

DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DEL SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD DE LOS SOLICITANTES DE SERVICIOS DE CONFIANZA

Izenpe 2025

 IZENPE
Beato Tomás de Zumarraga 71 - 1ª Planta
01008 Vitoria - Gasteiz
Tel.: 945 067 723
www.izenpe.com





ÍNDICE

1	OBJETO	5
2	DEFINICIONES	5
3	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD	6
4	PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD DE UNA PERSONA FÍSICA	6
4.1	INICIO DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD.....	6
4.2	VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD BASADA EN LA PERSONACIÓN EN UNA ENTIDAD DE REGISTRO.	7
4.2.1	ATRIBUTOS REQUERIDOS.....	7
4.2.2	VALIDACIÓN DE ATRIBUTOS Y EVIDENCIAS.	8
4.2.3	VINCULACIÓN CON EL SOLICITANTE.	9
4.2.4	ACREDITACIÓN DE LA PRUEBA DE IDENTIDAD.....	9
4.2.5	EVIDENCIAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD.	9
4.3	VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD BASADA EN UN PROCESO DE AUTENTICACIÓN CON UN MEDIO DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA O CERTIFICADO CUALIFICADO, EN EL QUE SE PUEDA CONOCER QUE LA FECHA DE ÚLTIMA IDENTIFICACIÓN PRESENCIAL ES INFERIOR A 5 AÑOS.....	10
4.3.1	ATRIBUTOS REQUERIDOS.....	10
4.3.2	VALIDACIÓN DE ATRIBUTOS Y EVIDENCIAS.	10
4.3.3	ACREDITACIÓN DE LA PRUEBA DE IDENTIDAD	11
4.3.4	EVIDENCIAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD	11
4.4	VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD BASADA EN UN PROCESO DE VIDEO-IDENTIFICACIÓN REMOTA DESATENDIDA	
	11	
4.4.1	ATRIBUTOS REQUERIDOS.....	13
4.4.2	VALIDACIÓN DE ATRIBUTOS Y EVIDENCIAS.	13
4.4.3	VINCULACIÓN CON EL SOLICITANTE	14
4.4.4	ACREDITACIÓN DE LA PRUEBA DE IDENTIDAD.....	15
4.4.5	EVIDENCIAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD	15
4.5	VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD BASADA EN LA LEGITIMACIÓN DE LA FIRMA DE LA SOLICITUD DE EMISIÓN POR NOTARIO.	16
4.5.1	ACREDITACIÓN DE LA PRUEBA DE IDENTIDAD.....	17
4.5.2	EVIDENCIAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD	17
5	PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD DE UNA PERSONA JURÍDICA.....	17
5.1	INICIO DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD.....	17
5.2	VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD BASADA EN LA PERSONACIÓN EN UNA ENTIDAD DE REGISTRO	18
5.2.1	ATRIBUTOS RECOPIADOS	18
5.2.2	VALIDACIÓN DE ATRIBUTOS Y EVIDENCIAS.	18
5.2.3	VINCULACIÓN CON EL SOLICITANTE	19
5.2.4	ACREDITACIÓN DE LA PRUEBA DE IDENTIDAD.....	19
5.2.5	EVIDENCIAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD	19
5.3	VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD MEDIANTE AUTENTICACIÓN CON UN MEDIO DE IDENTIFICACIÓN ELECTRÓNICA	20
5.3.1	ATRIBUTOS REQUERIDOS.....	20
5.3.2	VINCULACIÓN CON EL SOLICITANTE.	20
5.3.3	VALIDACIÓN DE ATRIBUTOS Y EVIDENCIAS.	21
5.3.4	ACREDITACIÓN DE LA PRUEBA DE IDENTIDAD.....	21
5.3.5	EVIDENCIAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD	21



5.4	PRUEBA DE IDENTIDAD BASADA EN LA LEGITIMACIÓN DE LA FIRMA DE LA SOLICITUD DE EMISIÓN POR NOTARIO	22
5.4.1	ACREDITACIÓN DE LA PRUEBA DE IDENTIDAD	22
5.4.2	EVIDENCIAS DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD	22
6	PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD DE UNA PERSONA FÍSICA REPRESENTANTE DE UNA PERSONA JURÍDICA	22
7	PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	23
8	GESTIÓN DEL CAMBIO	23
9	MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	23



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
1.0	19/06/2025	Aprobación



1 OBJETO

1. El presente documento constituye la Declaración de Prácticas del componente del Servicio de Verificación de la Identidad (en adelante: DPVI) de Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa- Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe, S.A. (en adelante, Izenpe) aplicable a los solicitantes de servicios de confianza.
2. Su finalidad es verificar la identidad de las personas solicitantes/suscriptores mediante pruebas que acrediten los atributos de identidad requeridos.
3. Esta declaración de prácticas se basa en el estándar ETSI TS 119 461 cuyo objetivo es cumplir con lo determinado por el artículo 24.1, 24.1a) y 24.1b) del Reglamento eIDAS⁵ y detalla y completa lo definido de forma genérica en la Declaración de Prácticas de Confianza Global de Izenpe www.izenpe.eus
4. Las prácticas de identificación de la identidad de Izenpe contenidas en esta declaración son conformes a la legislación española y europea de referencia y al nivel de identificación Extended LoIP del estándar ETSI TS 119 461, y sirven tanto para la emisión de un certificado cualificado como para la emisión de declaraciones electrónicas cualificadas de atributos, y el servicio de entrega electrónica certificada cualificada.
5. El marco normativo que afecta al servicio de verificación de la identidad de personas físicas y jurídicas que solicitan la prestación de un servicio de confianza de Izenpe se encuentra detallado en el documento “Procedimiento revisión normativa, legislación aplicable y auditorías” de Izenpe.

