



Lleida.net eKYC

Declaración de prácticas de prestación del servicio de verificación de identidad (IPSPS)

Lleida.net
PCiTAL | Edifici H1 2a planta, 25003 Lleida (Spain)

Este documento contiene información y material confidencial propiedad de LleidaNetworks Serveis Telemàtics, S.A.

Control de documentación

Descripción

El presente documento tiene por objetivo describir el cumplimiento respecto a la finalidad y contenidos, con lo establecido por las normas ETSI EN 319 401 *General Policy Requirements for Trust Service Providers* y, en parte, *ETSI TS 119 461 Policy and security requirements for trust service components providing identity proofing of trust service subjects* en tanto define una línea de soporte básico para la verificación de la identidad en el marco Reglamento eIDAS, particularmente pero no exclusivamente, para la emisión de certificados y sus requerimientos según el artículo 24.1 del mismo.

Histórico de documentación

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1	3/11/2022	Gloria Salvador	Versión inicial

Clasificación y estatus del documento

Clasificación del documento	Público
Estado	Aprobado

Documentos relacionados

Descripción

©Lleida.net. Todos los derechos reservados. En particular, se prohíbe su reproducción y comunicación o acceso a terceros no autorizados.

Tabla de contenido

0 Introducción	1
1 Descripción de los Servicios	2
1.1 Alcance	3
1.2 Ámbito de aplicación	4
1.3 Gestión documental, validez y publicidad	4
1.3.1 Validez	4
1.3.2 Modificaciones	4
1.3.3 Publicidad	4
1.3.4 Datos de contacto	5
1.4 Términos y abreviaturas	5
2. Políticas generales de los servicios de confianza de Lleida.net	9
2.1 Estructura de Lleida.net	9
2.1.1 Órgano de Administración de Políticas de Lleida.net	9
2.2 Obligaciones	9
2.3 Responsabilidad de Lleida.net	11
2.4 Datos personales y confidencialidad	11
2.4.1 Protección de datos de carácter personal	11
2.4.2 Información confidencial	12
2.4.3 Deber de secreto	12
2.5 Auditorias	12
2.6 Tarifas	12
2.7 Reclamaciones y jurisdicción	13
2.7.1 Comunicación de las reclamaciones	13
2.7.2 Jurisdicción	13
3. Política y declaración básica de prácticas para la prestación tarea de verificación de la identidad	14
3.1 Declaración básica de la tarea de verificación de identidad	14
3.2 Comunidad de usuarios	16
3.3 Usos la verificación de identidad	16
3.4 Obligaciones	17
3.5 Registro de información referente a la tarea de verificación de identidad	18
3.6 Verificación de la identidad	19
3.6.1 Descripción del proceso	19
3.6.2 Disponibilidad del servicio	19
3.6.3 Fases de la verificación de identidad	20

3.7 Medidas de seguridad	22
4. Terminación	24

0 | Introducción

LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMÀTICS, S.A. (Lleida.net) es una operadora de comunicaciones con autorización de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para la prestación de los servicios de Transmisión de datos-Proveedor de acceso a internet (10/12/1998); Servicio telefónico fijo (11/05/2005); Transmisión de datos - Almacenamiento y reenvío de mensajes (23/4/2008); y operador móvil virtual - completo (5/12/2008). Adicionalmente está especializada en la actualidad en la prestación de servicios de confianza dotando de seguridad a la realización de actos jurídicos en Internet así como a su remisión y notificación segura y certificada.

Con esta finalidad la empresa se constituye como Prestador de Servicios Electrónicos de Confianza, bajo la denominación de Lleida.net de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento UE 910/2014 (de ahora en adelante, Reglamento eIDAS) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE con efectos del 1 de julio de 2016.

Los servicios prestados incluyen Entrega Electrónica Cualificada y no Cualificada, Firma Electrónica Avanzada y, en general, servicios que requieren la identificación de los clientes finales.

El Reglamento eIDAS no define la verificación de identidad como un servicio de confianza en sí mismo. El componente del servicio de verificación de identidad puede ser una parte integral del suministro de los servicios de Lleida.net como Proveedor de Servicios de Confianza (TSP), pero también puede ser la tarea de un Proveedor de Servicios de Verificación de Identidad (IPSP) especializado que actúa como subcontratista del TSP u otras entidades que necesitan identificar a sus clientes, por ejemplo, sujetos obligados por las Directivas AML.

En el caso de que la tarea se utilice para la emisión de certificados cualificados o no cualificados de firma electrónica, sea propios o de terceros, es necesario cumplir completamente con la norma ETSI TS 119 461.

eKYC es la herramienta de Lleida.net que soporta la tarea de verificación conforme a esta declaración de prácticas de certificación.

1 | Descripción de los Servicios

La actividad de Lleida.net se rige por lo establecido en el presente documento que cumple, en cuanto se refiere a la finalidad y contenidos, con lo establecido por las normas ETSI EN 319 401 *General Policy Requirements for Trust Service Providers* y, en parte, *ETSI TS 119 461 Policy and security requirements for trust service components providing identity proofing of trust service subjects* en tanto define una línea de soporte básico para la verificación de la identidad en el marco Reglamento eIDAS, particularmente pero no exclusivamente, para la emisión de certificados y sus requerimientos según el artículo 24.1 del mismo.

La verificación de identidad es el proceso de verificar con el grado requerido de certeza que la identidad de un solicitante es correcta. Lleida.net dispone de una herramienta de identificación remota, eKYC, que permite soportar procesos para comprobar la identidad de los sujetos de los servicios de confianza de terceros y de los procesos de conocimiento de sus clientes (Know Your Customer), p. para servicios financieros.

