

# Preguntas frecuentes sobre el Certificado Digital de Derecho a Prestación (DCE)

Soy un futuro jubilado, un jubilado o un beneficiario y estoy interesado en inscribirme en la aplicación "Certificado Digital de Derecho a Prestación" (aplicación DCE) de la CCPNU (Caja Común de Pensiones del Personal de Naciones Unidas)

**Atención:** La versión de la aplicación DCE se actualizará regularmente y en el futuro habrán nuevas versiones. Para garantizar un uso óptimo, asegúrese de utilizar siempre la última versión de la aplicación.

## Tabla de Contenido

INICIO PROCESO DE REGISTRO.....	3
¿Por qué debería inscribirme en el DCE? ¿Cuales son los beneficios?.....	3
¿Cómo funciona la aplicación DCE? ¿Cómo puedo cumplir con el requisito del Certificado Digital de Derecho a Prestación a través de la aplicación DCE?.....	3
¿La aplicación DCE está disponible en mi país?.....	3
¿Qué tipo de dispositivo necesito?.....	3
¿Dónde descargo la aplicación?.....	3
¿Puedo instalar la aplicación en varios dispositivos?.....	4
¿En qué idioma está disponible la aplicación DCE?.....	4
¿Cómo me inscribo en la aplicación DCE?.....	4
¿Existe fecha límite para la inscripción y emisión del CE digital 2021?.....	4
¿Cómo sé que estoy inscrito en la aplicación DCE?.....	4
¿Cuántas veces debo inscribirme en el sistema de Certificado Digital de Derecho a Prestación para usar la aplicación?.....	5
¿Qué hago si la solicitud de inscripción que envié ha sido rechazada?.....	5
Abrí la aplicación y me pidió mi "Código de invitación". ¿Qué tengo que hacer?.....	5
¿Necesito usar el código de invitación cada vez que accedo a la aplicación?.....	5
¿Qué es el código de seguridad?.....	5
¿Qué pasa si olvido mi código de seguridad?.....	6
He cambiado mi dispositivo móvil por cualquier motivo (teléfono perdido o robado, por ejemplo). ¿Cómo puedo seguir usando la aplicación DCE?.....	6
¿Qué pasará si se actualiza el sistema de mi teléfono o tableta?.....	6
He cambiado mi tarjeta SIM. ¿Puedo seguir usando la aplicación DCE?.....	6
¿Qué correos electrónicos recibiré del sistema de Certificado Digital de Derecho a Prestación?.....	7
¿Cómo puedo emitir mi Certificado Digital de Derecho a Prestación anual y cuándo debo hacerlo?.....	7
Durante el proceso de "Prueba de existencia", se me pide que no use gafas. ¿Qué pasa si no puedo ver cómo operar la cámara en mi teléfono sin mis gafas?.....	7

¿Cómo puedo verificar que he emitido correctamente el Certificado Digital de Derecho a Prestación (DCE)? / ¿Cómo sabré que la CCPPNU ha recibido mi DCE?.....	7
La aplicación no puede verificar mi identidad. ¿Qué tengo que hacer? .....	8
Mi beneficio se paga en el Sistema filiar local o doble (Two-Track). ¿Puedo usar la aplicación Certificado Digital de Derecho a Prestación?.....	8
¿Qué tipo de documento de identidad acepta la CCPPNU para la inscripción en la aplicación DCE? .....	8
¿Cuáles son los motivos del rechazo de mi inscripción en la aplicación DCE o de mi DCE anual? .....	8
CITA POR VIDEO .....	9
Estoy tratando de inscribirme en la aplicación DCE y debo programar una cita por video con un representante de la CCPPNU. ¿Por qué necesito hacer eso? .....	9
¿Terminé de emitir el CE una vez que se haya realizado la videollamada?.....	9
Estoy tratando de reservar una cita por video como parte de mi inscripción en la aplicación DCE, pero no hay ninguna disponible, ¿qué debo hacer? .....	10
Necesito cambiar la fecha o cancelar mi cita de videollamada. ¿Qué tengo que hacer? .....	10
¿Cómo hago la videollamada con un representante de la CCPPNU?.....	10
¿Cómo puedo asegurarme de no perder mi cita de videollamada? .....	10
¿Qué necesito para la videollamada?.....	10
MIS DATOS PERSONALES.....	11
¿Qué tan segura es mi información personal al usar esta aplicación?.....	11
¿Se registrarán mis imágenes faciales en el Certificado Digital de Derecho a Prestación?.....	11
¿Comunicarán mis datos a mi gobierno?.....	11
¿La aplicación podrá reconocer mi rostro en 10 años o más?.....	11
¿Qué hago si la información presentada en la aplicación sobre mí no es correcta? .....	11
¿Qué hago si tengo múltiples beneficios de la CCPPNU? .....	11
AYUDA .....	12
¿Con quién me comunico si tengo preguntas o informo problemas al instalar o utilizar la aplicación DCE?.....	12
¿Qué sucede si necesito ayuda para sostener mi dispositivo durante el proceso de inscripción para capturar mis datos biométricos? ¿Podré pedir ayuda a un familiar o amigo? .....	12
CE DIGITAL Y VERSION IMPRESA.....	12
¿Puedo seguir utilizando el formulario impreso del Certificado de Derecho a Prestación en lugar de la aplicación? .....	12
¿Qué sucede si cambio de opinión y deseo volver al Certificado Digital de Derecho a Prestación en versión impresa? .....	12
He recibido el Certificado de Derecho a Prestación en versión impresa, aunque he completado el ejercicio a través de la Aplicación. ¿Qué tengo que hacer? .....	13