2 DEFINICIONES

6. A efectos del presente documento se entiende por,
 - **Identidad:** atributo o conjunto de atributos que identifican de manera única a una persona dentro de un contexto dado.
 - **Atributo de identidad:** cualidad o característica atribuida a una persona.
 - **Persona solicitante:** la persona cuya identidad se quiere probar.
 - **Verificación de la identidad:** el proceso mediante el cual se verifica la identidad de la persona solicitante.
 - **Declaración de prácticas del componente de servicio de verificación de la identidad:** conjunto de reglas que indican la aplicabilidad de un servicio de prueba de identidad con requisitos de seguridad comunes.
 - **Evidencia:** información o documentación proporcionada por la persona solicitante u obtenida de otras fuentes con la finalidad de probar que los atributos de identidad reclamados son correctos.

⁵ Reglamento (UE) Nº 910/2014 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 la que se deroga la Directiva 1999/93/CE modificado por el Reglamento (UE) 2024/1183 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de abril de 2024 por el que se modifica el Reglamento (UE) 910/2014 en lo que respecta al establecimiento del marco europeo de identidad digital.



3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD.

7. Este proceso permite verificar, con las garantías requeridas, la identidad y los atributos de la persona o entidad solicitante de un servicio de confianza prestado por Izenpe.
8. Izenpe, o el tercero con quien Izenpe suscriba el correspondiente marco regulador, verificará el proceso de verificación de la identidad que consta de las siguientes fases:
 1. Inicio del procedimiento.
 2. Atributos requeridos.
 3. Validación de atributos y evidencias.
 4. Vinculación con el solicitante.
 5. Resultado del proceso de verificación de la identidad.
 6. Evidencias del proceso de verificación de la identidad

4 PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD DE UNA PERSONA FÍSICA

9. Se deberán documentar y publicar los medios empleados para verificar los atributos de identidad de una persona física (por ejemplo. documento de identidad, empleando un medio de identificación electrónica, registros públicos, fuentes de datos auxiliares, como registros y bases de datos de usuarios...).

4.1 Inicio del proceso de verificación de la identidad

10. De manera previa al inicio del proceso, la persona solicitante será informada del proceso de verificación y de los términos y condiciones del servicio de prueba de identidad aceptando, en su caso, esta DPVI.
11. La persona solicitante,
 - Podrá elegir entre las siguientes opciones.,
 - Verificación presencial⁶;
 - Verificación basada en un proceso de autenticación con un medio de identificación electrónica o certificado cualificado de persona física, en el que se pueda conocer que la fecha de la última identificación presencial es inferior a 5 años⁷;
 - Verificación empleando video-identificación desatendida en modo⁸ híbrido; y,

⁶ Requerimientos correspondientes al apartado 9.2.1.2 de ETSI TS 119 461.

⁷ Requerimientos correspondientes al apartado 9.2.4 de ETSI TS 119 461.

⁸ Requerimientos correspondientes al apartado 9.2.3.3 de ETSI TS 119 461,



- Verificación mediante la presentación de un poder notarial;
- Y será informada sobre el proceso en relación con:
 - Los datos de identidad que se van a solicitar;
 - Las evidencias que el solicitante debe presentar; y,
 - Herramientas que se requiera que sea empleada por el solicitante.

4.2 Verificación de la identidad basada en la personación en una entidad de registro.

12. La persona operadora de registro (en adelante, persona operadora) guiará a la persona solicitante durante todo el proceso de verificación de la identidad siguiendo un procedimiento definido por Izenpe.
13. Las persona operadoras reciben con carácter anual formación sobre siguientes temáticas:
 - Prevención del fraude y detección de falsificaciones.
 - Protección de datos.
 - Habilidades de comunicación.
 - Manejo del software y equipo a utilizar.
 - Verificación de documentos y sus elementos de seguridad.
 - Detección de ataques de presentación y de inyección.

4.2.1 Atributos requeridos.

14. La persona solicitante se personará ante la persona operadora de registro aportando original de la siguiente documentación en vigor:

Ciudadano de nacionalidad española:	DNI, pasaporte o permiso de conducción
Ciudadano de la Unión Europea:	Documento Nacional de Identificación de Extranjeros donde conste el NIE junto con Pasaporte. Certificado de Ciudadano de la Unión donde conste el NIE junto con Pasaporte. Documento oficial de concesión del NIF/NIE (que permita verificar que se está en posesión del NIE independientemente de la vigencia del documento), junto con el pasaporte.
Ciudadano extracomunitario:	Tarjeta de residencia original



15. En todo caso, los documentos de identidad deben incluir una fotografía de su titular que pueda ser empleada por la persona operadora de Izenpe para cotejarla con la persona solicitante.
16. La persona operadora introducirá los datos identificativos (nombre y apellidos de solicitante, fecha de nacimiento, así como el número identificativo de la documentación acreditativa aportada) en la aplicación de registro de solicitudes de Izenpe a efectos de vinculación con el solicitante y de evidencia del proceso de verificación de la identidad.
17. Lo dispuesto en esta sección no será exigible cuando la identidad u otras circunstancias permanentes de los solicitantes de los certificados constaran ya en poder de Izenpe en virtud de una relación preexistente, en la que, para la identificación del interesado, se hubiese empleado la documentación original indicada anteriormente y el período de tiempo transcurrido desde la identificación fuese menor a cinco años.
18. Izenpe no recopila ningún atributo de identidad que no sea incluido en el resultado de la prueba de identidad, excepto si dicho atributo es necesario para la validación de atributos y evidencias y/o para la vinculación de atributos con el solicitante.

4.2.2 Validación de atributos y evidencias.

19. La persona operadora validará todos los atributos de identidad. Para ello:
 - Verificará que los documentos identificativos aportados son acordes a los requeridos por la legislación vigente, y que la entidad que los ha emitido es una entidad confiable. Además, verifica que el documento aportado es original y que no ha sido falsificado.
 - La persona solicitante autorizará a Izenpe a verificar los datos de su DNI/NIE (nombre, apellidos, número, número de soporte y fecha de caducidad) ante el servicio de consulta de la identidad de la Dirección General de la Policía, iniciándose el proceso de verificación.
 - En el caso de no autorizar dicha verificación, la persona solicitante aportará el documento identificativo original y copia.