Asimismo, sobre eKYC y sus procedimientos, Lleida.net, de acuerdo a estas prácticas de certificación utilizados en sus propios servicios brinda una garantía equivalente en términos de confiabilidad a la presencia física. La conformidad con eIDAS en el nivel de aseguramiento "Alto" permite a Lleida.net utilizar estos servicios para la verificación de identidad en sus servicios cualificados y no cualificados.

Lo aquí dispuesto se aplica a todos los intervinientes en los servicios de Lleida.net, incluyendo a las partes usuarias. Todos ellos deben conocer el contenido del presente documento para que puedan establecer su confianza en los servicios proporcionados por Lleida.net y adecuar su actuación a lo dispuesto en el mismo.

Este documento podrá ser utilizado también por terceras entidades y organismos independientes para comprobar y certificar que Lleida.net actúa conforme a las políticas y prácticas recogidas en el mismo.

A los efectos de esta política, Lleida.net utiliza este componente de verificación de identidad los siguientes servicios de confianza:

1. Servicio de entrega electrónica certificada
2. Servicios relativos a la entrega electrónica certificada
 - Identificación de remitente y receptor
 - Registro y archivo de documentos electrónicos
3. Firma electrónica avanzada

Adicionalmente las características de eKYC y el soporte a los procesos facilitado por Lleida.net para terceros que necesiten identificar a sus clientes permite realizar identificaciones de clientes con el nivel requerido.

1.1 Alcance

Este documento establece las reglas generales para la operación de Lleida.net para la verificación de identidad de sus propios servicios. Asimismo, describe las prácticas a implementar por terceros que hagan uso de eKYC para la verificación de identidad para sus propios servicios.

Actualmente los servicios dentro de alcance no incluyen la identificación de personas para la emisión de certificados cualificados y no cualificados de firma electrónica.

Esta norma ha sido desarrollada teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Se basa en ETSI EN 319 401, que contiene requisitos comunes para todos los proveedores de servicios de confianza (TSP) que implementan las mejores prácticas para el uso de medios seleccionados y tecnologías aplicables que se pueden usar para la verificación de identidad.
- Cumple con lo establecido en el REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) 2015/1502 DE LA COMISIÓN de 8 de septiembre de 2015 sobre la fijación de especificaciones y procedimientos técnicos mínimos para los niveles de seguridad de medios de identificación electrónica con arreglo a lo dispuesto en el artículo 8, apartado 3, del Reglamento (UE) no 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior
- Recoge algunos requisitos de seguridad de ETSI TS 119 461 cubren los riesgos más comunes:
 - Suplantación: utilización de medios de prueba válidos que no corresponden al solicitante sino a otra persona.
 - Medios de prueba falsos: utilización de falsificaciones con las que el solicitante desea obtener una identidad que no corresponde con la real.
 - riesgos operativos y
 - riesgos de ingeniería social.
- Incluye Videoidentificación de conformidad con la autorización de Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC)

1.2 Ámbito de aplicación

Los servicios de Lleida.net se prestan con sujeción a la versión de este documento que se encuentre vigente en el momento en el que se hacen efectivos, siendo ésta la que determinará su validez y efectos.

1.3 Gestión documental, validez y publicidad

1.3.1 Validez

Únicamente el Órgano de Administración de Políticas tiene la capacidad para aprobar las Políticas y declaración de prácticas de Lleida.net. Esta aprobación deberá constar de forma expresa. Esta función la realiza el Comité de Seguridad.

Sin perjuicio de lo dispuesto para la modificación de las Políticas y declaración de prácticas y para el caso de cese de la actividad de Lleida.net, el presente documento tiene validez indefinida.

La invalidez de una o más de las previsiones de estas Políticas y declaración de prácticas no afectará al resto del documento. En este caso se tendrán dichas previsiones por no puestas.

1.3.2 Modificaciones

Solo el Órgano de Administración de Políticas puede realizar y aprobar modificaciones de las Políticas y declaración de prácticas de Lleida.net.

Se considerará que existe un cambio de versión cuando a juicio del Órgano de Administración de Políticas las modificaciones puedan afectar a la aceptabilidad de los servicios del Lleida.net. En caso contrario se considerará que únicamente hay una nueva redacción de la misma versión.

1.3.3 Publicidad

Las Políticas y declaración de prácticas de Lleida.net se publicarán inmediatamente desde el momento de su aprobación inicial y, en su caso, de su modificación. La dirección web (URL) para la publicación será:

<https://www.lleida.net/es/politicas-y-practicas>

1.3.4 Datos de contacto

LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMÀTICS, S.A.

PCiTAL | Edifici H1 2^a planta, B

25003 Lleida (SPAIN)

info@lleida.net

(+34) 973 282 300

1.4 Términos y abreviaturas

A efectos de esta política se entenderán los términos utilizados según se definen a continuación:

Solicitante: persona (física o jurídica) cuya identidad se quiere probar

Ciente: tercero que utiliza el servicio/la herramienta de Lleida.net para verificar la identidad de los solicitantes

evidencia fidedigna: evidencia que contiene atributos de identificación que son administrados por una fuente autorizada

fuentes fidedignas: cualquier fuente, independientemente de su forma, en la que se pueda confiar para proporcionar datos, información y/o evidencia que puede usarse para probar la identidad

Atributo (de identidad): cualidad o característica atribuida a una persona.