He estado usando la Aplicación de Certificado Digital de Derecho a Prestación, pero quiero excluirme de este servicio y usar el Certificado de Derecho a Prestación en versión impresa en su lugar. ¿Qué tengo que hacer?..... 13

## INICIO PROCESO DE REGISTRO

### ¿Por qué debería inscribirme en el DCE? ¿Cuales son los beneficios?

Todos los jubilados y beneficiarios deben enviar, todos los años, un Certificado de Derecho a Prestación (CE) para evitar la interrupción de su beneficio. Pueden hacerlo devolviendo una copia impresa del formulario CE por servicio postal o desde diciembre 2020 tienen la posibilidad de subir el formulario CE en su portal de autoservicio para miembros (MSS).

El nuevo servicio de Certificado Digital de Derecho a Prestación (DCE) ofrece la simplicidad de completar el CE anual a través de una aplicación en su teléfono móvil o una tableta.

### ¿Cómo funciona la aplicación DCE? ¿Cómo puedo cumplir con el requisito del Certificado Digital de Derecho a Prestación a través de la aplicación DCE?

Consulte [la guía paso a paso](#).

### ¿La aplicación DCE está disponible en mi país?

No existen limitaciones geográficas para utilizar la aplicación de Certificado Digital de Derecho a Prestación. Sin embargo, el acceso a las aplicaciones móviles para Android o iOS (iPhone y iPad) puede estar limitado en ciertos países.

Puede encontrar información sobre la disponibilidad de la aplicación en los enlaces siguientes:

Android: <https://support.google.com/googleplay/android-developer/table/3541286?hl=es>

iOS: <https://support.apple.com/en-us/HT204411>

### ¿Qué tipo de dispositivo necesito?

La aplicación DCE es compatible con los siguientes dispositivos móviles o tabletas:

(i) dispositivos Android que ejecutan al menos la versión del sistema operativo 7.0 (API versión 24) instalada en la fecha en que compró el dispositivo; y / o

(ii) Dispositivos Apple con el sistema operativo iOS versión 11 o posterior instalado en la fecha en que compró su dispositivo.

### ¿Dónde descargo la aplicación?

Puede descargarlo de las siguientes aplicaciones móviles:

- para Android, la aplicación se puede encontrar en Google Play como “CE Digital de la CCPNU”;

- para iOS (iPhone o iPad), la aplicación se puede encontrar en Apple App Store como “CE Digital de la CCPNU”.

### ¿Puedo instalar la aplicación en varios dispositivos?

Si tiene varios dispositivos (iPhone, iPad), SOLO debe instalar la aplicación en **un solo dispositivo** y solo debe usar ese dispositivo para inscribirse y emitir el CE Digital.

### ¿En qué idioma está disponible la aplicación DCE?

La aplicación DCE está disponible en inglés, francés y español.

Tenga en cuenta que debe tener la configuración de su dispositivo móvil en francés o español para obtener la versión francesa de la aplicación.

En este momento, la aplicación DCE no está disponible en español.