En este caso, la persona operadora validará los atributos de manera manual, verificará que el aspecto del documento oficial presentado es igual al esperado, así como los elementos de seguridad ópticos, los hologramas o marcas de agua, y táctiles que contenga. Para ello se dispone de acceso al registro Público de Documentos Auténticos de Identidad y Viaje en Línea (PRADO).
 - La persona operadora validará manualmente los elementos de seguridad ópticos y táctiles, y los hologramas o marcas de agua que contenga.

Registrará la información solicitada tal y como está impresa en el documento de identidad presentado a efectos de vinculación con el solicitante y de evidencia del proceso de verificación de la identidad practicado.
20. En los supuestos de certificado cualificado de empleado público con seudónimo, la persona operadora empleará la misma metodología de validación de atributos que en otro tipo de certificado, de forma que se pueda constatar la verdadera identidad del titular del certificado, conservando las evidencias que la acrediten.



21. La validación de las evidencias recabadas se lleva a cabo en un entorno controlado por la persona operadora de registro.
22. En caso de diferencias en el atributo nombre y/o en la codificación de los atributos entre diferentes evidencias o entre evidencias y atributos recopilados de otras fuentes, siempre se incluirá la información del documento de identidad físico presentado, ignorando la información que provenga de la llamada al servicio de consulta de la DGP.
23. En caso de que la persona solicitante no autorice a Izenpe la llamada al servicio de consulta de la DGP, se incluirá la información que provenga del documento de identidad físico presentado y una evidencia de la misma.

4.2.3 Vinculación con el solicitante.

24. Para vincular los atributos recabados con el solicitante, la persona operadora:
 - Verificará que el solicitante es el titular legítimo del documento de identidad que está en su posesión.
 - Comparará la fotografía del documento de identidad presentado con el rostro de la persona solicitante. Para cumplir adecuadamente este requisito:
 - Recibirá formación anual para esta comparación.
 - Realizará un análisis morfológico en base a la lista de características definida.
 - Empleará el tiempo necesario para realizar la comparación de rostros.
 - Dispondrá de herramientas que permitan la ampliación de imágenes para visualizar detalles.

4.2.4 Acreditación de la prueba de identidad.

25. En el caso de que la acreditación de la identidad de la persona solicitante finalice de manera,
 - Satisfactoria: la persona operadora sellará con sello electrónico de Izenpe el formulario de solicitud e informará al solicitante del resultado positivo.
 - En caso contrario: la persona operadora no continuará con el proceso e informará a la persona solicitante de que el proceso de verificación de la identidad ha fallado.

4.2.5 Evidencias del proceso de verificación de la identidad.

26. En todo caso, Izenpe registrará y conservará la información relativa a los servicios prestados de acuerdo con el artículo 24.2.h) del Reglamento eIDAS durante 15 años desde la extinción del certificado o la finalización del servicio prestado.
27. Izenpe documentará las evidencias empleadas en el proceso de verificación de la identidad y el emisor o fuente de dichas evidencias.
28. Izenpe almacenará las evidencias del proceso de verificación de la identidad de forma:
 - a) que no puedan ser alteradas;



- b) que se garantice la confidencialidad de la información; y,
- c) que se garantice la posibilidad de buscar, recuperar y volver a verificar el resultado del proceso de verificación de la identidad.

29. Izenpe elimina las evidencias y los datos personales del solicitante a la finalización del periodo de conservación.

4.3 Verificación de la identidad basada en un proceso de autenticación con un medio de identificación electrónica o certificado cualificado, en el que se pueda conocer que la fecha de última identificación presencial es inferior a 5 años.

4.3.1 Atributos requeridos.

- 30. Los atributos, nombre y apellidos de solicitante, así como el número del DNI/NIE, se obtendrán a partir del medio de identificación electrónica o certificado cualificado utilizado por la persona solicitante para la firma de la solicitud de expedición de un certificado cualificado.
- 31. En caso de que el resto de los atributos requeridos no puedan ser validados por el proceso de autenticación, dichos atributos se lograrán a través de otras fuentes oficiales previstas en la legislación.
- 32. El medio de identificación electrónico empleado en la autenticación y en la firma de la solicitud deberá ser conforme a un nivel de seguridad ALTO del Reglamento eIDAS, concretado en el Reglamento 1502/2015, o mostrar conformidad con otro marco de niveles de seguridad que ofrezca una seguridad comparable a la del Reglamento mencionado, y la identidad de su titular haya sido verificada hace menos de cinco años por Izenpe y que la identificación se realice con los atributos requeridos en la identificación presencial (ver apartado 4.1.2).
- 33. Izenpe requiere como control adicional la realización de una firma electrónica avanzada en la solicitud de emisión del certificado siempre que se realice con DNI electrónico o con un certificado la identidad de su titular haya sido verificada hace menos de cinco años por Izenpe y que la identificación se realice con los atributos requeridos en la identificación presencial (ver apartado 4.1.2). La firma también deberá ser realizada como parte del procedimiento de verificación y será registrada a modo de evidencia de la voluntad del solicitante de obtener el certificado.
- 34. Izenpe verificará que la firma electrónica avanzada de la solicitud de emisión es realizada bajo el control exclusivo del solicitante.
- 35. Izenpe no recopila ningún atributo de identidad que no sea incluido en el resultado de la prueba de identidad, excepto si dicho atributo es necesario para la validación de atributos y evidencias, para la vinculación de atributos con el solicitante y/o para la gestión del ciclo de vida de los certificados.

4.3.2 Validación de atributos y evidencias.

- 36. Izenpe ejecuta un protocolo de autenticación con doble factor de autenticación a través de la plataforma Giltza que permite saber con un alto grado de confianza que el solicitante del certificado ha sido autenticado de forma exitosa y que el medio de identificación



electrónica empleado para la autenticación es válido (no expirado, suspendido o revocado).