LoIP de referencia: Nivel de verificación de identidad (LoIP) que alcanza un alto nivel de confianza basado en el cumplimiento de requisitos de buenas prácticas para el proceso de verificación de identidad y considerado adecuado para las políticas de servicios de confianza definido actualmente por los estándares ETSI

vinculación con el solicitante: parte de un proceso de prueba de identidad que verifica que el solicitante es la persona identificada por las pruebas presentadas

documento de identidad digital: documento de identidad que se emite en forma procesable por máquina, que está firmado digitalmente por el emisor, y que es en forma puramente digital

medio de identificación electrónica (eID): unidad material y/o inmaterial que contiene datos de identificación de personas y que se utiliza para la autenticación de un servicio en línea

Esquema de identificación electrónica (eID scheme): modelo de gobernanza y especificaciones técnicas que permiten la interoperabilidad entre los medios de identificación electrónica de diferentes proveedores de identificación electrónica

(de identidad) evidencia: información o documentación proporcionada por el solicitante u obtenida de otras fuentes, confiada a probar que los atributos de identidad reclamados son correctos

Tasa de aceptación falsa (FAR): proporción de transacciones de verificación con afirmaciones biométricas falsas aceptadas erróneamente

Tasa de rechazo falso (FRR): proporción de transacciones de verificación con afirmaciones biométricas verdaderas rechazadas por error

identidad: atributo o conjunto de atributos que identifican de manera única a una persona dentro de un contexto dado

documento de identidad: documento físico o digital emitido por fuente autorizada y que acredite la identidad

contexto de verificación de identidad: requisitos externos que afectan el proceso de verificación de identidad, dado por el propósito de la verificación de identidad, los requisitos regulatorios relacionados y las restricciones resultantes en la selección de atributos y pruebas y en el propio proceso de verificación de identidad

verificación de identidad (proceso): proceso mediante el cual se verifica la identidad de un solicitante mediante el uso de pruebas que acrediten los atributos de identidad requeridos

política de verificación de identidad: conjunto de reglas que indica la aplicabilidad de un servicio de verificación de identidad a una determinada comunidad y/o clase de aplicación con requisitos de seguridad comunes

titular legítimo de la verificación: persona a favor de la cual se emite la prueba

Nivel de verificación de identidad (LoIP): confianza lograda en la verificación de identidad

prueba de vida: medición y análisis de características anatómicas o reacciones voluntarias o involuntarias, para determinar si se está capturando una muestra biométrica de un sujeto vivo presente en el punto de captura

documento de identidad físico: documento de identidad emitido en forma física y legible por humanos

presencia física: prueba de identidad en la que se requiere que el solicitante esté físicamente presente en el lugar de la verificación de identidad

ataque de presentación: presentación al subsistema de captura de datos biométricos con el objetivo de interferir con el funcionamiento del sistema biométrico

Detección de ataque de presentación (PAD): determinación automatizada de un ataque de presentación

prueba de acceso: cualquier fuente, independientemente de su forma, en la que se pueda confiar para obtener datos, información y/o pruebas fiables que se puede utilizar en un proceso de verificación de identidad, siempre que el solicitante pueda demostrar el acceso a la fuente

EJEMPLO: Cuenta bancaria, número de teléfono, correo electrónico u otro recurso propiedad del solicitante.

seudónimo: identidad ficticia que una persona asume para un propósito particular, que difiere de su original o verdadera identidad

verificación remota de identidad: proceso de verificación de identidad donde el solicitante está físicamente distante de la ubicación de la verificación de identidad

sujeto: persona física o jurídica que se inscribe en un servicio de confianza

suscriptor: persona física o jurídica vinculada por un acuerdo con un proveedor de servicios de confianza a cualquier obligación del suscriptor

evidencia suplementaria: evidencia que se usa además de la evidencia autorizada para fortalecer la confiabilidad de la verificación de identidad y/o como evidencia de atributos que no son evidenciados por la evidencia autorizada

registro de confianza: registro público, base de datos u otra fuente en la que se confía para la transmisión de atributos de identidad en el contexto de verificación de identidad

componente de servicio de confianza: una parte del servicio general de un TSP

validación: parte de un proceso de verificación de identidad que determina si los atributos son validados o no por la evidencia presentada y si la evidencia es o no genuina, fidedigna y válida

Las abreviaturas utilizadas son las siguientes

APCER Attack Presentation Classification Error Rate

BPCER Bona fide Presentation Classification Error Rate

eID electronic Identification

eMRTD electronic Machine Readable Travel Document

FAR False Acceptance Rate

FRR False Rejection Rate

GDPR General Data Protection Regulation

ICAO International Civil Aviation Organization

IPSP Identity Proofing Service Provider

LEI Legal Entity Identifier

LoA Level of Assurance

LoIP Level of Identity Proofing

MRZ Machine Readable Zone

NCP Normalized Certificate Policy

PAD Presentation Attack Detection

QCP Qualified Certificate Policy

TLS Transport Layer Security

TSP Trust Service Provider

2. Políticas generales de los servicios de confianza de Lleida.net

2.1 Estructura de Lleida.net

2.1.1 Órgano de Administración de Políticas de Lleida.net

El Órgano de Administración de Políticas es un comité de Lleida.net que aprobará las presentes Políticas y declaración de prácticas, así como sus modificaciones. Esta función la realizará el Comité de Seguridad. Todos los documentos de políticas y declaración de prácticas de Lleida.net deben ser aprobados por el Órgano de Administración de Políticas con una periodicidad mínima anual, evaluando la necesidad de notificar a las partes interesadas en cada caso

El Órgano de Administración de Políticas es responsable de que la prestación de los servicios del Lleida.net se ajuste a lo dispuesto en estas Políticas y declaración de prácticas y de asegurar la efectiva ejecución de los controles previstos. Asimismo, se encarga de la dirección, supervisión y control de la prestación de los servicios de Lleida.net, de la operativa del servicio y de la correcta de lo establecido en el presente documento.