### ¿Cómo me inscribo en la aplicación DCE?

Consulte la guía paso a paso que se proporciona [aquí](#).

### ¿Existe fecha límite para la inscripción y emisión del CE digital 2021?

La inscripción en el CE Digital y la emisión de su CE Digital para el ejercicio del DCE 2021 son posibles hasta el 31 de diciembre de 2021.

Tenga en cuenta que si usted completa la inscripción y la emisión del DCE 2021 antes del 22 de junio de 2021 el ejercicio en curso se considerará como efectuado, de lo contrario, la CCPNU le enviará el formulario CE 2021 en versión impresa por correo postal.

Después del 22 de junio, tiene dos opciones: (i) enviar la versión impresa del formulario CE 2021 a la CCPNU, o (ii) ignorar el CE impreso y proceder a inscribirse en la aplicación DCE y enviar su CE Digital 2021 a través de la aplicación, antes del 31 de diciembre de 2021.

Si elige (i) el CE impreso debe devolverse a la CCPNU, ya sea por correo o mediante la carga al portal de autoservicio para miembros (MSS) antes del 31 de diciembre de 2021. Sin embargo, si elige (ii) ya no es necesario que devuelva el documento impreso a la CCPNU.

El formulario CE también estará disponible para imprimir en su MSS siempre y cuando su pensión sea pagada bajo el sistema dólares. Si su pensión es pagada bajo el sistema filiar local o doble (Two-track) no estará disponible en su MSS.

### ¿Cómo sé que estoy inscrito en la aplicación DCE?

La inscripción se completa una vez que su información e identidad han sido verificadas, confirmadas y aprobadas por el equipo de asistencia telefónica de la CCPNU durante una cita por videollamada. Una vez que su inscripción sea aprobada por la CCPNU, recibirá un correo electrónico confirmando su inscripción exitosa a la aplicación DCE en la dirección de correo electrónico que proporcionó dentro de la aplicación

DCE. Tenga en cuenta que el correo electrónico puede llegar en su bandeja de entrada de correo no deseado, spam. Asegúrese de mirarlos si es necesario.

### ¿Cuántas veces debo inscribirme en el sistema de Certificado Digital de Derecho a Prestación para usar la aplicación?

La inscripción debe completarse y aprobarse solo una vez. A partir de entonces, puede completar el ejercicio de CE digital cada año a través de la aplicación.

### ¿Qué hago si la solicitud de inscripción que envié ha sido rechazada?

En ese caso, tendrá que comenzar el proceso de inscripción de la aplicación DCE desde el principio. Tiene que completar una vez más todos los pasos del proceso de inscripción en la aplicación DCE, programar una nueva cita por video con la CCPNU durante la cual su identificación e información deberán ser confirmadas para completar con éxito el proceso de inscripción en la aplicación DCE. Las razones para rechazar una inscripción en la aplicación DCE podrían ser la presentación de un documento de identificación no válido o cuando la información que proporcionó durante la inscripción no coincide con la información en su archivo de la CCPNU.

### Abrí la aplicación y me pidió mi "Código de invitación". ¿Qué tengo que hacer?

Consulte las páginas 4 y 5 de la Guía paso a paso que se proporciona [aquí](#).

Si aún no funciona, contáctenos en [dce@unjspf.org](mailto:dce@unjspf.org). El equipo de asistencia del DCE responderá a su consulta en un plazo máximo de 3 días hábiles para atenderlo.

### ¿Necesito usar el código de invitación cada vez que accedo a la aplicación?

No, solo debe usar el código de invitación una sola vez para registrarse en la aplicación DCE.

Una vez que el proceso de inscripción se haya completado con éxito, utilizará su dirección de correo electrónico (la que proporcionó durante la inscripción en la aplicación (DCE) y el código de seguridad de seis dígitos que creó durante la inscripción en la aplicación DCE para iniciar sesión en la aplicación.

Tenga en cuenta que el código de invitación y el código de seguridad son códigos diferentes: el código de invitación generado por la aplicación DCE sirve para otorgarle acceso a la inscripción de la aplicación DCE, y el código de seguridad que creó durante su inscripción sirve como parte de sus credenciales de inicio de sesión de la aplicación DCE.

### ¿Qué es el código de seguridad?

El código de seguridad es un código de seis dígitos que creará durante la inscripción en la aplicación DCE.