37. La firma de la solicitud de emisión se realizará a través de la aplicación de solicitudes on line de Izenpe como parte del proceso de verificación de la identidad, pero a efectos de evidencia de la aceptación del certificado solicitado.
38. Una autenticación exitosa del medio de identificación electrónica empleado implica que el medio ha sido validado y que los atributos contenidos han sido validados y vinculados al solicitante.

4.3.3 Acreditación de la prueba de identidad

39. En el caso de que la acreditación de la identidad de la persona solicitante finalice de manera,
 - Satisfactoria: la persona operadora sellará con un sello electrónico de Izenpe el formulario de solicitud e informará a Izenpe del resultado positivo del proceso de verificación de la identidad.
 - En caso contrario: informará, mediante un mensaje automatizado, a Izenpe que el proceso de verificación de la identidad ha fallado.

4.3.4 Evidencias del proceso de verificación de la identidad

40. En todo caso, Izenpe registra y conserva la información relativa a los servicios prestados de acuerdo con el artículo 24.2.h) del Reglamento eIDAS durante 15 años desde la extinción del certificado o la finalización del servicio prestado.
41. Izenpe documentará las evidencias empleadas en el proceso de verificación de la identidad y el emisor o fuente de dichas evidencias.
42. Izenpe almacenará las evidencias del proceso de verificación de la identidad de forma:
 - d) que no puedan ser alteradas;
 - e) que se garantice la confidencialidad de la información; y,
 - f) que se garantice la posibilidad de buscar, recuperar y volver a verificar el resultado del proceso de verificación de la identidad.
43. Izenpe elimina las evidencias y los datos personales del solicitante a la finalización del periodo de conservación.

4.4 Verificación de la identidad basada en un proceso de video-identificación remota desatendida

44. El proceso de verificación de la identidad se basará en un proceso híbrido remoto desatendido (operación automática seguidamente validada manualmente por un operador de Izenpe), auditado en el ámbito de la “Orden ETD/465/2021, de 6 de mayo, por la que se regulan los métodos de identificación remota por vídeo para la expedición de certificados electrónicos cualificados” y prestado según el documento de términos y condiciones de uso aplicables al servicio de identificación remota por video publicado en www.izenpe.eus.



45. Izenpe obtendrá el consentimiento del solicitante del proceso de verificación de la identidad, incluyendo el consentimiento para la grabación íntegra del vídeo y al tratamiento y conservación de datos personales.
46. Izenpe informará a la persona solicitante de las alternativas existentes para la identificación que no requieran el tratamiento y la conservación de su imagen y sus datos biométricos, incluidas en todo caso las contempladas en el artículo 24.1 del Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014.
47. Izenpe adoptará todas las medidas para asegurar la privacidad de todo el proceso de verificación de la identidad del solicitante.
48. El solicitante de la prueba de identidad será guiado mediante un proceso automatizado durante todo el procedimiento de video identificación.
49. Izenpe interrumpirá o no considerará válido el proceso de verificación de la identidad en los siguientes supuestos⁹:
 - a) Existan indicios de falsedad, manipulación o falta de validez del documento de identificación.
 - b) Existan indicios de falta de correspondencia entre el titular del documento y el solicitante.
 - c) La calidad de la imagen o el sonido impidan o dificulten verificar la autenticidad e integridad del documento de identificación y la correspondencia entre el titular del documento y el solicitante.
 - d) Las condiciones, seguridad o la calidad de la comunicación impidan o dificulten completar el proceso con la fiabilidad adecuada.
 - e) Existan indicios de uso de archivos pregrabados.
 - f) Existan indicios de que para la transmisión de vídeo no se ha utilizado un único dispositivo.
 - g) Existan indicios de que la transmisión de vídeo no se ha realizado en tiempo real o de que el proceso no se ha realizado en unidad de acto.
 - h) Existan indicios de que el solicitante está siendo coaccionado o intimidado.
 - i) Cualquier otra en la que exista una duda razonable sobre la seguridad del proceso de identificación que se está realizando.
50. En caso de que se interrumpa o no se considere válido el proceso de verificación de la identidad, el operador de registro de Izenpe dejará constancia de ello en el sistema.
51. Izenpe concretará un procedimiento automatizado de gestión de las desviaciones del resultado esperado de la identificación o del comportamiento del solicitante, incluyendo las condiciones para abortar el procedimiento y qué información es transmitida al solicitante.

⁹ Artículo 10.4 de la Orden ETD/465/2021, de 6 de mayo, por la que se regulan los métodos de identificación remota por vídeo para la expedición de certificados electrónicos cualificados



4.4.1 Atributos requeridos.

52. El solicitante deberá emplear un documento de identidad (DNI o TIE) físico que contenga una fotografía y/o otra información que pueda ser empleada por la persona operadora para identificar inequívocamente a la persona solicitante mediante una comparación con su apariencia física.
53. La persona solicitante introducirá en la aplicación de identificación remota de Izenpe su número de DNI/NIE, fecha de nacimiento, correo electrónico y número de teléfono móvil. Además, la aplicación capturará su imagen y datos biométricos requiriendo realizar interacciones y actuaciones físicas como prueba de vida.
54. Izenpe no recopila ningún atributo de identidad que no sea incluido en el resultado de la prueba de identidad, excepto si dicho atributo es necesario para la validación de atributos y evidencias, para la vinculación de atributos con el solicitante y/o para la gestión del ciclo de vida de los certificados.