El Órgano de Administración de Políticas se encarga también de analizar los informes de las auditorías, totales o parciales, que se hagan de Lleida.net y de sus servicios, así como de establecer y supervisar, en su caso, las acciones correctoras a ejecutar.

El Órgano de Administración de Políticas será nombrado y cesado por la dirección de Lleida.net, mediante resolución expresa de la que deberá quedar constancia escrita.

2.2 Obligaciones

Por parte de Lleida.net

Lleida.net asume la responsabilidad de que los servicios prestados por Lleida.net se realizan de acuerdo con lo dispuesto en estas Políticas y declaración de prácticas, y del cumplimiento, tanto de los requisitos y controles establecidos en las mismas, como de las disposiciones legales que sean aplicables. En particular, asume las siguientes obligaciones:

1. Prestar los servicios de acuerdo con lo dispuesto en estas Políticas y declaración de prácticas;

2. Garantizar que las evidencias emitidas no contienen ningún dato erróneo o falso;
3. Utilizar tecnologías y equipos adecuados, y contar con personal con formación específica e informado de sus obligaciones;
4. Proporcionar acceso ininterrumpido a sus servicios, excepto en caso de interrupciones programadas o incidencias graves, o casos de caso fortuito o fuerza mayor;
5. Llevar a cabo las revisiones y auditorías precisas para asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable, de las Políticas y declaración de prácticas y de la normativa interna;
6. Publicar en su web información sobre las incidencias que hayan podido afectar a los servicios de forma que sea posible conocer cuáles han sido, en su caso, las evidencias afectadas.

Por parte de los clientes/suscriptores/solicitantes de los servicios de Lleida.net:

1. Utilizar medios adecuados para la solicitud de los servicios y, en su caso, para la obtención de las evidencias resultantes del mismo;
2. Conocer y aceptar las condiciones y limitaciones de utilización de las evidencias que se hayan establecido en la Política correspondiente;
3. Limitar y adecuar el uso de las evidencias resultantes del servicio a lo permitido por la Política que las regule;
4. No monitorizar la prestación de los servicios del Lleida.net, ni manipularlos o alterar su correcto funcionamiento, ni realizar actos de ingeniería inversa sobre su implementación.
5. No confiar en las evidencias para usos distintos de los permitidos en la Política correspondiente.
6. Tener conocimiento de lo dispuesto en las presentes Políticas, aceptando y sujetándose a lo dispuesto en las mismas y, en particular, a las responsabilidades aplicables en la aceptación y uso de los servicios del Lleida.net y de las evidencias resultantes de los mismos.
7. Notificar cualquier hecho o situación anómala relativa a los servicios de Lleida.net y/o a las evidencias emitidas, y que pueda ser considerado como causa de revocación de las mismas.

2.3 Responsabilidad de Lleida.net

Lleida.net sólo responderá en el caso de incumplimiento de las obligaciones contenidas en la legislación aplicable y en las presentes Políticas y declaración de prácticas.

Lleida.net no asumirá responsabilidad alguna respecto a la utilización de las evidencias emitidas para cualquier uso no autorizado en las presentes Políticas y declaración de prácticas.

Lleida.net no se responsabiliza del contenido de los documentos y datos a los que se apliquen sus servicios, y no responde de posibles daños y perjuicios en transacciones en las que se hayan utilizado.

Lleida.net no representa en forma alguna a los firmantes, generadores de documentos ni partes usuarias de las evidencias que emite.

Lleida.net no da ninguna garantía ni asume responsabilidad alguna, ante titulares de certificados o cualquier otra evidencia emitida ni ante las partes usuarias de las mismas, fuera de lo establecido en las presentes Políticas y declaración de prácticas.

Lleida.net dispone de un seguro de responsabilidad civil, con una cobertura de siete millones de euros (7.000.000,00 €).

2.4 Datos personales y confidencialidad

2.4.1 Protección de datos de carácter personal

Lleida.net aplica Reglamento de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril de 2016) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo, garantizando las normas y procedimientos internos de Lleida.net a la aplicación del nivel de seguridad exigido por esta normativa.

Cuando para la prestación de un determinado servicio sea necesario recabar datos personales del firmante, se verificará que éste es informado y presta su consentimiento al tratamiento de sus datos personales, a la finalidad de éste, y a su inclusión en el fichero declarado al efecto por Lleida.net.

Los datos de carácter personal no serán comunicados a terceros sin el consentimiento expreso del titular, salvo en el supuesto de que una Ley lo autorice expresamente.

2.4.2 Información confidencial

Se considerará confidencial toda información que no sea declarada expresamente por Lleida.net como pública. En particular, tiene carácter confidencial la siguiente información:

- Las claves privadas utilizadas por Lleida.net y por sus administradores y operarios.
- La información sobre las operaciones que lleve a cabo Lleida.net.
- La información sobre seguridad, control y procedimientos de auditoría.
- La información de carácter personal de los firmantes.

Se considerará información pública y por lo tanto accesible por terceros la contenida en las presentes Políticas y declaración de prácticas, y aquella otra que así sea declarada por Lleida.net.

2.4.3 Deber de secreto

Todas las personas que tengan relación laboral o profesional con Lleida.net están obligadas a guardar secreto de toda la información confidencial a la que tuvieran acceso en virtud de dicha relación. Lleida.net les informará por escrito, al menos en el comienzo de la relación, guardando constancia de que dicha información ha sido recibida por el destinatario. Esta obligación persistirá una vez finalizada la vinculación con Lleida.net.