Cuando cree el código de seguridad, tenga en cuenta que no puede ser una secuencia simple como 123456, ya que no sería suficientemente segura; asegúrese de crear un código de seis dígitos más complejo. Si el código que crea durante la inscripción de la aplicación DCE no se considera lo suficientemente seguro, la aplicación DCE le pedirá que cree un código nuevo y más seguro.

Una vez que haya creado con éxito su código de seguridad de la aplicación DCE, se le pedirá que lo proporcione cada vez que inicie sesión en la aplicación DCE, junto con la dirección de correo electrónico que proporcionó durante la inscripción de la aplicación DCE. El código de seguridad y la dirección de correo electrónico servirán como sus credenciales de inicio de sesión de la aplicación DCE.

También serán necesarios si cambia de dispositivo móvil y desea instalar y acceder a su aplicación DCE en el nuevo dispositivo móvil. Asegúrese de anotar y almacenar su credencial de usuario de la aplicación DCE en un lugar seguro para que pueda acceder a la aplicación DCE fácilmente en cualquier momento.

Tenga en cuenta que este código de seguridad es diferente del código de invitación que recibió y utilizó al comienzo del proceso de inscripción de la aplicación DCE: mientras que el código de invitación se genera en la aplicación DCE y se usa solo una vez para otorgarle acceso a la inscripción en la aplicación DCE, el código de seguridad es creado por usted durante la inscripción de su aplicación y sirve como parte de sus credenciales de inicio de sesión de la aplicación DCE, que deberá ingresar cada vez que inicie sesión en la aplicación DCE.

### ¿Qué pasa si olvido mi código de seguridad?

Consulte la página 16 de la guía paso a paso [aquí](#).

Tenga en cuenta que es posible que reciba el correo electrónico de restablecimiento en su bandeja de entrada de correo no deseado, Spam.

### He cambiado mi dispositivo móvil por cualquier motivo (teléfono perdido o robado, por ejemplo). ¿Cómo puedo seguir usando la aplicación DCE?

Puede instalar la aplicación en su nuevo teléfono móvil. Una vez que haya instalado la aplicación DCE en su nuevo dispositivo móvil, deberá completar el proceso de inscripción nuevamente.

Necesitará asistencia de la CCPNU para el paso de reinscripción durante el cual la CCPNU registrará y autorizará su nuevo dispositivo móvil para fines del DCE. Por lo tanto, una vez que haya instalado la aplicación DCE en su nuevo dispositivo, comuníquese con el equipo de asistencia de DCE llamando al centro de asistencia telefónica de la CCPNU (los números de teléfono se proporcionan en la [página web Contáctenos de CCPNU](#)), para solicitar asistencia con la reinscripción de la aplicación DCE debido al cambio en dispositivo móvil. Podrá utilizar la aplicación DCE solo una vez que haya completado estos pasos obligatorios.

Tenga en cuenta que solo puede usar la aplicación en un solo dispositivo a la vez.

### ¿Qué pasará si se actualiza el sistema de mi teléfono o tableta?

Las actualizaciones no deberían afectar la disponibilidad de la aplicación.

### He cambiado mi tarjeta SIM. ¿Puedo seguir usando la aplicación DCE?

Sí, puede seguir usando la aplicación DCE. Cambiar la tarjeta SIM no afectará la aplicación DCE, ya que la aplicación se almacena en su teléfono y no en su tarjeta SIM.

## ¿Qué correos electrónicos recibiré del sistema de Certificado Digital de Derecho a Prestación?

El sistema de Certificado Digital de Derecho a Prestación enviará notificaciones automáticas a la dirección de correo electrónico que proporcionó como parte de su inscripción en la aplicación DCE cuando solicitó su código de invitación. Los correos electrónicos automatizados que se le envían como parte del uso de la aplicación DCE incluyen (pero no se limitan a) comunicaciones para los siguientes propósitos: enviarle el código de invitación, confirmar la inscripción exitosa de la aplicación DCE, rechazar la inscripción en la aplicación DCE, notificación que le informa que el ciclo DCE anual está abierto y puede emitir su DCE anual, recordatorios DCE, recuperación de contraseña o restablecimiento del código de seguridad, etc.

