



## Gestión y resolución de problemas de “my.ny.gov”

Esta guía del usuario proporciona consejos sobre cómo gestionar y solucionar los problemas de su cuenta "my.ny.gov". **Tenga en cuenta que ni la OCFS ni la línea de ayuda de estabilización pueden resolver todos los problemas de identificación de my.ny.gov.** Si necesita más orientación, consulte la sección "[Additional Help](#)" ([Ayuda adicional](#)) de esta guía.

[Problemas de inicio de sesión](#)

[Problemas del token](#)

[Restablecer la contraseña o desbloquear la cuenta](#)

[Ayuda adicional](#)

### Problemas de inicio de session

1. Asegúrese de que utiliza un navegador compatible. Para obtener el mejor funcionamiento de my.ny.gov, utilice la última versión de uno de estos navegadores:
  - Microsoft Internet Explorer 11+
  - Microsoft Edge (versión más reciente)
  - Mozilla Firefox (versión más reciente)
  - Google Chrome (versión más reciente)
  - Opera (versión más reciente)
  - Safari (Mac)

Otros navegadores pueden tener problemas de compatibilidad.

2. Si está usando un navegador compatible y sigue teniendo problemas, es posible que tenga que borrar la caché de su navegador y volver a intentarlo.

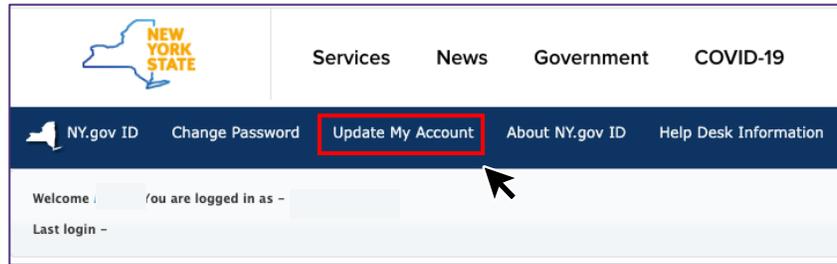
Estas son las instrucciones para borrar la caché en los navegadores más frecuentes:

- [Google Chrome](#)
- [Mozilla Firefox](#)
- [Safari](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Edge](#)



## Problemas del token

1. Si no ha recibido un token, compruebe primero la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta de my.ny.gov.
  - a. Después de iniciar sesión en su cuenta de [my.ny.gov](https://my.ny.gov), seleccione **"Update my Account" (Actualizar mi cuenta)** en la parte superior de la página.

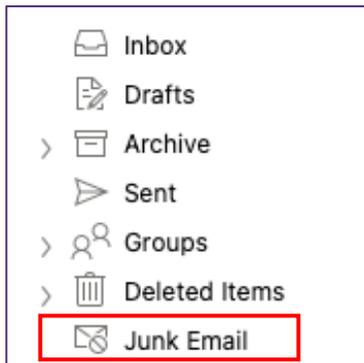
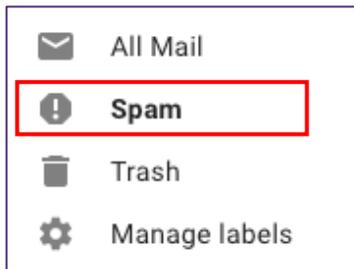


- b. Busque la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta en la sección superior de esta página.

The screenshot shows the 'NY.gov ID ACCOUNT UPDATE' form. The title bar is green and contains the text 'NY.gov ID ACCOUNT UPDATE'. Below the title bar, there is a heading 'Please complete the form below to update your NY.gov ID account.' The form contains several fields: Username (Username123), First Name (Mary), Middle Initial, Last Name (Smith), Sex (Select One), Date Of Birth (MM/DD/YYYY), Address, Address Line 2, City, State, Postal Code, Country, Email Address (Youremail@gmail.com), Telephone Number (Ex: 555-555-5555), Extension, Mobile (Ex: 518-123-4567), and Fax Number. The 'Email Address' field is highlighted with a red rectangular box, and a mouse cursor is pointing at the bottom right corner of this box.



2. Si la dirección de correo electrónico es correcta, deberá comprobar la carpeta de correo no deseado/spam/cuarentena de su bandeja de entrada.



## Restablecer la contraseña o desbloquear la cuenta

1. Vaya a la URL: <http://my.ny.gov>.
2. Haga clic en **¿Olvidó su nombre de usuario?** u **¿Olvidó su contraseña?** bajo el botón de **Inicio de sesión**. Esto lo guiará en el proceso de obtener su nombre de usuario o contraseña.

**NY.GOV ID**  
Secure Access to New York State Services

Username

Password

Captcha  
 I'm not a robot   
reCAPTCHA  
Privacy - Terms

**Sign In**

[Forgot Username? or Forgot Password?](#)

[Create an Account](#)

Need help? [Get Assistance](#)



## Ayuda adicional

Si necesita más ayuda:

- **Comuníquese con la Oficina de Servicios de Tecnología de la Información del Estado de Nueva York (NYS Office of Information Technology Services) al 1-844-891-1786.**