2.5 Auditorías

Lleida.net realizará auditorías del funcionamiento del Lleida.net. Las auditorías deberán ser realizadas por un auditor independiente. Asimismo, se realizarán auditorías de los servicios de confianza de manera bianual.

En todas las auditorías se verificará, como mínimo, que las prácticas de Lleida.net se ajustan a lo establecido en estas Políticas, a lo dispuesto por las autoridades administrativas y a lo establecido en la normativa vigente, así como que disponen de una metodología que garantiza la calidad de los servicios prestados.

2.6 Tarifas

Lleida.net publicará en la página web las tarifas que aplica para la prestación de cada uno de sus servicios.

Lleida.net no aplicará ninguna tarifa por el acceso a la información necesaria para verificar la validez las evidencias emitidas, ni a las presentes Políticas y declaración de prácticas, ni a la información que, en virtud de lo dispuesto en las mismas, deba hacerse pública.

2.7 Reclamaciones y jurisdicción

2.7.1 Comunicación de las reclamaciones

Cuando una parte usuaria tenga una reclamación respecto a los servicios de Lleida.net deberá comunicársela por cualquiera de los medios de contacto indicados en el apartado 1.3.4 de este documento. Lleida.net contestará a la reclamación en el plazo máximo de una semana.

2.7.2 Jurisdicción

Las partes usuarias de los servicios de Lleida.net aceptan la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Lleida para cualquier controversia que pudiera suscitarse en relación con la prestación de servicios por parte de Lleida.net, con expresa renuncia de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles. Si el usuario tuviera la consideración de consumidor se aplicará lo previsto en los tratados y convenios internacionales. Siempre se preferirá la resolución amistosa de controversias.

3. Política y declaración básica de prácticas para la prestación tarea de verificación de la identidad

La presente Política regula la prestación de la tarea de verificación por Lleida.net. Las entidades que utilicen la herramienta eKYC para identificar a sus clientes deberán de hacerlo de conformidad con los principios de esta política y de conformidad con la información entregada por Lleida.net.

3.1 Declaración básica de la tarea de verificación de identidad

La Declaración básica de la tarea de verificación de identidad (IPSP) de Lleida.net recoge las condiciones y aspectos fundamentales del servicio que, junto a otras condiciones y aspectos más específicos, se recogen en este documento. En consecuencia, mediante la presente declaración básica, Lleida.net afirma que:

Titularidad

IPSP es una componente de los servicios de LLEIDANETWORKS SERVEIS TELEMÀTICS, S.A., empresa cuyos datos de contacto se encuentran en el apartado 1.3.4 de este documento.

Disponibilidad del servicio

La disponibilidad del servicio es la descrita en el presente documento.

Publicación de la Política

Los usuarios tendrán acceso a esta política o a la versión aplicable en cada momento en la URL <https://www.lleida.net/es/politicas-y-practicas>

Mecanismos criptográficos

La firma electrónica de las certificaciones de verificación de identidad se realiza calculando el hash mediante SHA256, y en base a certificados X.509 versión 3 y al RFC 3280 "*Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate and CRL Profile*", utilizando para ello certificados cualificados expedidos por InDnova o Firmaprofesional como proveedor de respaldo.

Validez de las certificaciones de verificación de identidad

IPSP no establece otras limitaciones a la confianza que merece esta componente del servicio más allá de las que son inherentes a las tecnologías utilizadas y a las presunciones legales. Lleida.net hará siempre uso de las técnicas criptográficas que se consideren más avanzadas.

Aplicabilidad

Lleida.net considera que el uso más apropiado de la componente de servicio de verificación de identidad es obtención de una prueba documental de la identificación de las partes usuarias de sus propios servicios. También la obtención de la prueba de la identificación de las partes usuarias de servicios de la misma naturaleza prestados por otros proveedores de servicios de confianza, siempre que se excluya la emisión de certificados (cualificados y no cualificados) de firma electrónica. Igualmente puede ser utilizada para la obtención de la prueba de la identificación de clientes procesos de conocimiento de clientes (Know Your Customer), por ejemplo, por parte de sujetos obligados por las Directivas AML y particularmente aquellos que deban cumplir con la autorización del SEPBLAC en procesos de videoidentificación.

Obligaciones

Las obligaciones de las partes usuarias están descritas en el presente documento.

Registro de las operaciones

Lleida.net registra sus operaciones y conserva esta información en adecuadas condiciones de seguridad.

Normativa

La prestación de la tarea de verificación de la identidad por parte de Lleida.net se realiza de acuerdo con la legislación española y europea aplicable a la materia, con las presentes Políticas y declaración de prácticas y con la normativa interna de Lleida.net.

Responsabilidad

Las responsabilidades de Lleida.net y las limitaciones establecidas sobre la misma se describen más arriba en el presente documento.

Reclamaciones

Todas las reclamaciones de usuarios y terceros sobre la verificación de identidad deberán serle comunicadas según lo establecido en el presente documento. En el caso de que no se llegara a un acuerdo entre las partes estas se someterán a los juzgados y tribunales indicados en el apartado "Jurisdicción"

Garantía y auditorías

Lleida.net garantiza que la verificación de identidad es conforme con las estipulaciones incluidas en estas Políticas y declaración de prácticas. En este sentido, Lleida.net llevará

a cabo auditorías periódicas del funcionamiento de Lleida.net, de acuerdo con las directrices establecidas en el presente documento.

Tarifas

Lleida.net podrá pedir una contraprestación económica por la prestación de la verificación de identidad, de acuerdo con las tarifas que en cada momento se encuentren publicadas en su web.