4.4.2 Validación de atributos y evidencias.

55. La aplicación de identificación remota capturará el documento original de identificación utilizado, verificando que el documento presentado es visualmente igual al documento esperado aplicándose pruebas de validación biométrica. Además, se solicitará la realización de una actuación física como prueba de vida, grabando íntegramente este proceso.
56. En función de la pertinencia y calidad de las evidencias obtenidas, la aplicación de identificación remota calcula las probabilidades de éxito del proceso de identificación llevado a cabo. Solo aquellas que superan el 70% de probabilidades son aceptadas para la revisión de un operador de registro.
57. Finalmente, la aplicación de identificación remota validará con un operador de registro los elementos de identificación en base a las características biométricas del solicitante. En caso de discrepancia entre la verificación realizada por la aplicación y la verificación realizada por el operador de registro, prevalecerá la verificación de este último.
58. La validación de las evidencias recabadas se lleva a cabo en un entorno controlado por la persona operadora de registro.
59. Por otra parte, la persona operadora verificará mediante llamada al servicio de consulta de la DGP los datos contenidos y su validez, en caso de diferencias en el atributo nombre y/o en la codificación de los atributos entre diferentes evidencias o entre evidencias y atributos recopilados de otras fuentes, siempre se incluirá la información del documento de identidad físico capturado, ignorando la información que provenga de la llamada al servicio de consulta de la DGP.
60. En caso de que la persona solicitante no autorice a Izenpe la llamada al servicio de consulta de la DGP, el proceso de verificación de la identidad mediante video-identificación desatendida híbrida se dará por concluido y la persona solicitante tendrá la opción de realizar el proceso presencialmente.
61. En el proceso de video-identificación desatendida:
 - la presentación del documento de identidad físico en frente de la cámara por parte del solicitante incluirá una grabación en el momento de una secuencia de vídeo que



- permitirá la visualización de las características del documento de identidad y de sus medidas de seguridad. La grabación mostrará ambos lados del documento de identidad físico presentado por la persona solicitante.
- La grabación de vídeo del documento de identidad emplea una resolución y tasas de imágenes por segundo suficientes para poder analizar el documento.
 - Las imágenes que se capturen en el proceso de verificación de la identidad tendrán una resolución adecuada para poder analizar el documento.
 - Se asegura que, dentro del proceso de verificación de la identidad, las imágenes y vídeos capturados son transmitidos a un entorno seguro controlado por el encargado de la verificación, asegurando su autenticidad, integridad y confidencialidad.
 - Se asegura que el proceso de verificación de la identidad dispone de medidas de protección ante ataques de inyección de vídeos artificialmente generados o previamente grabados por parte de un atacante externo o del propio solicitante.
 - Se asegura que el proceso de verificación de la identidad aplica medios confiables para la detección de documentos de identidad artificialmente generados o que hayan sido manipulados por un atacante con un potencial de ataque relevante.
 - Se evalúan las condiciones del vídeo y de cualquier imagen capturada (p.ej. condiciones de luz, reflejos, nitidez) en el proceso o proveniente de una secuencia de video, y se rechazan si no cumplen las condiciones. Se proporcionan instrucciones al solicitante para que repita el proceso con unas mejores condiciones.
 - Existen un número máximo de intentos de captura de la secuencia de vídeo antes de que el proceso sea cancelado con un resultado de fallo.
 - Se verifican al menos dos medidas de seguridad de tipo óptico.
 - Se aplican técnicas de biometría facial, por lo que se extrae y se captura la foto facial del documento de identidad.
 - Se extrae y se valida la información del MRZ del documento de identidad, y se compara con la parte visible del documento de identidad.
 - La secuencia de vídeo y cualquier imagen registrada tendrá la calidad adecuada para el análisis con medios automatizados y/o verificación manual.

4.4.3 Vinculación con el solicitante.

62. El proceso de captura de vídeo:

- Aplica medidas de detección de ataques de presentación (PAD) para asegurar que el flujo de video es el de una persona viva presente delante de la cámara en el momento de la prueba de identidad.
- Se produce en el momento de la prueba verificación de la identidad.
- Aplica medios para detectar apariencias faciales generadas o manipuladas artificialmente.
- Si se emplea el dispositivo del solicitante para la captura de la secuencia de video, e proceso de verificación de la identidad asegura que la captura es transmitida a un entorno controlado por el responsable de dicho proceso, asegurando su autenticidad, integridad y confidencialidad.

63. El proceso de verificación de la identidad aplica medidas de detección y prevención de ataques de inyección biométrica que asegura que ni el solicitante ni un atacante externo puedan inyectar en el proceso secuencias de video grabadas con anterioridad o generadas



artificialmente sin ser detectados. Los medios de detección de ataques de inyección biométrica serán verificados por un laboratorio de acuerdo con el nivel Alto (nivel 3) de 18099 antes de finales de 2026, y dicha comprobación se realizará cada dos años.

64. Izenpe declara que sus objetivos para las tasas de APCER (attack presentation classification error rate) y BPCER (bona fide presentation classification error rate) están, al menos, al nivel de mejores prácticas de la industria y que el servicio debe aspirar a lograr.
65. Los medios PAD y las tasas APCER y BPCER serán sistemáticamente probados de acuerdo con ISO/IEC 30107-3 en contraposición con los conjuntos de referencias actualizadas y en contraposición con el conjunto de objetivos establecidos por Izenpe.
66. Los medios PAD serán evaluados por un laboratorio acreditado de acuerdo con ISO/IEC 19989-3 a más tardar antes del final de 2026, y dicha comprobación se realizará cada dos años.
67. Los resultados de las pruebas para los medios PAD alcanzarán una tasa APCER de acuerdo con ISO/IEC 30107-3 que sea conforme al objetivo declarado en el presente documento.
68. La persona operadora del proceso, basándose en el resultado de validación combinada manual y automatizada de las evidencias obtenidas a través de la aplicación de identificación remota, determinará la vinculación o no entre la persona solicitante y la identidad reclamada.
69. La persona operadora basará su decisión de aceptar o rechazar la solicitud de emisión del certificado en la revisión de las pruebas recabadas durante el procedimiento de verificación de la identidad, teniendo en cuenta, como mínimo, los siguientes elementos:
 - a) El vídeo grabado;
 - b) La comprobación de caracteres aleatorios enviados al solicitante;
 - c) la existencia de elementos de seguridad del documento de identidad extraídos del mismo durante el proceso de identificación; y, la comparación biométrica realizada.

