



■ Vídeo-identificació.

Com realitzar la gravació.



Només podràs seguir els passos d'aquest manual si has registrat i pagat la teua petició a través de <https://genera.accv.es/videocert/>

Si no ho has fet i vols obtindre un **certificat de ciutadà** per vídeo identificació segueix les indicacions de https://www.accv.es/vl/fileadmin/Archivos/manuales_vid/generar-vid_c.pdf

Si vols obtindre un **certificat de representant d'entitat** segueix les indicacions de https://www.accv.es/vl/fileadmin/Archivos/manuales_vid/generar-vidR_c.pdf

1. Escollix el teu document

Si ets de nacionalitat espanyola

Hauràs de triar un dels documents que es mostren a continuació per a completar l'enregistrament. Aquell document que tries haurà d'estar en vigor i serà el que hauràs de mostrar a cambra.

Polsa en

Continuar.

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

Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica **istec.**

Documento nacional de identidad (DNI)

Pasaporte español

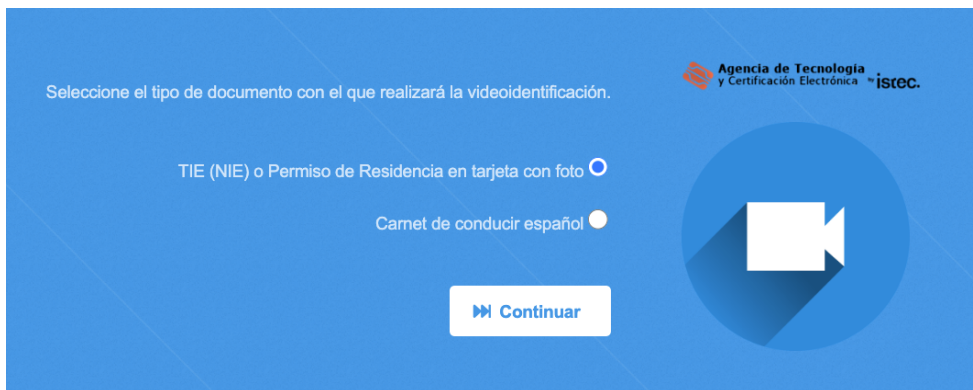
Carnet de conducir español

▶▶ Continuar

Si ets d'una altra nacionalitat

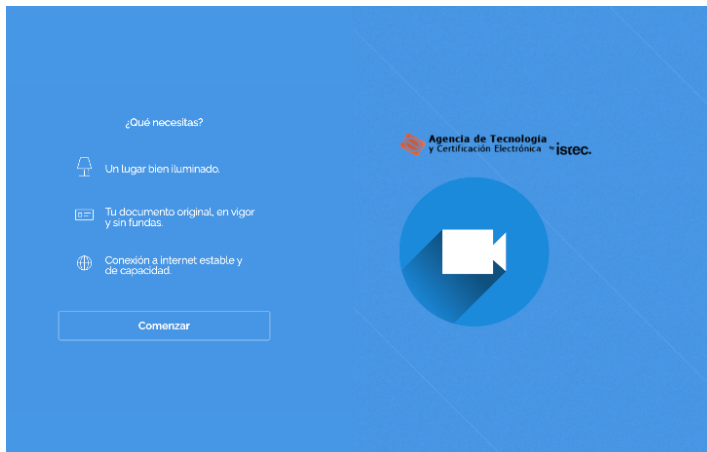
Hauràs de triar un dels documents que es mostren a continuació per a completar l'enregistrament. Aquell document que tries haurà d'estar en vigor i serà el que hauràs de mostrar a cambra.

