Términos y condiciones correspondientes al proceso de identificación remota por vídeo realizado por Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa-Empresa de certificación y Servicios, Izenpe, S.A.

ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACION Y SERVICIOS IZENPE SA

Firmado digitalmente por ZIURTAPEN ETA ZERBITZU ENPRESA-EMPRESA DE CERTIFICACION Y SERVICIOS IZENPE SA
Fecha: 2026.10.23 10:48:28 +02'00'

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

Control de cambios

Versión	Fecha	Cambio
1.0	07/09/2026	Aprobación del documento.
1.1	22/10/2026	Eliminación de los epígrafes: 1.4 y 2

Índice

1. INFORMACIÓN DE CONTACTO 5
1.1 ORGANIZACIÓN QUE ADMINISTRA EL DOCUMENTO 5
1.2 ENTIDAD DE CONTACTO ..... **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
2 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE IDENTIFICACIÓN REMOTA POR VÍDEO .. **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
3 USO DEL SERVICIO DE IDENTIFICACIÓN REMOTA POR VÍDEO 6
4 OBLIGACIONES 6
5 RESPONSABILIDAD 7
6 ACUERDOS APLICABLES Y DECLARACIÓN DE PRÁCTICAS DE CONFIANZA 7
7 POLÍTICA DE PRIVACIDAD ..... **¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.**
8 POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN 8
9 LEY APLICABLE, QUEJAS Y RESOLUCIÓN DE DISPUTAS 8
10 LICENCIAS Y REPOSITORIO, MARCAS CONFIABLES Y AUDITORÍA 8

1. Información de contacto

1. Organización responsableOrganización responsable

2. Prestador de servicios de confianza Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa – Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe S.A.
   - C/ Beato Tomás de Zumárraga, 71 – 01008 Vitoria-Gasteiz
   - Teléfono: 900 840 123

1.1 Organización que administra el documento

- Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa – Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe S.A.
- C/ Beato Tomás de Zumárraga, 71 – 01008 Vitoria-Gasteiz
- Teléfono: 900 840 123

1.2 Entidad de contacto

- Ziurtapen eta Zerbitzu Enpresa – Empresa de Certificación y Servicios, Izenpe S.A.
- C/ Beato Tomás de Zumárraga, 71 – 01008 Vitoria-Gasteiz
- Teléfono: 900 840 123

1.3 Descripción del proceso de identificación remota por vídeoDescripción del proceso de identificación remota por vídeo

3. Se trata de un proceso remoto desatendido con una operación hibrida (operación automática, y a continuación validación manual) que se compone de las siguientes fases:

   - Con carácter previo al inicio del proceso de identificación remota la persona solicitante deberá escoger el medio de identificación que va a solicitar.
   - Inicio: Izenpe informará a la persona solicitante sobre,
     - Los elementos técnicos requeridos: dispositivo móvil con cámara o de una webcam y micrófono.
     - Las actuaciones que deberá llevar a cabo: mostrar el documento de identidad escogido y realizar interacciones y actuaciones físicas como prueba de vida.
     - El presente documento de términos y condiciones de uso, así como de la política de privacidad.
   - Captura y validación de los elementos de identificación:
     - Izenpe capturará el documento de identificación utilizado y solicitará la realización de una actuación física como prueba de vida, grabando íntegramente este proceso.
     - Y validará los elementos de identificación en base a las características biométricas del solicitante.
   - Vinculación con la persona solicitante: El operador del proceso basándose en el resultado de validación de las evidencias obtenidas automáticamente y su

formación, determinará la vinculación o no entre la persona solicitante y la identidad reclamada.

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

2 Uso del servicio de identificación remota por vídeo

4. Este servicio será utilizado exclusivamente para la identificación remota de las personas solicitantes de medios de identificación y certificados cualificados expedidos por Izenpe.

3 Obligaciones

5. Obligaciones de Izenpe

6. De seguridad,

- Utilizará sistemas y productos fiables que estén protegidos contra toda alteración y que garanticen la seguridad técnica necesaria.
- Adoptará medidas contra la falsificación de los medios y garantizará la confidencialidad en el proceso.
- Garantizará la correcta gestión de su seguridad a través de la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información de acuerdo a los principios establecidos por la ISO/IEC 27001.
- Exigirá a proveedores de albergue el cumplimiento de la normativa y estándares de seguridad (RGPD, ISO, ETSI y Política de Seguridad de Proveedores de Izenpe).
- Empleará personal con la cualificación, conocimientos y experiencia necesarios para la prestación de este servicio.
- Cumplirá la normativa y estándares de seguridad (RGPD, ISO, ETSI y Política de Seguridad de Izenpe).

3.1 De procedimiento

- Antes del inicio del proceso de identificación remota por vídeo, informará de los términos y condiciones relativos a su uso y de los instrumentos jurídicos vinculantes.
- Comprobará la identidad y aquellas otras circunstancias personales del solicitante que consten en los medios de identificación.
- Conservará una 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.