Los correos electrónicos que se le envíen como parte de las notificaciones automáticas de la aplicación DCE se enviarán desde la siguiente dirección de correo electrónico: [jspfdce@unicc.org](mailto:jspfdce@unicc.org) y pueden aparecer como provenientes del "Certificado Digital de Derecho a Prestación de la CCPNU [jspfdce@unicc.org](mailto:jspfdce@unicc.org)". NO responda a estos correos electrónicos automáticos, ya que proceden de un buzón de correo "sin respuesta". Tenga en cuenta que los correos electrónicos que se le envíen como parte del uso de la aplicación DCE pueden llegar a la carpeta de correo no deseado, Spam.

## ¿Cómo puedo emitir mi Certificado Digital de Derecho a Prestación anual y cuándo debo hacerlo?

Lea las páginas 14 y 15 de la Guía paso a paso [aquí](#).

El período de inscripción y emisión de DCE 2021 finaliza este año el 31 de diciembre de 2021.

## Durante el proceso de "Prueba de existencia", se me pide que no use gafas. ¿Qué pasa si no puedo ver cómo operar la cámara en mi teléfono sin mis gafas?

El software funciona mejor si su rostro no está obstruido por gafas, máscaras, sombreros, etc. Sin embargo, entendemos que a veces no usar sus gafas no es una opción. La parte biométrica de la aplicación puede tardar un poco más en procesarse, pero aun así debería funcionar correctamente incluso si usa sus gafas.

## ¿Cómo puedo verificar que he emitido correctamente el Certificado Digital de Derecho a Prestación (DCE)? / ¿Cómo sabré que la CCPNU ha recibido mi DCE?

Consulte las páginas 14 y 15 de la Guía paso a paso [aquí](#).

Tenga en cuenta que al final del proceso, recibirá un correo electrónico automatizado que indica la validez y duración del CE Digital. Este correo electrónico de confirmación se enviará solo para los CE digitales y reemplazará el seguimiento del DCE devuelto dentro de su cuenta de MSS. El correo electrónico de confirmación se enviará a la dirección de correo electrónico que proporcionó durante la inscripción en la aplicación DCE. Tenga en cuenta que puede recibir el correo electrónico en su bandeja de entrada de correo no deseado.

## La aplicación no puede verificar mi identidad. ¿Qué tengo que hacer?

Asegúrese de seguir cuidadosamente la Guía paso a paso [aquí](#).

Si aún tiene problemas, comuníquese con el equipo de soporte de DCE en [dce@unjspf.org](mailto:dce@unjspf.org).

## Mi beneficio se paga en el Sistema filiar local o doble (Two-Track). ¿Puedo usar la aplicación Certificado Digital de Derecho a Prestación?

Sí, todos los jubilados y beneficiarios pueden inscribirse y usar la aplicación DCE, sin importar en qué sistema estén recibiendo sus beneficios.

Si su pensión es pagada según el método de sistema filiar local o doble (Two Track), debe asegurarse de estar físicamente en su país de residencia declarado al emitir el DCE o, de lo contrario, la CCPNU asumirá que se ha mudado a un país diferente y se le solicitará presentar el formulario PENS.E /11, así como la prueba de residencia correspondiente a la CCPNU, lo que puede afectar el pago de su beneficio.

## ¿Qué tipo de documento de identidad acepta la CCPNU para la inscripción en la aplicación DCE?

Para garantizar la inscripción exitosa de la aplicación DCE, debe proporcionar un documento de identificación válido con foto emitido por el gobierno, es decir, un documento oficial que incluya su foto y nombre completo, fecha de nacimiento, fecha de emisión y vencimiento de la identificación, autoridad emisora de la identificación y su firma manuscrita aceptada por la CCPNU.

Los documentos de identificación aceptados por la CCPNU para la inscripción en la aplicación DCE son pasaporte nacional, tarjeta de identificación nacional, licencia de conducir nacional, permisos de residencia oficiales emitidos por el gobierno (por ejemplo, Green Card en los Estados Unidos., Carte de Séjour en Francia, etc.).

Si la CCPNU no puede confirmar que el documento de identificación que envió es aceptable para fines de inscripción al DCE, la CCPNU se comunicará con usted a la dirección de correo electrónico que proporcionó durante el proceso de inscripción de la aplicación DCE para explicarle qué se requiere de usted para continuar con el proceso de inscripción; mientras tanto, su cita por video con la CCPNU se cancelará y tendrá que volver a programar una cita una vez que pueda enviar un documento de identificación aceptable.