Proveedores

Lleida.net utiliza los servicios de proveedores para la emisión de la prueba documental de la verificación de la identidad, en concreto son los siguientes:

- Firmaprofesional, s.a.
- Indenova, s.l.u.

3.2 Comunidad de usuarios

La comunidad de usuarios para la verificación de identidad son los usuarios de los servicios de Lleida.net o terceros que acrediten interés legítimo en la verificación de sus propios usuarios. También forman parte de la comunidad las personas y entidades que confían en las certificaciones expedidas por Lleida.net

Lleida.net es responsable de la verificación de la identidad del usuario del servicio para sus propios servicios. También es responsable de la generación y emisión de certificaciones firmadas que recojan las evidencias y el resultado de la verificación, así como, el momento en el que se produjeron.

Son partes usuarias quienes solicitan a Lleida.net los usuarios de sus servicios que hagan uso de la componente de verificación de identidad. Los terceros que utilicen eKYC para la verificación de identidad de sus usuarios. Asimismo, aquellas personas que confían en las certificaciones de los resultados de la verificación generadas por Lleida.net.

Todos ellos estarán sujetos a lo dispuesto en la presente Política.

3.3 Usos la verificación de identidad

Lleida.net considera que el uso más apropiado de la componente de servicio de verificación de identidad es obtención de una prueba documental de la identificación de las partes usuarias de sus propios servicios. También la obtención de la prueba de la identificación de las partes usuarias de servicios de la misma naturaleza prestados por

otros proveedores de servicios de confianza, siempre que se excluya la emisión de certificados (cualificados y no cualificados) de firma electrónica. Igualmente puede ser utilizada para la obtención de la prueba de la identificación de clientes procesos de conocimiento de clientes (Know Your Customer), por ejemplo, por parte de sujetos obligados por las Directivas AML y particularmente aquellos que deban cumplir con la autorización del SEPBLAC en procesos de videoidentificación.

3.4 Obligaciones

Además de las obligaciones establecidas por la ley y de las ya enumeradas, se establecen las siguientes obligaciones específicas para la realización de tareas y provisión de herramientas para la verificación de identidad.

Lleida.net

1. Seguir el procedimiento de verificación de identidad en la forma dispuesta en esta Política e informar del mismo, emitiendo la correspondiente certificación.
2. Disponer los medios apropiados para que los sujetos de la verificación de identidad accedan a la herramienta y sigan el procedimiento.
3. Recibir y conservar la documentación para la verificación de identidad, generando en base a los mismos la certificación de verificación de identidad y poniendo ésta a disposición del solicitante.
4. Utilizar medios de firma electrónica y sellos de tiempo apropiados para la generación de las certificaciones.
5. Garantizar la confidencialidad de los procesos de verificación, utilizando para ello técnicas de cifrado cuando sea de aplicación.

Partes usuarias (clientes, solicitantes y suscriptores)

1. Garantizar que las verificaciones de identidad obedecen a una relación jurídica con los solicitantes y que no responden a razones espúrias.
2. Proporcionar a Lleida.net datos de contacto de los sujetos que sean fiables y estén actualizados.
3. Cuando la parte usuaria sea utilice eKYC para realizar la tarea de identificación, seguir las directrices recogidas en la documentación de Lleida.net para el nivel de identificación requerido y la información contenida en esta política.
4. Los solicitantes deberán presentar documentos auténticos y en vigor, seguir las instrucciones de Lleida.net durante el proceso de verificación de la identidad, no haciendo uso de medios físicos o técnicos que alteren o dificulten la obtención de las imágenes necesarias para la verificación.

5. Notificar cualquier hecho o situación anómala relativa a la tarea de verificación de identidad, o a las certificaciones emitidas, y que pueda ser considerado como causa de la pérdida de fiabilidad de las mismas.

Partes proveedoras

1. Garantizar que los servicios de firma digital utilizados para las certificaciones de verificación de identidad ostenten la consideración de cualificados según el reglamento eIDAS.
2. Garantizar que los servicios de sellado de tiempo utilizados para las certificaciones de verificación de identidad ostenten la consideración de cualificados según el reglamento eIDAS.
3. Proporcionar a Lleida.net los certificados digitales necesarios para la firma electrónica y sellado de tiempo de la documentación emitida por en el proceso de verificación de identidad.
4. Proporcionar a Lleida.net el servicio de sellado de tiempo para el proceso de verificación de identidad.
5. Los citados servicios podrán ser prestados internamente por Lleida.net una vez que amplíe la funcionalidad de su infraestructura de servicios de confianza.

3.5 Registro de información referente a la tarea de verificación de identidad

Lleida.net mantiene registros de toda la información relevante referente a sus operaciones por un periodo de 15 años des de la finalización de la prestación del servicio. Los registros se protegen para garantizar su integridad y confidencialidad.

Los registros están a disposición de quienes ostenten un interés legítimo para el acceso a los mismos y de las autoridades y tribunales que los requieran de acuerdo con lo dispuesto en las leyes.

