulsa **De acuerdo**.



Di en voz alta, uno a uno, los dígitos que te salen por la pantalla. Pulsa en **Continuar**.



Se te pedirá mostrar la **parte delantera del documento** que has escogido para hacer la grabación. Tendrás que pulsar **De acuerdo** y ajustarlo al rectángulo que aparezca en la pantalla, hasta que se ponga verde.

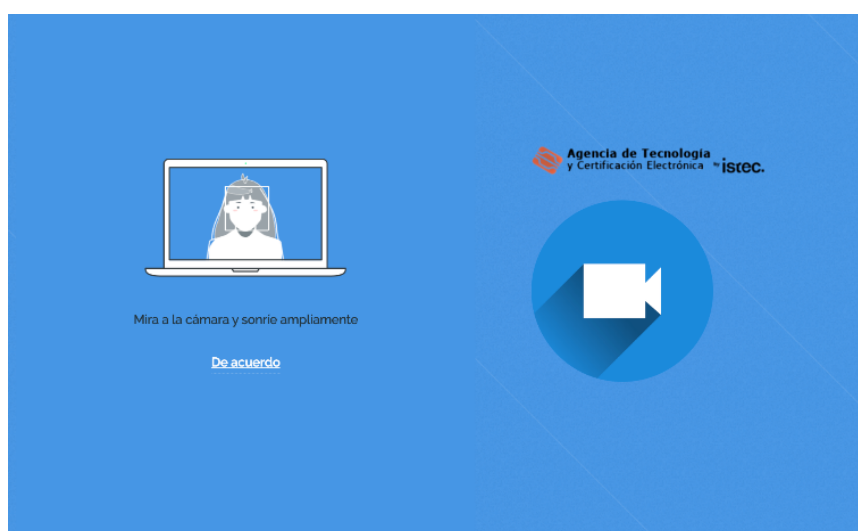




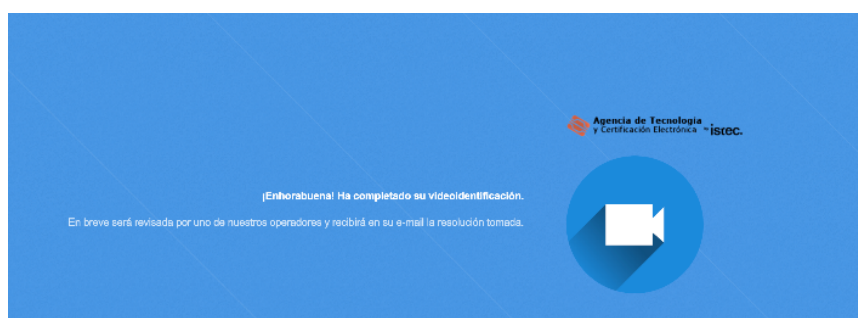
Haz lo mismo con el **reverso** de tu documento. Pulsa **De acuerdo** y encájalo en el recuadro de la grabación, hasta que se ponga en verde.



El último paso te pedirá mirar a la cámara y sonreír. Pulsa **De acuerdo** y muestra **tu rostro y sonrisa**.



Si la captación de tus datos biométricos ha ido bien, saldrá un mensaje diciendo que tu petición se ha completado y que debes **esperar la resolución**.



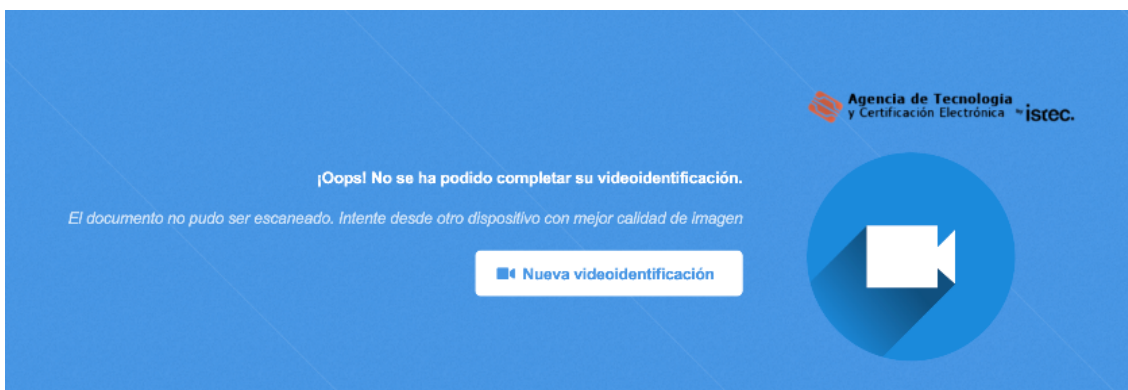
Cuando la revisión de tu petición haya concluido, recibirás un SMS y un correo-e con todo lo necesario para descargar el certificado.