## ¿Cuáles son los motivos del rechazo de mi inscripción en la aplicación DCE o de mi DCE anual?

Dos razones principales pueden causar el rechazo de su inscripción en la aplicación DCE:

1. Presentación de un documento de identidad no válido:

Para garantizar la inscripción exitosa de la aplicación DCE, debe proporcionar un documento de identificación válido con foto emitido por el gobierno, es decir, un documento oficial que incluya su foto y nombre completo, fecha de nacimiento, fecha de emisión y vencimiento de la identificación, autoridad emisora de la identificación y su firma manuscrita aceptada por la CCPNU. Los documentos de identificación aceptados por la CCPNU para la inscripción en la aplicación DCE son pasaporte nacional,

tarjeta de identificación nacional, licencia de conducir nacional, permisos de residencia oficiales emitidos por el gobierno (por ejemplo, Green Card en los Estados Unidos, Carte de Séjour en Francia, etc.). Si la CCPNU no puede confirmar que el documento de identificación que envió es aceptable para fines de inscripción al DCE, la CCPNU se comunicará con usted a la dirección de correo electrónico que proporcionó durante el proceso de inscripción de la aplicación DCE para explicarle qué se requiere de usted para continuar con el proceso de inscripción; mientras tanto, su cita por video con la CCPNU se cancelará y tendrá que volver a programar una cita una vez que pueda enviar un documento de identificación aceptable.

## 2. Identificación biométrica no aceptada:

Para garantizar la inscripción exitosa de la aplicación DCE, debe crear su identificación biométrica tomando su fotografía según las instrucciones de la aplicación DCE. Si la identificación biométrica que creó no cumple con los requisitos técnicos, será rechazada y su inscripción en la aplicación DCE no podrá continuar. En ese caso, siga las instrucciones sobre cómo crear con éxito su identificación biométrica dentro de la aplicación, para que pueda continuar con el proceso de inscripción. Si la identificación biométrica que crea como parte del proceso anual de DCE NO coincide con la identificación biométrica que creó durante la inscripción en la aplicación DCE, no podrá cumplir con los requisitos del proceso anual de DCE dentro de la aplicación. En ese caso, comuníquese con la CCPNU por correo electrónico a [dce@unjspf.org](mailto:dce@unjspf.org), para que podamos ayudarle.

## CITA POR VIDEO

[Estoy tratando de inscribirme en la aplicación DCE y debo programar una cita por video con un representante de la CCPNU. ¿Por qué necesito hacer eso?](#)

La cita por video con un representante de la CCPNU es un paso obligatorio en el proceso de inscripción en la aplicación DCE.

Durante esta cita, el representante de la CCPNU verificará y confirmará su identidad según la información que envió como parte del proceso de inscripción de la aplicación DCE con los datos disponibles en los registros de la CCPNU y verificará la foto de su documento de identificación con su presencia durante la llamada. Esto es parte de las medidas de seguridad necesarias para garantizar el uso seguro de la aplicación DCE.

[¿Terminé de emitir el CE una vez que se haya realizado la videollamada?](#)

No. La videollamada solo completará la inscripción en la aplicación DCE, no la emisión del CE digital anual (DCE).

La inscripción es el primer paso y luego de la videollamada, debe completar los pasos para la emisión del DCE 2021, de lo contrario no habrá completado el proceso y se considerará que no ha cumplido los requisitos del ejercicio CE 2021.

Consulte la guía paso a paso [aquí](#), páginas 14 y 15 para emitir su DCE anual.

## Estoy tratando de reservar una cita por video como parte de mi inscripción en la aplicación DCE, pero no hay ninguna disponible, ¿qué debo hacer?

Muchos beneficiarios se encuentran actualmente en el proceso de inscripción en la aplicación DCE y los espacios para citas se están llenando rápidamente. Por lo tanto, es posible que todas las citas durante el día / semana o incluso el mes en que está intentando reservar su cita ya hayan sido tomadas. En ese caso, asegúrese de verificar si hay espacios para citas disponibles en el futuro. Le recomendamos encarecidamente que reserve su cita lo antes posible, para que pueda completar su inscripción en la aplicación DCE lo antes posible.

## Necesito cambiar la fecha o cancelar mi cita de videollamada. ¿Qué tengo que hacer?

Consulte la página 12 de la [Guía paso a paso](#), disponible aquí para reprogramar o cancelar una cita.

