



Credencial Digital de Nacimiento de Arizona (dBC)

Guía de Ayuda, Preguntas Frecuentes y Solución de Problemas

Emitido en colaboración con:

Departamento de Transporte de Arizona (ADOT)

Departamento de Servicios de Salud de Arizona (ADHS)

LexisNexis® Risk Solutions y LexisNexis® VitalChek®

1. Ayuda y Recursos Rápidos

El equipo de **LexisNexis® VitalChek®** está disponible para ayudarle. Si tiene algún problema de soporte y desea hablar con un representante de atención, comuníquese al **1-888-284-0077**.

Si desea ver un breve video que describe los pasos para completar este proceso, visite www.azdbchelp.com.

2. Preguntas Frecuentes Generales

1. ¿Para qué sirve este proceso y por qué debería usarlo?

Este proceso está diseñado para residentes de Arizona que se encuentran en una oficina de la División de Vehículos Motorizados (MVD) y no cuentan con un certificado de nacimiento físico disponible para completar el proceso de solicitud de la MVD.

Si no desea salir de la oficina de la MVD para obtener una copia en papel o esperar a recibirla por correo, este proceso ofrece una alternativa casi en tiempo real. Puede utilizarlo para acceder de manera rápida y segura a una **Credencial Digital de Nacimiento (dBC)**, la cual es aceptada por la oficina de la MVD en lugar de un documento en papel, sin necesidad de salir de la oficina.

2. ¿Qué estoy recibiendo?

El estado de Arizona se complace en ofrecerle un medio casi inmediato para acceder a su información de nacimiento verificada mediante la emisión de una dBC. Esta es una versión móvil, nueva y segura de su certificado de nacimiento en papel, almacenada en una billetera en su dispositivo móvil. Actualmente, esta credencial puede presentarse en oficinas seleccionadas de la MVD en lugar de copias en papel.

3. Una vez que tenga mi dBC, ¿qué puedo hacer con ella?

Puede utilizar su dBC en lugar de su certificado en papel como comprobante de identidad en la oficina de la MVD. Su credencial será válida en su billetera **LexisNexis EssentialID™** durante los próximos **cinco (5) años**. Le informaremos cuando estén disponibles nuevos usos para su dBC.

4. ¿También recibiré un certificado de nacimiento en papel?

Sí. Al solicitar su dBC, se le enviará por correo una copia en papel de su certificado de nacimiento sin costo adicional.

5. ¿Qué son VitalChek® y LexisNexis® Risk Solutions y cómo se protege mi información?

VitalChek® es una empresa de LexisNexis® Risk Solutions que, desde hace casi cuarenta años, ayuda a las personas a obtener sus registros vitales de agencias gubernamentales estatales y locales oficiales. Trabajamos directamente con las agencias gubernamentales responsables de emitir registros vitales y estamos autorizados por el estado de Arizona para procesar solicitudes de registros vitales.

Nota: Solo conservamos la información necesaria para completar su solicitud de dBC.

6. ¿Necesito descargar algo o acceder a algún sitio web?

Sí. Deberá descargar la aplicación **LexisNexis EssentialID™ Wallet**, que se utiliza para recibir y almacenar su Credencial Digital de Nacimiento. Esta aplicación se proporciona sin costo.

También deberá acceder a nuestro sitio web mediante el código QR que se muestra en la oficina de la MVD.

7. ¿Puedo recibir una credencial sin un teléfono inteligente?

Necesitará acceso a un dispositivo personal con cámara que pueda escanear un código QR, acceder a internet y descargar una aplicación desde Google Play o Apple Store.

De lo contrario, puede solicitar un certificado de nacimiento en papel en www.vitalchek.com o realizar el trámite en persona en su oficina estatal o local correspondiente.

8. No tengo un teléfono inteligente; ¿puedo usar el teléfono de otra persona?

No. La credencial debe emitirse en su propio dispositivo para garantizar un acceso y uso seguros. Su dBC está vinculada a su identidad y a su dispositivo. Al igual que un certificado de nacimiento en papel, es un documento personal y debe mantenerse protegido.

9. ¿Debo proporcionar una tarjeta de crédito?

Sí. Se requiere una tarjeta de crédito o débito válida para recibir su dBC.

10. ¿Puedo cancelar mi solicitud?

No. Todas las ventas son finales. Consulte la política de reembolsos y cancelaciones en los **Términos y Condiciones de VitalChek®**.

11. ¿Qué información debo proporcionar y por qué?

Para solicitar una dBC, deberá proporcionar su dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección postal e información de nacimiento, incluyendo su nombre al nacer, el apellido de soltera de su madre y el nombre de su padre. Esta información se utiliza para localizar su registro, comunicarnos con usted y enviarle su certificado en papel.

12. ¿Qué sucede si no completo mi solicitud?

Si no completa la solicitud, no podrá recibir su dBC. Una vez que haya ingresado a la aplicación, complete cada paso de manera oportuna y no cierre su navegador web durante el proceso.

3. Prepárese Antes de Comenzar

Asegúrese de contar con cobertura celular adecuada y poder acceder a internet mediante el plan de datos de su teléfono.