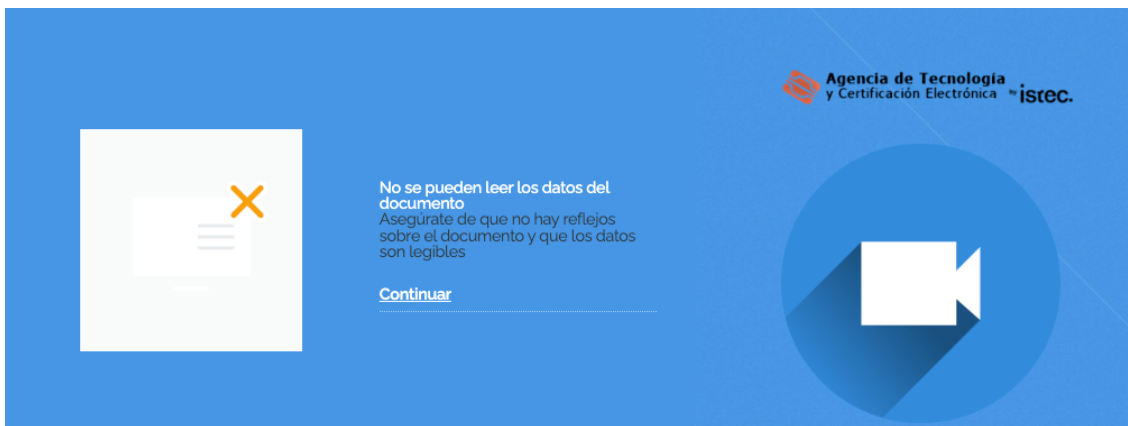
3. Errores más comunes.



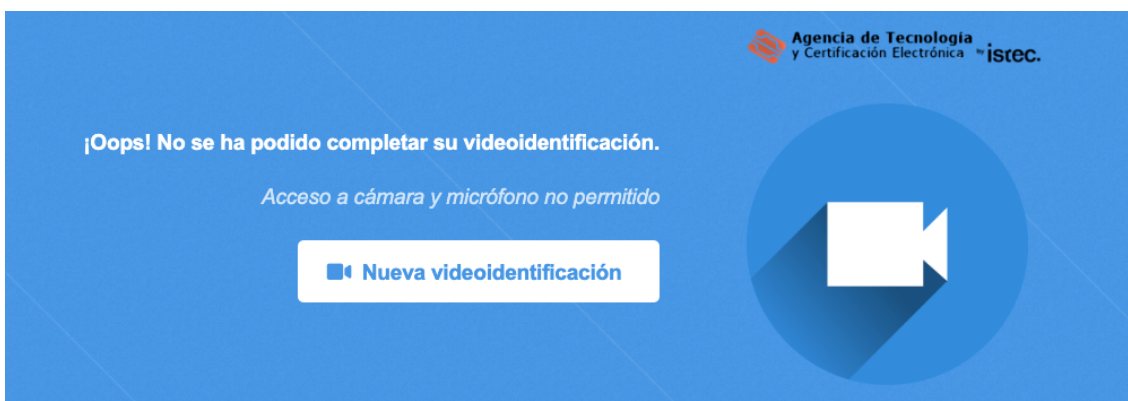
- **Has escogido un tipo de documento para hacer la grabación y estás mostrando otro.** Por ejemplo, has escogido el pasaporte español para identificarte y enseñas tu carnet de conducir. Asegúrate de que estás mostrando uno de los documentos que se aceptan.



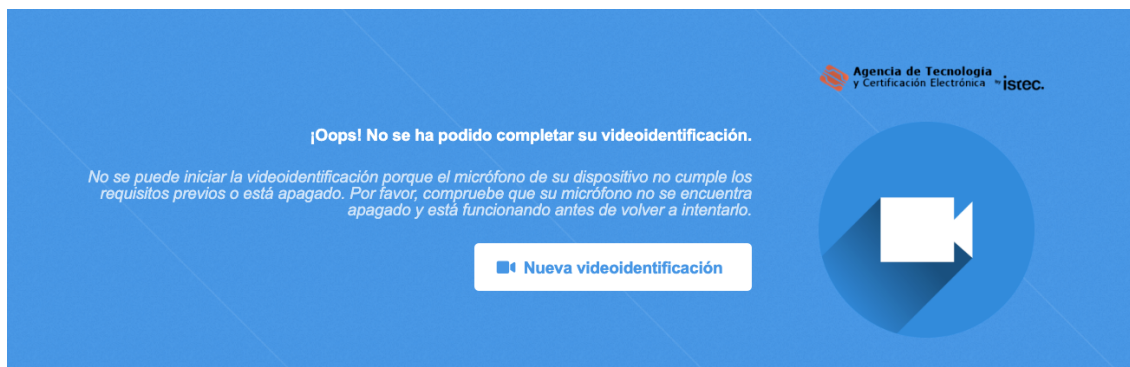
- **No se puede ver con nitidez la imagen que estás mostrando.** Utiliza otro dispositivo con mayor resolución de cámara y conexión a internet para hacer la grabación.