4.4.4 Acreditación de la prueba de identidad.

70. Izenpe remitirá a la dirección de correo electrónico indicada por la persona solicitante el resultado de proceso:
 - Si la identificación ha sido aceptada: recibirá un enlace a la aplicación para finalizar el proceso de solicitud del medio de identificación electrónica.
 - En caso de que la identificación haya sido rechazada: la persona solicitante recibirá una explicación detallada del motivo.

4.4.5 Evidencias del proceso de verificación de la identidad.

71. Izenpe constatará de forma fehaciente la fecha y hora de la grabación del vídeo mediante el uso de un sello cualificado de tiempo.
72. Izenpe conserva durante 15 años la siguiente información:
 - Copia de la grabación del vídeo durante un periodo mínimo de tiempo de quince años desde la extinción de la vigencia del certificado obtenido por este medio.



- Fotos o capturas de pantalla del solicitante y del documento de identidad utilizado, en las que serán claramente reconocibles tanto la persona como el anverso y el reverso del documento de identidad.
 - El resultado automático de la verificación realizada por la aplicación, así como la evaluación y observaciones realizadas por el operador junto a su decisión de aprobación de la identificación.
73. Además, Izenpe conserva durante 5 años desde la ejecución del proceso de identificación, todas las evidencias de los procesos de identificación rechazados que no hayan llegado a término por sospecha de intento de fraude, especificándose la causa por la que no llegaron a completarse.
74. Izenpe garantiza la integridad y autenticidad de la grabación, así como de las otras evidencias obtenidas durante el proceso de vídeo-identificación remota desatendida, mediante la utilización de servicios de confianza cualificados, así como su confidencialidad. Para ello, el mecanismo empleado por Izenpe es el bloqueo de datos, previsto en el artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
75. Izenpe garantiza que la grabación y las imágenes obtenidas durante el proceso de verificación de la identidad reunirán las condiciones de calidad y nitidez suficientes para garantizar su uso en investigaciones o análisis posteriores.
76. Izenpe documentará las evidencias empleadas en el proceso de verificación de la identidad y el emisor o fuente de dichas evidencias.
77. Izenpe almacenará las evidencias del proceso de verificación de la identidad de forma:
- a) que no puedan ser alteradas;
 - b) que se garantice la confidencialidad de la información; y,
 - c) que se garantice la posibilidad de buscar, recuperar y volver a verificar el resultado del proceso de verificación de la identidad.
78. Izenpe elimina las evidencias y los datos personales del solicitante a la finalización del periodo de conservación.

4.5 Verificación de la identidad basada en la legitimación de la firma de la solicitud de emisión por notario.

79. En cumplimiento con lo determinado en la LSEC, artículo 7.1, la firma en la solicitud de expedición de un certificado cualificado podrá ser legitimada en presencia notarial.
80. En consecuencia, Izenpe entiende realizadas por el notario todas verificaciones de identidad requeridas. Asimismo, entiende como prueba de identidad la legitimación notarial de la firma del solicitante.
81. El resto del proceso de verificación de la identidad sigue el mismo procedimiento que en el caso de una verificación presencial descrito en la sección 4.2.



4.5.1 Acreditación de la prueba de identidad.

82. Izenpe remitirá a la dirección de correo electrónico indicada por la persona solicitante el resultado de proceso:

- Si la identificación ha sido aceptada: recibirá un enlace a la aplicación para finalizar el proceso de solicitud del medio de identificación electrónica.
- En caso de que la identificación haya sido rechazada: la persona solicitante recibirá una explicación detallada del motivo.

4.5.2 Evidencias del proceso de verificación de la identidad.

83. En todo caso, Izenpe registra y conserva la información relativa a los servicios prestados de acuerdo con el artículo 24.2.h) del Reglamento eIDAS durante 15 años desde la extinción del certificado o la finalización del servicio prestado.

84. Izenpe documentará las evidencias empleadas en el proceso de verificación de la identidad y el emisor o fuente de dichas evidencias.

85. Izenpe almacenará las evidencias del proceso de verificación de la identidad de forma:

- d) que no puedan ser alteradas;
- e) que se garantice la confidencialidad de la información; y,
- f) que se garantice la posibilidad de buscar, recuperar y volver a verificar el resultado del proceso de verificación de la identidad.

86. Izenpe elimina las evidencias a la finalización del periodo de conservación.

5 PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD DE UNA PERSONA JURÍDICA.

5.1 Inicio del proceso de verificación de la identidad.

87. De manera previa al inicio del proceso, la persona solicitante será informada del proceso de verificación y de los términos y condiciones del servicio de prueba de identidad aceptando, en su caso, esta DPVI.

88. La persona solicitante,

- Podrá elegir entre las siguientes opciones.,
 - Verificación presencial;
 - Verificación basada en un proceso de autenticación con un medio de identificación electrónica;
 - Verificación mediante la presentación de un poder notarial;
- Y será informada sobre el proceso en relación con:
 - Los datos de identidad que se van a solicitar.
 - Las evidencias que el solicitante debe presentar; y,



- Herramienta que se requiera que sea empleada por el solicitante.

5.2 Verificación de la identidad basada en la personación en una entidad de registro.

5.2.1 Atributos recopilados.

89. Para determinar la identidad de una persona jurídica, la persona operadora recabará los siguientes atributos:

- Razón social;
- País en el que está registrada la persona jurídica; y
- NIF de personas jurídicas.

5.2.2 Validación de atributos y evidencias.

90. La persona operadora verificará que los documentos aportados son acordes a los solicitados por la legislación vigente, y que el emisor de los mismos es una entidad confiable. Además, verifica que el documento aportado es original.

91. La persona operadora verificará los elementos de seguridad de los documentos aportados, en caso de disponer de ellos.

92. La persona operadora comprobará la constitución y personalidad jurídica, y a la persona o entidad representada, respectivamente, así como la extensión y vigencia de las facultades de representación del solicitante mediante los documentos, públicos si resultan exigibles, que sirvan para acreditar los extremos citados de manera fehaciente y su inscripción en el correspondiente registro público si así resulta exigible.