Polsa en **Continuar.**

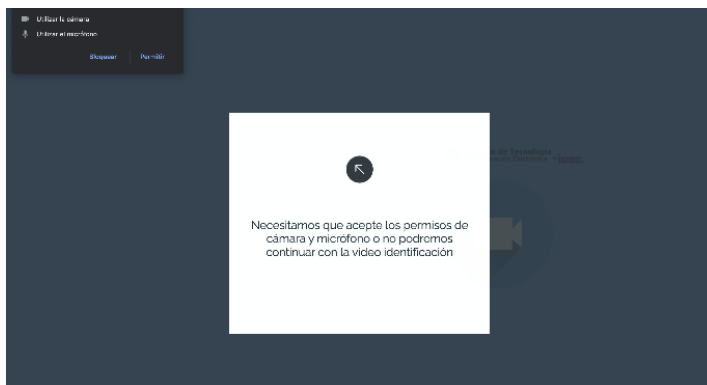


2. Grava't

La següent pantalla et dirà els requisits que són necessaris per a començar l'enregistrament. Llig-les bé i assegura't de tindre tot el necessari. Polsa en **Comenzar.**

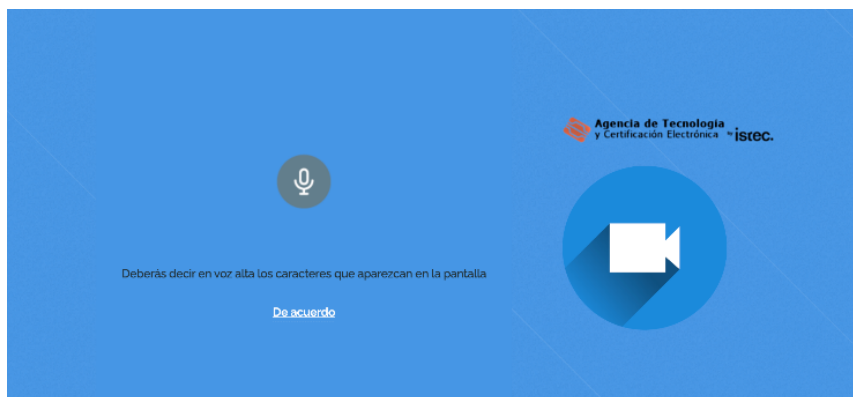


A continuació, eixirà un missatge demanant-te permís per a accedir a la **càmera** i **micròfon** del teu dispositiu. Hauràs de prémer en **Permitir.**