7. De la persona usuaria del servicio

   - Facilitará a Izenpe información completa y adecuada, conforme a los requerimientos de la Declaración de Prácticas de Certificación en especial en lo relativo al procedimiento de registro.
   - Conocerá y aceptará las condiciones de utilización del proceso de identificación remota por vídeo.
   - No monitorizará, manipulará o realizará actos de ingeniería sobre la implantación técnica del servicio de identificación remota.
   - No comprometerá intencionadamente la seguridad de los servicios de identificación remota.

4 Responsabilidad

8. Izenpe será responsable de,

   - La adecuada prestación del servicio, siempre y cuando la persona usuaria emplee adecuadamente los medios puestos a su disposición y actúe conforme a las instrucciones de Izenpe.
   - La actuación de las personas en las que delegue el ejercicio de las funciones necesarias para la prestación del servicio de identificación remota por vídeo.

9. Izenpe no responderá,

   - Del uso fraudulento del servicio de identificación remota por vídeo.
   - Por cualquier tipo de fallo, desconexión o inactividad en las redes de telecomunicaciones de la persona usuaria que puedan interrumpir, suspender o cancelar el servicio de identificación remota por vídeo.
   - La persona usuaria del proceso de identificación remota será responsable de la falsedad o el error fáctico cometido durante el proceso de identificación

5 Acuerdos aplicables y declaración de prácticas de confianza

10. El documento DPVI, publicado en la dirección https://www.izenpe.eus, recoge la información pública de las condiciones y características del proceso de verificación de identidad aplicados en los servicios prestados por Izenpe como prestador de servicios de confianza, recogiendo las obligacciones y procedimientos que se compromete a cumplir.
11. El documento DPCG, publicado en la dirección https://www.izenpe.eus, recoge la información pública de las condiciones y características de los servicios de certificación y servicios de expedición de certificados electrónicos por parte de Izenpe como prestador de servicios de confianza, recogiendo las obligaciones y procedimientos que se compromete a cumplir en relación con la expedición de estos tipos de certificados.
12. Los documentos PDSs correspondiente a los medios de identificación y firma emitidos a la ciudadanía, al certificado del tipo representante y representante SPJ y certificados del tipo profesional (corporativo y empleado público), publicados en la dirección https://www.izenpe.eus/documentacion-juridica/webize01-cndocjuridica/es/, recogen la

información pública, las condiciones y características de los servicios de certificación y servicios de expedición de certificados electrónicos de persona física, de representante de persona jurídica, de representante de entidad sin personalidad jurídica, de personal de entidad pública, de personal de entidad pública con seudónimo y de profesional corporativo por parte de Izenpe, recogiendo las obligaciones y procedimientos que se compromete a cumplir en relación con la expedición de estos tipos de certificados.

1 Política de privacidad

13. El tratamiento de datos de carácter personal que realiza Izenpe se alinea con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE así como con los requisitos que sean de aplicación por normativa nacional específica en esta materia.

6 Política de devolución

14. Izenpe no dispone de una política de reintegro.

7 Ley aplicable, quejas y resolución de disputas

15. 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.

8 Licencias y repositorio, marcas confiables y auditoría

16. Izenpe, como Prestador de Servicios de Confianza, mantiene varias acreditaciones y certificaciones de su infraestructura de clave pública, de las cuales aplican especialmente a estos tipos de certificados las siguientes:

    - Certificación ISO/IEC 27001, estándar para la seguridad de la información.
    - Certificación ISO/IEC 27701, extensión para la gestión de la privacidad de ISO/IEC 27001 cuyo objetivo es proporcionar orientación sobre la protección de la privacidad, incluida la forma en que las organizaciones deben gestionar la información personal, además de ayudar a demostrar el cumplimiento de la normativa en privacidad, como el Reglamento General de Protección de Datos.
    - Expedición y administración de certificados electrónicos cualificados de conformidad con los estándares europeos:
        - ETSI EN 319 411-1 “Policy and Security Requirements for Trust Services Providers issuing certificates- General Requirements”;
        - ETSI EN 319 411-2 “Requirements for trust service providers issuing EU qualified certificates”; y,
        - ETSI EN 319 412-2 “Certificate profile for certificates issued to natural persons”.

17. Los certificados de persona física BakQ y certificado del tipo Ciudadano, de representante de entidad con y sin personalidad jurídica, de personal de entidad pública con y sin seudónimo, de profesional corporativo cualificado se expiden como cualificados conforme al Reglamento eIDAS.
18. Puede comprobarse su inclusión en la lista de confianza de prestadores de servicios de confianza (TSL, por sus siglas en inglés) de España, a través del enlace https://sede.minetur.gob.es/esES/datosabiertos/catalogo/lista-prestadores-tsl.
19. Las auditorías a las que se somete Izenpe se llevan a cabo con la periodicidad requerida, y por un Organismo de Evaluación de la Conformidad acreditado para tal fin.