En particular se mantienen registros, que incluyen el momento en que se produjeron, sobre los siguientes eventos:

- Capturas de imágenes del sujeto del proceso de verificación de identidad
- Documentos de identidad mostrados en el proceso;
- Video del proceso de identidad;

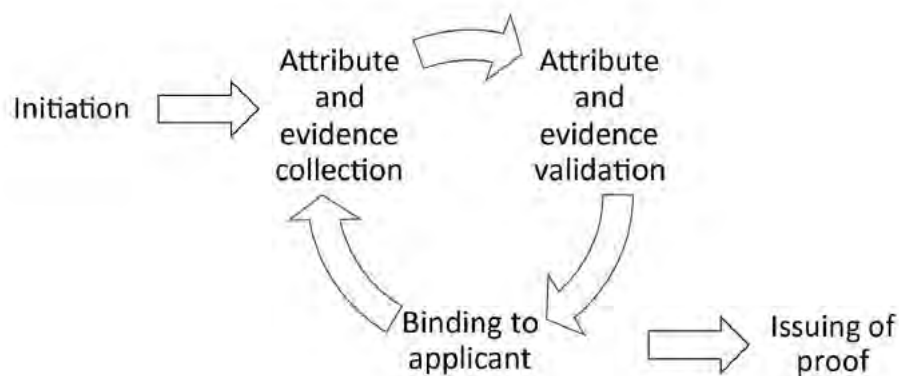
Los procedimientos para la generación y conservación de los mencionados registros se detallan en la documentación interna de gestión de IPSP.

3.6 Verificación de la identidad

3.6.1 Descripción del proceso

De conformidad con la ETSI TS 119 461, el proceso de verificación de identidad se suele dividir en cinco tareas:

- 1) Iniciación.
- 2) Recopilación de atributos y pruebas.
- 3) Validación de atributos y evidencias.
- 4) Vinculación con el solicitante.
- 5) Emisión del resultado de la prueba de identidad



El proceso de verificación de identidad se inicia mostrando determinada información al solicitante y recabando su consentimiento para el proceso de identificación remota. El solicitante debe seguir las instrucciones del proceso en el que se capturarán imágenes de la persona y de los documentos de identidad que exhiba en un determinado contexto. La información extraída se validará y será revisada de manera manual o automática.

3.6.2 Disponibilidad del servicio

El componente de verificación de la identidad está disponible de forma ininterrumpida, salvo mantenimiento programado, caídas debidas a servicios de terceros, caso fortuito y fuerza mayor en cuyo caso la interrupción no excederá las 48 horas.

3.6.3 Fases de la verificación de identidad

1) Iniciación.

eKYC antes de iniciar el proceso de identificación, muestra información de las evidencias que van a ser recogidas en el proceso de verificación de identidad.

Informa de los mecanismos alternativos de verificación de identidad y recoge el consentimiento del solicitante.

Adicionalmente, es posible configurar el envío de un OTP para iniciar el proceso. El OTP puede recibirse por correo electrónico, por SMS o por ambas vías.

2) Recopilación de atributos y pruebas.

eKYC puede recoger distintos atributos en función del contexto definidos por el cliente o por Lleida.net.

Los campos que pueden ser solicitados, guardados o verificados se recogen en la siguiente documentación:

<https://api.lleida.net/eKYC/docs/v4/en/#verify>

En todos los contextos se recoge un conjunto mínimo de datos que identifica al solicitante y que en el caso de las personas físicas recoge como mínimo:

- nombre y apellidos
- número de identificación

Las evidencias que se capturan durante el proceso son las siguientes:

- a) Fotografía del anverso del documento de identidad tomada durante la video identificación.
- b) Fotografía del reverso del documento de identidad tomada durante la video identificación.
- c) Fotografía del solicitante tomada durante la video identificación.
- d) Fecha y hora de inicio de la sesión.
- e) Fecha y hora de fin de la sesión.
- f) Resultado de la validación (Positiva o negativa, asistida o automática).

- g) Geolocalización de la persona interesada según el dispositivo utilizado y autorización del usuario (opcional).
- h) Detalles técnicos de la validación del documento.
- i) Vídeo del proceso de identificación.

3) Validación de atributos y evidencias.

eKYC realiza la verificación de identidad a través de la captura de imágenes de documentos físicos por parte del solicitante. La herramienta soporta diferentes documentos de identificación (pasaportes, documentos naciones, carnets de conducir) de distintos países de todo el mundo.

El solicitante debe presentar el documento físico durante el proceso de verificación de la identidad. El en proceso se realizan capturas del anverso y el reverso del documento de identidad y se realiza una grabación del proceso.

Se valida la integridad de diferentes elementos de seguridad como la coherencia de las fechas y la correspondencia de la información en la zona MRZ con la información en otras partes del documento exhibido.

La fotografía del documento se compara con las fotografías realizadas durante el proceso de captura de evidencias.

Todos los elementos recogidos se analizan automáticamente y se facilita un resultado del análisis en base a unos umbrales para el contexto de verificación de identidad definido. En función del mismo puede realizarse una verificación:

- Completamente automática, que finaliza cuando se ha terminado el análisis automático citado y cuyo resultado puede ser positivo o negativo
- Aprobación manual. Un agente revisará las evidencias y el resultado de la validación y decidirá si la verificación ha sido positiva o negativa pudiendo dejar constancia de la razón por la que se toma la decisión
- Mixta. En caso de que la validación automática de un resultado negativo, un agente podrá revisar las evidencias

Los agentes de registro reciben formación específica sobre la herramienta, sobre protección de datos y sobre las características de los documentos, teniendo acceso a fuentes de información como PRADO para conocer las características físicas de los documentos y ser capaces de identificar documentos fraudulentos. La responsabilidad de esta formación es de Lleida.net cuando actúa como IPSP y de su cliente cuando utiliza la herramienta eKYC para verificar la identidad de los solicitantes.

En algunos contextos, los agentes también tienen acceso a la consulta de fuentes fidedignas como RENIEC en Perú para validar el estado del documento.

4) Vinculación con el solicitante.

eKYC utiliza la foto del solicitante para compararla con la fotografía que existe en el documento de identidad presentado.

Según el contexto, se establece un umbral de similitud entre ambas evidencias para considerar que la identificación es positiva o no. Dependiendo de si la aprobación es automática, manual o mixta, el sentido de la verificación de identidad puede cambiar sobre el obtenido en el análisis de eKYC.