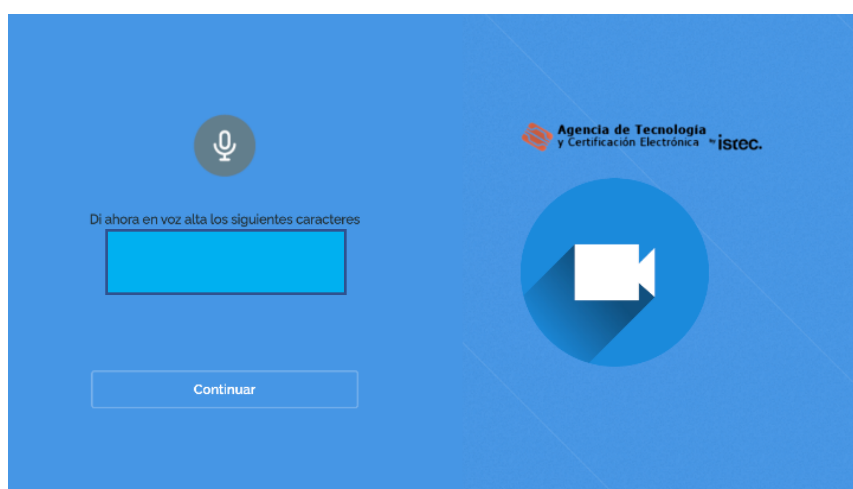




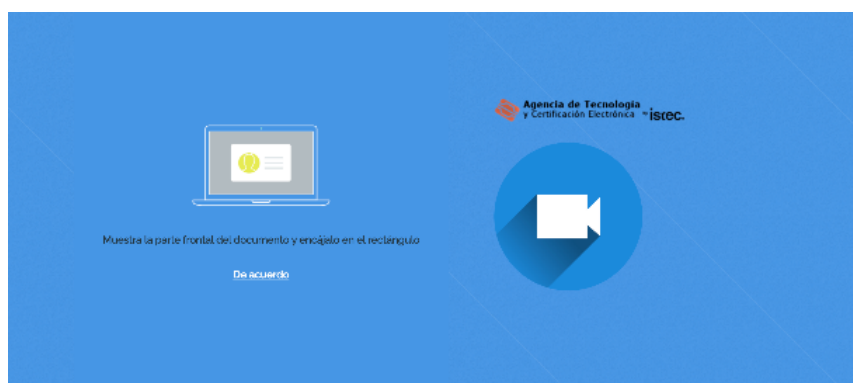
Eixirà un avís indicant que hauràs de dir en veu alta els caràcters que vagen a aparèixer per la pantalla. Posa **De acuerdo**.



Digues en veu alta, un a un, els dígets que t'ixen per la pantalla. Prem en **Continuar**.



Se't demanarà mostrar la part davantera del document que has triat per a fer l'enregistrament. Hauràs de posar **De acuerdo** i ajustar-ho al rectangle que aparega en la pantalla, fins que es pose verd.

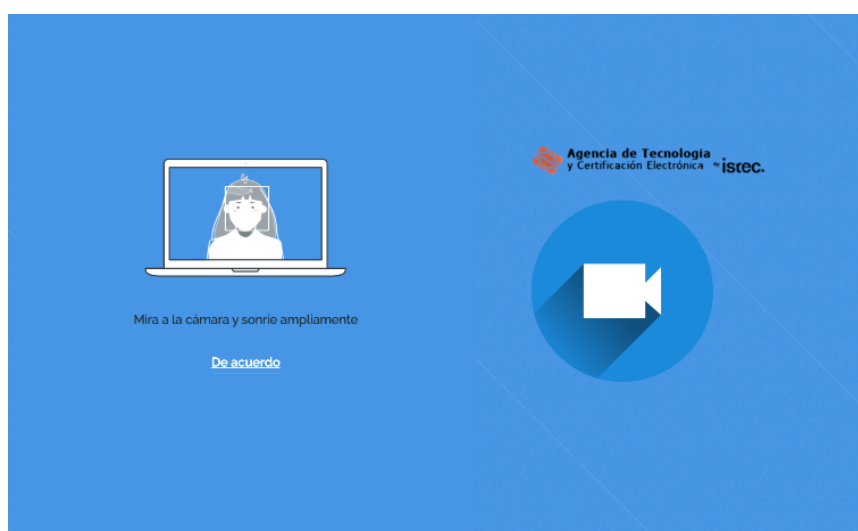




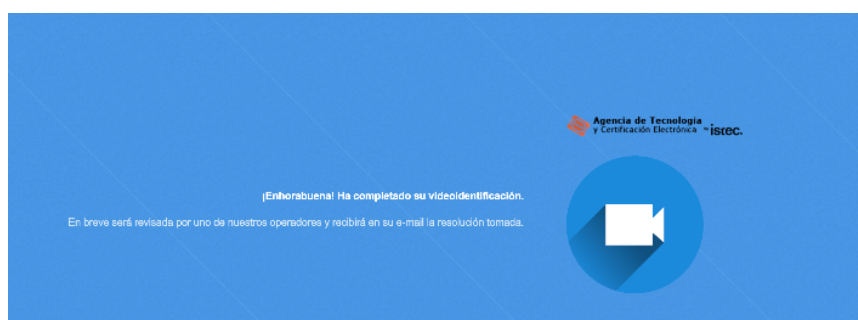
Fes el mateix amb el **revers** del teu document. Prem **De acuerdo** i encaixa-ho en el requadre de l'enregistrament, fins que es pose en verd.



L'últim pas et demanarà mirar a la càmera i somriure. Prem **De acuerdo** i mostra el teu **rostre i somriure**.



Si la captació de les teues dades biomètriques ha anat bé, eixirà un missatge dient que la teua petició s'ha completat i que **has d'esperar la resolució**.