93. Esta comprobación podrá realizarse, asimismo, mediante consulta en el registro público en el que estén inscritos los documentos de constitución y de apoderamiento, pudiendo emplear los medios telemáticos facilitados por los citados registros públicos, en su caso, a través de manifestaciones responsables.

94. Izenpe realizará consultas a los siguientes registros:

- Registro Mercantil;
- Registro de Cooperativas del Gobierno Vasco;
- Registro de Fundaciones del Gobierno Vasco; y,
- Registro de Asociaciones del Gobierno Vasco.

95. Para ello, Izenpe:

- Emplea canales de comunicaciones seguros mediante el uso del protocolo TLS actualizado.
- Cuando el acceso al registro es online, verifica la autenticidad del mismo a través del certificado de autenticación que dispone la página web del registro en cuestión.
- Valida la integridad y autenticidad de los atributos de identidad obtenidos de los registros.



96. En caso de personas jurídicas que no se encuentren en registros fiables, Izenpe recopilará y validará los datos mencionados de forma manual.
97. La validación de las evidencias recabadas se lleva a cabo en un entorno controlado por la persona operadora de registro.
98. En caso de diferencias en la codificación del nombre y/o de los atributos entre diferentes evidencias o entre evidencias y atributos recopilados de otras fuentes, siempre se incluirá la información que provenga de la llamada al servicio de consulta de los Registros mencionados.

5.2.3 Vinculación con el solicitante.

99. La persona operadora comprobará la vinculación entre la organización solicitante y la acreditación registral obtenida o manifestación responsable presentada.

Además, verificará la vinculación con el NIF mediante la consulta realizada de manera automática a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). En caso de discrepancia entre fuentes, Izenpe confiará en la acreditación registral obtenida.

5.2.4 Acreditación de la prueba de identidad.

100. En el caso de que la acreditación de la identidad finalice de manera,
 - Satisfactoria: la persona operadora de registro firmará con sello electrónico de Izenpe el formulario de solicitud e imprime la certificación registral / manifestación responsable para su custodia y informará al solicitante del resultado positivo.
 - En caso contrario: la persona operadora no continuará con el proceso e informará a la persona solicitante de que el proceso de verificación de la identidad ha fallado.

5.2.5 Evidencias del proceso de verificación de la identidad.

101. En todo caso, Izenpe registra y conserva la información relativa a los servicios prestados de acuerdo con el artículo 24.2.h) del Reglamento eIDAS durante 15 años desde la extinción del certificado o la finalización del servicio prestado.
102. En caso de los certificados cualificados de sello electrónico, Izenpe también registra y conserva durante 15 años desde la extinción del certificado o la finalización del servicio prestado la información que permita determinar la identidad de la persona física a la que se hayan entregado los certificados para su identificación en procedimientos judiciales o administrativos.
103. Izenpe documentará las evidencias empleadas en el proceso de verificación de la identidad y el emisor o fuente de dichas evidencias.
104. Izenpe almacenará las evidencias del proceso de verificación de la identidad de forma:
 - g) que no puedan ser alteradas;
 - h) que se garantice la confidencialidad de la información; y,



- i) que se garantice la posibilidad de buscar, recuperar y volver a verificar el resultado del proceso de verificación de la identidad.

105. Izenpe elimina las evidencias y los datos personales del solicitante a la finalización del periodo de conservación.

5.3 Verificación de la identidad mediante autenticación con un medio de identificación electrónica.

5.3.1 Atributos requeridos.

106. En caso de que el certificado utilizado no contenga alguno de los atributos requeridos, Izenpe los recabará antes de proceder a su validación.

107. Los atributos recopilados (ver sección 5.2.1), así como el número de NIF de personas jurídicas se obtendrán a partir del medio de identificación electrónica o certificado cualificado utilizado por la persona solicitante para la firma de la solicitud de expedición de un certificado cualificado. En caso de que el resto de los atributos requeridos no puedan ser validados por el proceso de autenticación, dichos atributos se lograrán a través de otras fuentes y serán a través de aquellas fuentes oficiales previstas en la legislación.

108. El medio de identificación electrónico empleado en la autenticación y en la firma de la solicitud deberá ser conforme a un nivel de seguridad ALTO del Reglamento eIDAS, concretado en el Reglamento 1502/2015, o mostrar conformidad con otro marco de niveles de seguridad que ofrezca una seguridad comparable a la del Reglamento mencionado. Además, debe ser un sistema notificado.

109. Izenpe requiere como control adicional la realización de una firma electrónica avanzada en la solicitud de emisión del certificado siempre que se realice con un certificado la identidad de su titular haya sido verificada hace menos de cinco años por Izenpe y que la identificación se realice con los atributos requeridos en la identidad presencial (ver apartado 4.1.2). La firma también deberá ser realizada como parte del procedimiento de verificación y será registrada a modo de evidencia de la voluntad del solicitante de obtener el certificado. Izenpe validará la firma producida siguiendo aquello establecido en el artículo 32 del Reglamento eIDAS.

110. Izenpe verifica que la firma electrónica avanzada de la solicitud de emisión es realizada bajo el control exclusivo del solicitante.

111. Izenpe no recopila ningún atributo de identidad que no sea incluido en el resultado de la prueba de identidad, excepto si dicho atributo es necesario para la validación de atributos y evidencias y/o para la vinculación de atributos con el solicitante, y para la gestión del ciclo de vida de los certificados.

5.3.2 Vinculación con el solicitante.

112. Para vincular los atributos recabados con el solicitante, la persona operadora:

- Verificará que el solicitante es el titular legítimo del documento que evidencia su identidad que está en su posesión.