El proceso de verificación queda grabado y durante el mismo se realiza una prueba de vida para garantizar que el solicitante es una persona real y no una imagen fija.

Dependiendo del contexto, además de la prueba de vida, puede plantearse retos al solicitante que le obliguen a realizar gestos o movimientos aleatoriamente seleccionados de entre un conjunto de posibles acciones. Estos contextos pretenden dotar de mayor seguridad al proceso imposibilitando la pregrabación de videos.

5) Emisión del resultado de la verificación de identidad

Lleida.net emite un documento de evidencias que recoge toda la información del proceso de verificación de identidad y que queda firmado electrónicamente mediante el uso de un certificado cualificado y también sellado de tiempo con un servicio cualificado a tal fin.

En determinados contextos de verificación de identidad, se pueden soportar niveles de autenticación altos y se puede garantizar que se cumplen las condiciones para cumplir con la autorización para identificación remota del SEPBLAC.

El periodo de almacenamiento de los documentos de evidencias es de 15 años.

3.7 Medidas de seguridad

Lleida.net tiene implantado un sistema de gestión de la seguridad de la información certificado contra la norma ISO/IEC 27001 que alcanza los servicios de confianza objeto de esta política.

A tal efecto, Lleida.net ha documentado, adoptado e implantado, tras la realización de un análisis de riesgos, una política de seguridad, una organización para la seguridad,

así como los controles de seguridad necesarios para mitigar el riesgo identificado en las siguientes áreas:

1. Adopción de una política de seguridad con inclusión de las directrices de la Dirección en seguridad de la información, el conjunto de políticas para la seguridad de la información, así como su revisión.
2. Implantación de controles en cuanto a aspectos organizativos de la seguridad de la información, con asignación de responsabilidades para la seguridad, implantación de segregación de tareas, seguridad de la información en la gestión de proyectos e implantación de controles en movilidad. Concienciación, educación y capacitación en seguridad de la información.
3. Implantación de procesos para la gestión de activos, estableciendo un inventario de los mismos con indicación del uso aceptable en atención a la clasificación de la información tratada o almacenada
4. Implantación de procesos de gestión de control de accesos físico y lógico, control de acceso a las redes y servicios asociados, gestión de acceso de usuario, gestión de altas/bajas en el registro de usuarios, gestión de los derechos de acceso asignados a usuarios, gestión de los derechos de acceso con privilegios especiales.
5. Gestión de información confidencial de autenticación de usuarios, revisión, retirada o adaptación de los derechos de acceso de los usuarios, así como del uso de información confidencial para la autenticación.
6. Control de acceso a sistemas y aplicaciones, con controles de restricción del acceso a la información, procedimientos seguros de inicio de sesión, gestión de contraseñas de usuario, uso de herramientas de administración de sistemas y control de acceso al código fuente de los programas
7. Implantación de medidas de seguridad física y ambiental, estableciendo un perímetro de seguridad física, controles físicos de entrada, seguridad de oficinas, despachos y recursos, así como protección contra las amenazas externas y ambientales.
8. Medidas de control de la seguridad de los equipos, implantación de controles de emplazamiento y protección de equipos, instalaciones de suministro, seguridad del cableado, mantenimiento de los equipos, así como procedimientos de salida de activos fuera de las dependencias de la empresa y de seguridad de los equipos y activos fuera de las instalaciones.

9. Establecimiento de responsabilidades, documentación y procedimientos de operación, gestión de cambios, gestión de capacidades, separación de entornos de desarrollo, prueba y producción, protección contra código malicioso
10. Políticas de copias de seguridad, registro de actividad y supervisión, registro y gestión de eventos de actividad.
11. Gestión de vulnerabilidades técnicas y gestión de incidentes de seguridad de la información y mejoras, respuesta a los incidentes de seguridad y planificación de la continuidad de la seguridad de la información.

Los procedimientos mencionados se detallan en la documentación interna de gestión de la herramienta eKYC de carácter confidencial.

4. Terminación

En caso de que Lleida.net cesara en la operación de los servicios descritos en esta política, procederá a su notificación a la Autoridad de Supervisión correspondiente, a la entidad de certificación que haya realizado su última evaluación de conformidad así como a todos sus clientes presentes y que lo hayan sido en los últimos cinco años, con una antelación de, al menos, cuarenta y cinco (45) días naturales previos a la finalización del servicio.

En el plazo de preaviso, los clientes podrán solicitar el acceso, a su cargo, a las evidencias generadas en sus transacciones con Lleida.net, quien las facilitará en un formato legible por humanos. En todo caso, y a los efectos legales procedentes, y a partir de la expiración del periodo de preaviso, Lleida.net procederá al archivo de las evidencias en formato PDF conforme los procedimientos internos de generación y preservación de evidencias vigentes.

Dada la naturaleza de las propias evidencias generadas y del hecho de su envío a los clientes y el mantenimiento de la clave pública utilizada para la firma de evidencias por el proveedor de firma digital, no es necesaria la transferencia de los derechos y obligaciones del servicio a un tercero en el supuesto de extinción de Lleida.net como persona jurídica.

Las acciones a realizar para la ejecución de la terminación serán las siguientes:

- Notificación a clientes de los servicios, presentes y que lo hayan sido en los últimos cinco años, con una antelación de, al menos, cuarenta y cinco (45) días naturales previos a la finalización del servicio.
- Notificación a proveedores de los servicios.

- Notificación al Ministerio de Industria.
- Borrado de la clave privada utilizada para la firma de evidencias.