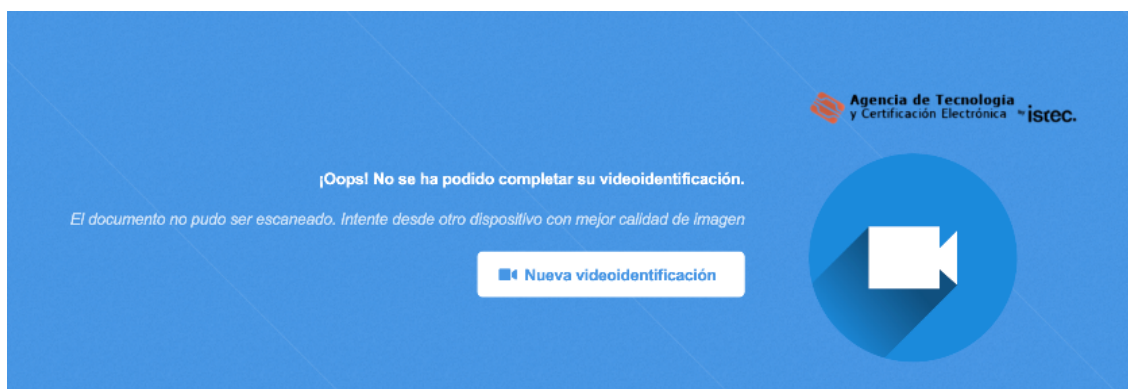
Quan la revisió de la teua petició haja conclòs, rebràs un SMS i un correu-e amb tot el necessari per a descarregar el certificat.



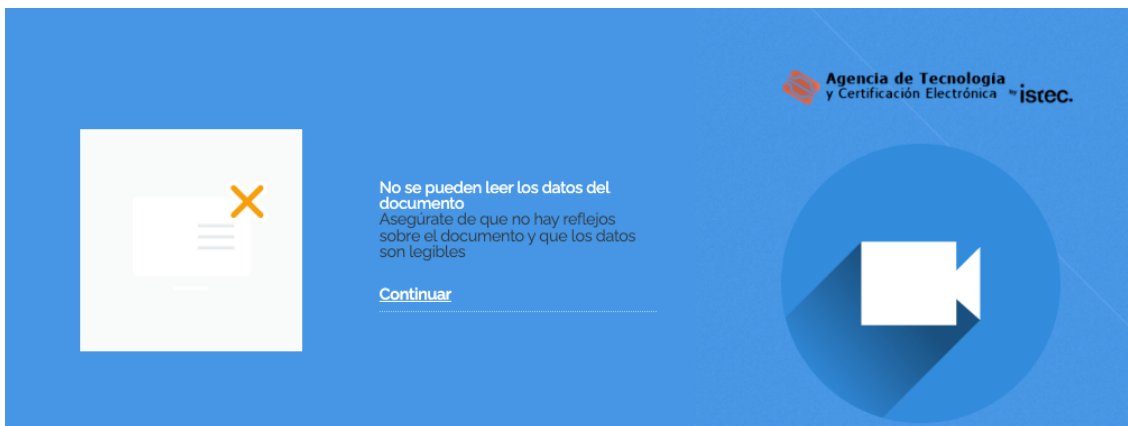
3. Errors més comuns.



- **Has triat un tipus de document per a fer l'enregistrament i estàs mostrant un altre.** Per exemple, has triat el passaport espanyol per a identificar-te i ensenyes el teu permís de conduir. Assegura't que estàs mostrant un dels documents que s'accepten.