Si tiene dificultades para realizar dicho cambio en su cita dentro de la aplicación DCE, envíe un correo electrónico al equipo de soporte de DCE a [dce@unjspf.org](mailto:dce@unjspf.org).

## ¿Cómo hago la videollamada con un representante de la CCPNU?

La cita por video se llevará a cabo a través de la aplicación DCE y USTED tendrá que iniciar la llamada de video en la fecha y hora programadas, haciendo clic en el botón "Join" de la aplicación DCE.

TENDRÁ QUE INICIAR LA SESIÓN para que se realice la llamada. Luego, se le conectará con un representante de la CCPNU.

El día de la cita, inicie la sesión en la aplicación DCE unos minutos antes de la hora programada para la cita, de modo que esté listo para iniciar la videollamada una vez que sea el momento. Para iniciar la sesión en la aplicación DCE, necesitará sus credenciales de usuario de la aplicación DCE (es decir, la dirección de correo electrónico que proporcionó y el código de seguridad que creó como parte de su inscripción en DCE).

## ¿Cómo puedo asegurarme de no perder mi cita de videollamada?

Establezca un recordatorio para su cita por video y conéctese a la llamada en la fecha a través de la aplicación y a la hora programada.

También puede configurar un recordatorio para su cita por video dentro de la aplicación DCE, en cuyo caso recibirá un recordatorio de la cita el día de la cita, 10 minutos antes de la hora real de la cita, para que tenga tiempo suficiente para prepararse para la llamada. El recordatorio tendría la forma de una notificación automática que aparecerá en la pantalla de su dispositivo móvil 10 minutos antes de la hora programada para la cita.

## ¿Qué necesito para la videollamada?

Asegúrese de tener el documento de identificación que envió durante la inscripción en la aplicación DCE con usted y listo durante la videollamada con la CCPNU, ya que se le pedirá que se lo muestre al representante de la CCPNU como parte de la verificación de identificación.

## MIS DATOS PERSONALES

### ¿Qué tan segura es mi información personal al usar esta aplicación?

Todos los datos recopilados por la CCPPNU durante una transacción de DCE se almacenan y cifran en la propia aplicación o en computadoras mantenidas en centros de datos que están protegidos por los privilegios e inmunidades de las Naciones Unidas. Nunca se almacena información en la "nube".

### ¿Se registrarán mis imágenes faciales en el Certificado Digital de Derecho a Prestación?

No. La aplicación no almacenará imágenes y/o fotografías de su rostro. La aplicación solo generará datos de las transacciones realizadas, que luego se registran en un libro mayor inmutable y cifrado para ser utilizados con fines de auditoría.

### ¿Comunicarán mis datos a mi gobierno?

No, la CCPPNU no proporcionará estos datos a su gobierno.

### ¿La aplicación podrá reconocer mi rostro en 10 años o más?

Sí, la aplicación actualiza la información biométrica cada vez que se emite un CE Digital y, por lo tanto, se adaptará a los cambios en sus rasgos faciales con el tiempo.

### ¿Qué hago si la información presentada en la aplicación sobre mí no es correcta?

Si alguna información personal como su nombre o fecha de nacimiento no es correcta, debe seguir los siguientes pasos:

Si actualmente es un participante activo de la CCPPNU y miembro del personal de una organización miembro de la CCPPNU, debe informar a su oficina de recursos humanos o a la oficina del Comité de Pensiones del Personal (SPC) (cuando corresponda) de dicho problema para que puedan realizar las verificaciones y enviar la información a la CCPPNU para que adopte las correcciones necesarias.

Si se ha separado del servicio y actualmente es un jubilado o beneficiario de la CCPPNU, comuníquese con nosotros a [dce@Unjspf.org](mailto:dce@Unjspf.org) o mediante el "[contáctenos](#)" en nuestra página web para que la CCPPNU tome las medidas adecuadas.

### ¿Qué hago si tengo múltiples beneficios de la CCPPNU?

Una vez que haya completado con éxito su ejercicio anual de CE Digital, habrá cumplido con el requisito del ejercicio DCE para el año en curso, y su DCE será válido y se aplicará a todos sus beneficios de la CCPPNU.

## AYUDA

### ¿Con quién me comunico si tengo preguntas o informo problemas al instalar o utilizar la aplicación DCE?

Si necesita ayuda, consulte la [Guía paso a paso](#) donde se proporcionan explicaciones detalladas y probablemente responderá a sus preguntas.