5.3.3 Validación de atributos y evidencias.

113. La persona operadora comprobará:

- La validez de las firmas electrónicas producidas en la solicitud;
- La corrección de los datos incluidos en el certificado;
- La constitución y personalidad jurídica, así como la extensión y vigencia de las facultades de representación del solicitante mediante los documentos, públicos si resultan exigibles, que sirvan para acreditar los extremos citados de manera fehaciente y su inscripción en el correspondiente registro público si así resulta exigible. En el caso de que la acreditación de la identidad finalice de manera,

Esta comprobación podrá realizarse, asimismo, mediante consulta en el registro público en el que estén inscritos los documentos de constitución y de apoderamiento, pudiendo emplear los medios telemáticos facilitados por los citados registros públicos o, en su caso, a través de manifestaciones responsables.

Además, verificará la vinculación de la organización con su NIF, mediante la consulta realizada de manera automática a la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT). En caso de discrepancia entre fuentes, Izenpe confiará en la certificación registral obtenida.

5.3.4 Acreditación de la prueba de identidad.

114. Satisfactoria, la persona operadora de registro firmará con sello electrónico de Izenpe el formulario de solicitud e imprimirá la certificación registral o manifestación responsable para su custodia e informará al solicitante del resultado positivo.

115. En caso contrario, la persona operadora no continuará con el proceso e informará a la persona solicitante de que el proceso de verificación de la identidad ha fallado.

5.3.5 Evidencias del proceso de verificación de la identidad.

116. En todo caso, Izenpe registra y conserva la información relativa a los servicios prestados de acuerdo con el artículo 24.2.h) del Reglamento eIDAS durante 15 años desde la extinción del certificado o la finalización del servicio prestado.

117. Izenpe documentará las evidencias empleadas en el proceso de verificación de la identidad y el emisor o fuente de dichas evidencias.

118. Izenpe almacenará las evidencias del proceso de verificación de la identidad de forma:

- j) que no puedan ser alteradas;
- k) que se garantice la confidencialidad de la información; y,
- l) que se garantice la posibilidad de buscar, recuperar y volver a verificar el resultado del proceso de verificación de la identidad.

119. Izenpe elimina las evidencias y los datos personales del solicitante a la finalización del periodo de conservación.



5.4 PRUEBA DE IDENTIDAD BASADA EN LA LEGITIMACIÓN DE LA FIRMA DE LA SOLICITUD DE EMISIÓN POR NOTARIO.

120. En cumplimiento con lo determinado en el artículo 7.1 de la LSEC, la firma en la solicitud de expedición de un certificado cualificado podrá ser legitimada en presencia notarial.
121. En consecuencia, Izenpe entiende realizadas por el notario todas verificaciones de identidad requeridas. Asimismo, entiende como prueba de identidad la legitimación notarial de la firma.
122. El resto del proceso de verificación de la identidad sigue el mismo procedimiento que en el caso de una verificación presencial descrito en la sección 4.2.

5.4.1 Acreditación de la prueba de identidad.

123. Izenpe remitirá a la dirección de correo electrónico indicada por la persona solicitante el resultado de proceso:
- Si la identificación ha sido aceptada, recibirá un enlace a la aplicación para finalizar el proceso de solicitud del medio de identificación electrónica.
 - En caso de que la identificación haya sido rechazada, la persona solicitante recibirá una explicación detallada del motivo.

5.4.2 Evidencias del proceso de verificación de la identidad.

124. En todo caso, Izenpe registra y conserva la información relativa a los servicios prestados de acuerdo con el artículo 24.2.h) del Reglamento eIDAS durante 15 años desde la extinción del certificado o la finalización del servicio prestado.
125. Izenpe documentará las evidencias empleadas en el proceso de verificación de la identidad y el emisor o fuente de dichas evidencias.
126. Izenpe almacenará las evidencias del proceso de verificación de la identidad de forma:
- a) que no puedan ser alteradas;
 - b) que se garantice la confidencialidad de la información; y,
 - c) que se garantice la posibilidad de buscar, recuperar y volver a verificar el resultado del proceso de verificación de la identidad.
127. Izenpe elimina las evidencias y los datos personales del solicitante a la finalización del periodo de conservación.

6 PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA IDENTIDAD DE UNA PERSONA FÍSICA REPRESENTANTE DE UNA PERSONA JURÍDICA.

128. Deben documentarse y publicarse los medios aceptados para evidenciar la relación entre persona física y jurídica (por ejemplo, documentos como los poderes de representación).
129. Deben documentarse y publicarse los roles aceptados por las personas físicas para representar a la persona jurídica (p.ej. miembro de una junta; directivo; representante). Siempre que sea posible, el rol de la persona física se obtendrá de registros oficiales. En



caso contrario, el rol puede obtenerse de otras fuentes, como notarias, registros no oficiales o contactos con otras personas representantes de la persona jurídica.

130. La prueba de identidad de una persona física que representa a una persona jurídica requiere:

- La comprobación de la identidad de la persona física (realizada según lo descrito en el apartado 4);
- La comprobación de la identidad de la persona jurídica (realizada según lo descrito en el apartado 5); y,
- La comprobación de la representación: esta comprobación podrá realizarse, asimismo, mediante consulta en el registro público en el que estén inscritos los documentos de constitución y de apoderamiento, pudiendo emplear los medios telemáticos facilitados por los citados registros públicos.

En el caso de la verificación de los poderes de representación de cooperativas, asociaciones y fundaciones, Izenpe emplea registros del gobierno vasco para obtener la validación.

Si el uso de fuentes telemáticas no bastara para verificar el apoderamiento, Izenpe Izenpe revisará manualmente la documentación acreditativa y realiza el bastanteo de poderes.

7 PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

131. Izenpe publica en www.izenpe.eus/datos la información relativa a privacidad y protección de datos de carácter personal.

8 GESTIÓN DEL CAMBIO.

132. Los cambios de esta declaración de prácticas serán aprobados por del Comité de Seguridad de Izenpe.

133. Las versiones actualizadas podrán ser consultadas en la dirección www.izenpe.eus.

9 MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

134. Las partes acuerdan resolver cualquier cuestión que surja entre ellas mediante un proceso de Derecho Colaborativo, pudiendo acudir a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Vitoria-Gasteiz, en caso de no llegar a un acuerdo.