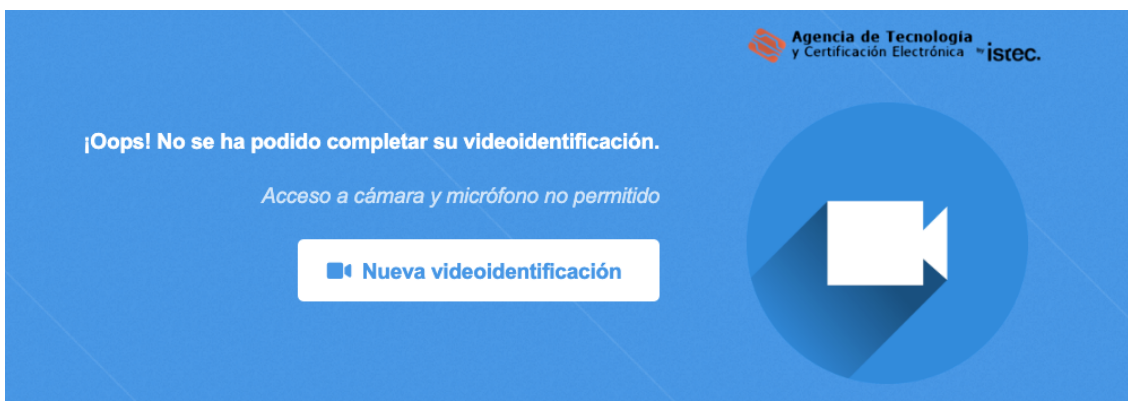


- **No es pot veure amb nitidesa la imatge que estàs mostrant.** Utilitza un altre dispositiu amb major resolució de càmera i connexió a internet per a fer l'enregistrament.

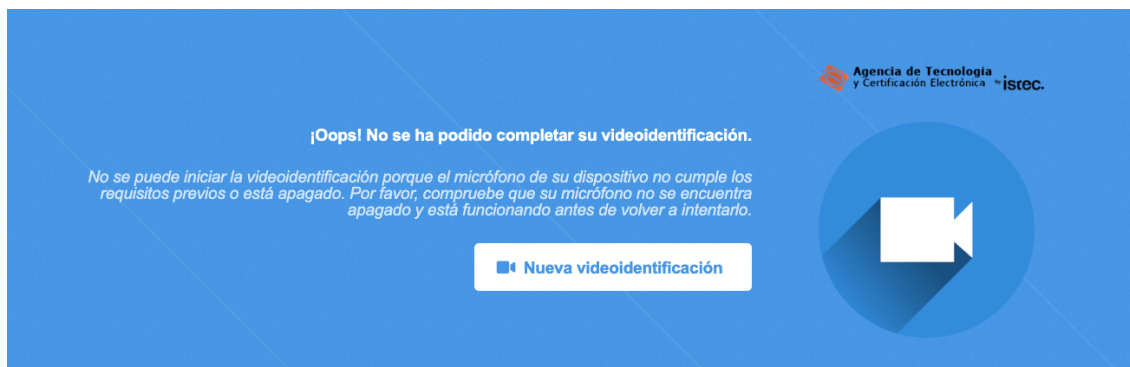


- **Has triat el teu permís de conduir i la plataforma no pot identificar la seua originalitat.**

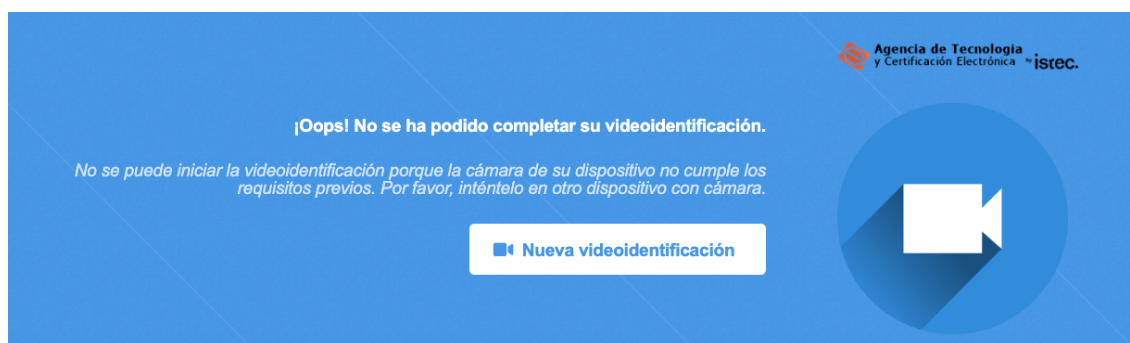
En tractar-se d'un document totalment blanc i plastificat, assegura't que no hi haja reflexos en el teu entorn d'enregistrament. Intenta posar-te d'esquena a les fonts de llum, com a finestres o llums. Si estàs utilitzant un ordinador per a l'enregistrament, assegura't que la pantalla no reflectisca en el document. Si ho fa, baixa-li la lluentor a la pantalla.