O, si encuentra problemas que no se tratan en la Guía paso a paso o dentro de este documento de preguntas frecuentes, puede dirigir sus preguntas relacionadas con la aplicación DCE o informar problemas a la CCPNU enviando un correo electrónico al equipo de asistencia del DCE a [dce@unjspf.org](mailto:dce@unjspf.org). El equipo le ayudará dentro de un máximo de 3 días hábiles.

Tenga en cuenta que también puede solicitar asistencia dentro de la aplicación DCE haciendo clic en el signo de interrogación "?" en la esquina superior de algunas de las pantallas de la aplicación DCE; esto lo llevará a una pantalla de soporte de DCE donde puede acceder a estas preguntas frecuentes o solicitar soporte enviando un correo electrónico a la CCPNU desde dentro de la aplicación.

### ¿Qué sucede si necesito ayuda para sostener mi dispositivo durante el proceso de inscripción para capturar mis datos biométricos? ¿Podré pedir ayuda a un familiar o amigo?

Sí, puede pedirle a otra persona que lo ayude durante el proceso de inscripción para completar la adquisición de sus datos biométricos en el dispositivo. Un icono estándar en la aplicación guiará al usuario durante el proceso de inscripción. El usuario podrá cambiar la configuración de la cámara (de la cámara frontal a la trasera).

## CE DIGITAL Y VERSION IMPRESA

### ¿Puedo seguir utilizando el formulario impreso del Certificado de Derecho a Prestación en lugar de la aplicación?

Si. El formulario impreso del Certificado de Derecho a Prestación (CE) seguirá estando disponible para aquellos que no quieran adoptar la aplicación CE Digital. No es necesario que realice ninguna acción si desea seguir recibiendo y enviando a la Caja de Pensiones CPPNU el formulario de CE impreso. Consulte la página web de CE si necesita que se le recuerde el procedimiento.

### ¿Qué sucede si cambio de opinión y deseo volver al Certificado Digital de Derecho a Prestación en versión impresa?

- si se inscribió en la aplicación DCE, pero no ha emitido el CE Digital antes de finales de mayo 2021, recibirá (y/o podrá acceder al CE dentro de su cuenta MSS) el formulario CE anual en versión impresa;
- sí, antes de finales de mayo de 2021, ya había emitido su Certificado Digital de Derecho a Prestación, entonces ya habría completado con éxito el ejercicio del Certificado Digital de Derecho

a Prestación 2021 y, por lo tanto, no recibirá el CE en versión impresa para ese año, ya que no se le requeriría ninguna otra acción de CE.

He recibido el Certificado de Derecho a Prestación en versión impresa, aunque he completado el ejercicio a través de la Aplicación. ¿Qué tengo que hacer?

Informe esto a la CCPNU enviando un correo electrónico a [dce@Unjspf.org](mailto:dce@Unjspf.org) y le responderemos con el asesoramiento adecuado.

He estado usando la Aplicación de Certificado Digital de Derecho a Prestación, pero quiero excluirme de este servicio y usar el Certificado de Derecho a Prestación en versión impresa en su lugar. ¿Qué tengo que hacer?

Si solo se ha inscrito para usar la aplicación (es decir, ha completado el proceso de inscripción de la aplicación DCE) pero aún no ha emitido el Certificado Digital de Derecho a Prestación anual, aún recibirá el formulario CE impreso para el año determinado.

Sin embargo, si emitió el Certificado Digital de Derecho a Prestación anual dentro de la aplicación DCE antes de finales de mayo de 2021, habrá completado con éxito el ejercicio del Certificado Digital de Derecho a Prestación de 2021 y, por lo tanto, no recibirá el CE en versión impresa para ese año ya que no se le requeriría ninguna otra acción relacionada con el CE.

*Advertencia y divulgación: La información proporcionada en este documento está disponible con el único propósito de ayudar a los participantes, jubilados y beneficiarios de la CCPNU a familiarizarse con una nueva solicitud, descrita como "Certificado Digital de Derecho a Prestación". En caso de cualquier conflicto o incoherencia entre la información proporcionada en este documento y cualquier disposición de la CCPNU (es decir, Normas, Reglamentos y Sistema de Ajuste de Pensiones de la CCPNU), prevalecerán las disposiciones de la CCPNU.*