Para obtener la mejor experiencia, se recomienda utilizar **Safari o Chrome** como navegador web al solicitar su dBC. Habilite las siguientes configuraciones en su dispositivo móvil:

- Cámara para verificación de identidad y escaneo de códigos QR.
- Ubicación para cumplimiento normativo y verificación.
- Escaneo de códigos QR para iniciar el proceso y compartir su dBC.
- Acceso a movimiento y orientación para los procesos de verificación de identidad y documentos.
- Código de acceso o biometría para acceder a su dispositivo y almacenar su dBC de forma segura en la aplicación.
- Desactive el modo de navegación privada, ya que puede causar problemas al solicitar o verificar su credencial.

Ejemplos: modo incógnito, navegación privada de Safari.

Si no está seguro de cómo actualizar estas configuraciones, consulte la ayuda en línea de su dispositivo o comuníquese con su proveedor de servicios móviles.

4. Solución de Problemas Durante el Proceso

13. ¿Por qué el sitio web no me permite avanzar a la siguiente pantalla?

Si no puede continuar con el proceso, revise lo siguiente:

- Asegúrese de haber seleccionado todas las casillas de confirmación requeridas.
- Si está proporcionando información, verifique que todos los campos obligatorios marcados con un asterisco rojo (*) estén completos.

Si no ve un botón en la parte inferior de la página para avanzar, es posible que se encuentre en una página informativa.

14. ¿Qué sucede si no conozco cierta información de nacimiento?

Debe completar todos los campos de información de nacimiento. Si la información no coincide con la que figura en su registro de nacimiento, el proceso puede retrasarse. Recomendamos confirmar su información antes de enviar la solicitud para evitar demoras.

15. Mi pago no se procesó, ¿qué debo hacer?

Si su pago no se procesa, puede volver a enviar la información requerida. Primero, verifique que toda la información en la pantalla de pago sea correcta y vuelva a enviar el pago.

Si se le dirige a una pantalla de corrección, puede reiniciar el proceso escaneando nuevamente el código QR y comenzando otra vez. Aceptamos Visa, Mastercard, Discover y American Express.

16. Fui dirigido a una página de error, pero ya envié mi información de pago. ¿Se me cobrará?

No. No se le cobrará el monto total a menos que reciba su credencial. Se realizará un cargo de preautorización que será reembolsado en un plazo de cinco a diez días hábiles.

17. Recibí un error durante el proceso. ¿Cómo puedo continuar para recibir mi credencial digital?

Intente nuevamente escaneando el código QR. Verifique su conexión a internet y la configuración de su teléfono. No cierre su navegador hasta que el proceso se haya completado.

Nota: No todas las personas serán elegibles para obtener una dBC.

18. Tengo dificultades para tomar una fotografía de mi licencia de conducir y/o una autofotografía. ¿Qué debo hacer?

Existen varias razones por las que puede experimentar dificultades durante el proceso de captura de imágenes. Siga estas prácticas recomendadas:

- Evite tomar fotografías directamente debajo de luces fluorescentes.
- Aumente el brillo de su teléfono.
- Limpie el lente de la cámara para evitar manchas.

5. Después de Completar el Proceso – Compartir su Credencial

19. ¿Cómo puedo asegurarme de que mi solicitud esté completa?

El último paso para solicitar su credencial digital de nacimiento es firmar electrónicamente el formulario de verificación en el sitio web de VitalChek®. Una vez completado, verá una página de confirmación y recibirá un correo electrónico confirmando su solicitud.

20. Puedo ver la credencial en mi billetera LexisNexis EssentialID™. ¿Cómo la comparto con la oficina de la MVD?

Deberá esperar hasta encontrarse en la ventanilla o estación de atención de la MVD para compartir su credencial. Escanee el código QR que se muestra allí y siga las instrucciones en pantalla.

Si ha transcurrido cierto tiempo, es posible que se le solicite ingresar un **Código de Acceso de Un Solo Uso (OTP)** enviado a su correo electrónico.

21. ¿Cómo sé si mi credencial fue compartida correctamente?

Después de otorgar su consentimiento para compartir la credencial, será redirigido a una pantalla de confirmación que le informará que su credencial se compartió correctamente. Si no es redirigido, escanee el código QR e intente nuevamente.

22. Intenté compartir mi credencial, pero no recibí la pantalla de confirmación. ¿Qué debo hacer?

Si no puede compartir su credencial, verifique lo siguiente:

- Asegúrese de que la dBC se encuentre en su billetera. Para ello, abra la aplicación **LexisNexis EssentialID™ Wallet** y seleccione "Wallet". Su dBC debería aparecer allí.
- Confirme que cuenta con una conexión a internet estable.
- Verifique que esté escaneando el código QR correcto para compartir la credencial. Este código es diferente al que se utiliza para solicitar la dBC.
- Asegúrese de que su navegador no esté en modo de navegación privada durante la transacción. Se recomienda utilizar Safari o Chrome como navegador predeterminado.
- Si recibe un error al compartir la dBC, puede intentarlo nuevamente. Si después de varios intentos continúa teniendo problemas, comuníquese con el equipo de soporte al **1-888-284-0077**.