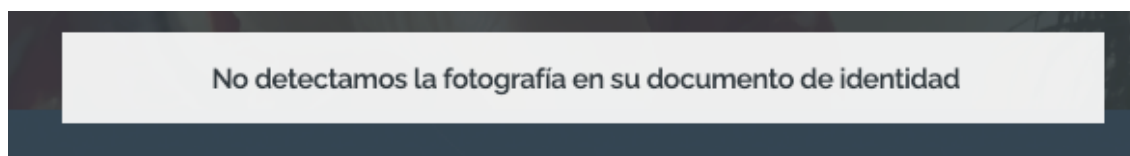
- **El navegador o el teu dispositiu t'ha demanat accés a la càmera i micròfon i no li ho has permés.** Has de revisar els ajustos del navegador del teu ordinador, o del teu dispositiu mòbil, per a permetre que la nostra aplicació accedisca a aquests dos elements. Tots dos són necessaris.



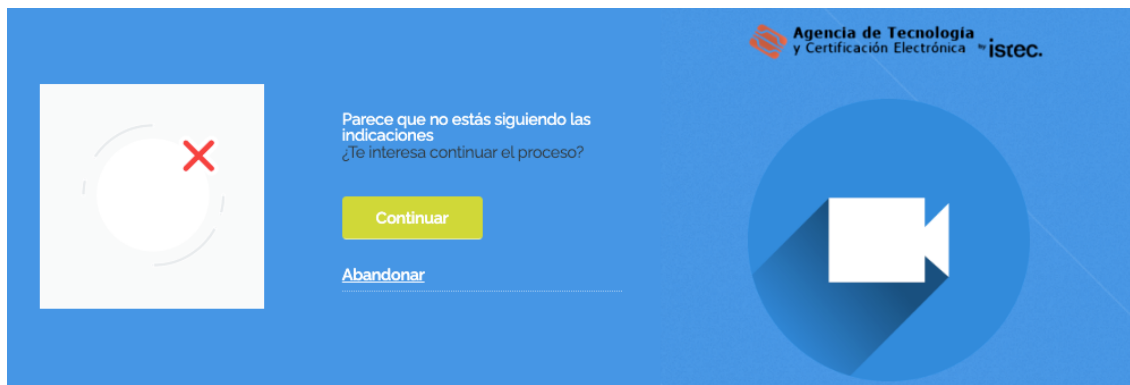
- **El micròfon del teu dispositiu està bloquejat.** Has de revisar els ajustos del navegador del teu ordinador, o del teu dispositiu mòbil, per a permetre que la nostra aplicació accedisca a aquest element.



- **La càmera del teu dispositiu està bloquejada.** Has de revisar els ajustos del navegador del teu ordinador, o del teu dispositiu mòbil, per a permetre que la nostra aplicació accedisca a aquest element.



- **Assegura't d'estar mostrant a càmera la part del document que té la teua foto.** Es tracta de la part frontal o anvers del document que has triat per a identificar-te.



- **No estàs seguint les indicacions de l'assitent d'enregistament.** Prem a Continuar si desitges continuar amb el procés de la vídeo identificación. En cas contrari, prem Abandonar. Podràs completar l'enregistrament més tard, sempre que no hagen passat 30 dies naturals des de la compra d'aquest servei.

Necessite ajuda

En cas de dubte pots contactar amb nosaltres a través del formulari web de consulta en <https://www.accv.es/vl/contacta/> o del número **963 866 014**.