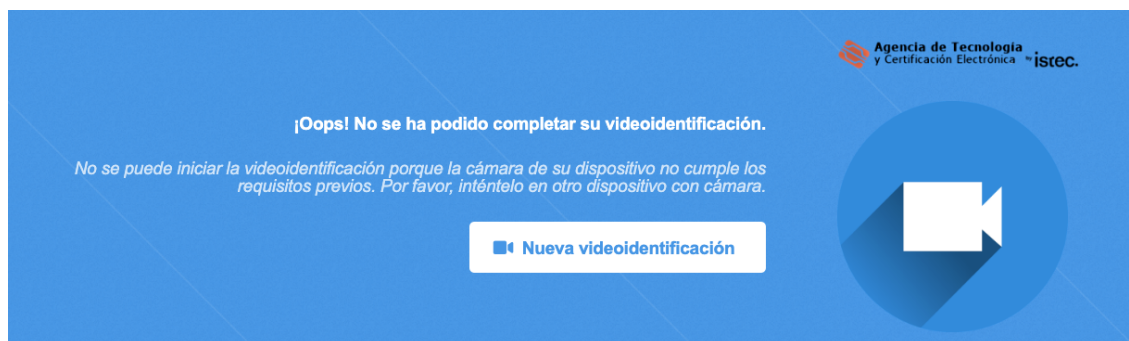
- **Has escogido tu carnet de conducir y la plataforma no puede identificar su originalidad.** Al tratarse de un documento totalmente blanco y plastificado, asegúrate de que no haya reflejos en tu entorno de grabación. Intenta ponerte de espaldas a las fuentes de luz, como ventanas o lámparas. Si estás utilizando un ordenador para la grabación, asegúrate de que la pantalla no refleje en el documento. Si lo hace, bájale el brillo a la pantalla.



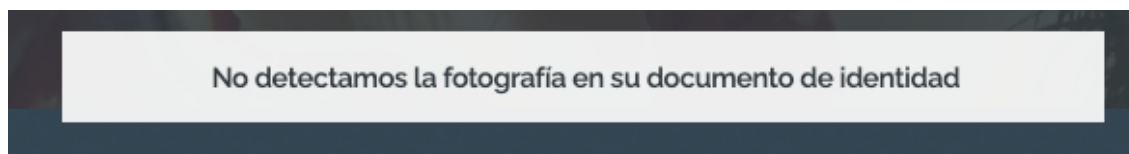
- **El navegador o tu dispositivo te ha pedido acceso a la cámara y micrófono y no se lo has permitido.** Debes revisar los ajustes del navegador de tu ordenador, o de tu dispositivo móvil, para permitir que nuestra aplicación acceda a estos dos elementos. Ambos son necesarios.



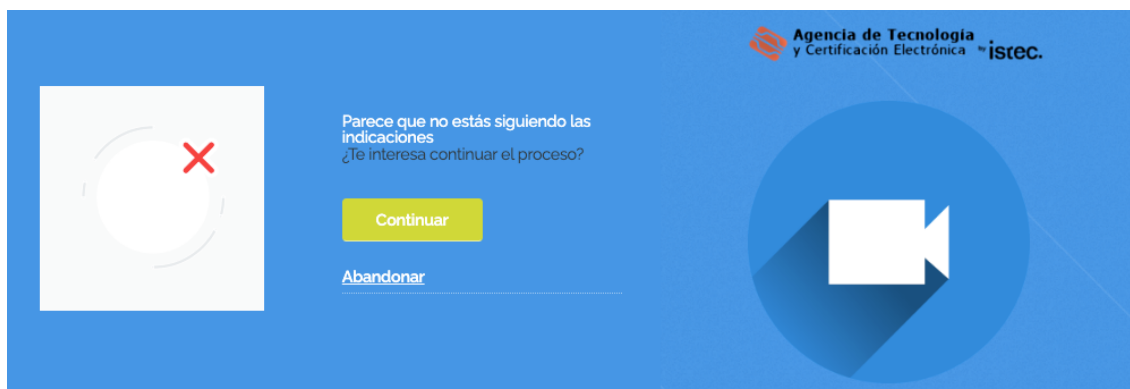
- **El micrófono de tu dispositivo está bloqueado.** Debes revisar los ajustes del navegador de tu ordenador, o de tu dispositivo móvil, para permitir que nuestra aplicación acceda a este elemento.



- **La cámara de tu dispositivo está bloqueada.** Debes revisar los ajustes del navegador de tu ordenador, o de tu dispositivo móvil, para permitir que nuestra aplicación acceda a este elemento.



- **Asegúrate de estar mostrando a cámara la parte del documento que tiene tu foto.** Se trata de la parte frontal o anverso del documento que has escogido para identificarte.



- **No estás siguiendo las indicaciones del asistente de grabación.** Pulsa en Continuar si deseas continuar con el proceso de la vídeo identificación. En caso contrario, pulsa Abandonar. Podrás completar la grabación más tarde, siempre y cuando no hayan pasado 30 días naturales desde la compra de este servicio.

Necesito ayuda

En caso de duda puedes contactar con la ACCV a través del formulario web de consulta en <https://www.accv.es/contacta/> o del número **963 866 014**.

www.accv.es

Polígono Pista de Ademuz, S/N.
46100 Burjassot (Valencia)

963 866 014