

|                                                                                   |                                                                                                                                                |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | <b>GUÍA DE IDENTIFICACIÓN VIRTUAL</b>                                                                                                          | <b>ME-VAR-RPSC-GIV-IV-01</b><br><b>Versión 01</b> |
|                                                                                   | <b>REQUISITOS PARA LA IDENTIFICACIÓN VIRTUAL EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS AVANZADAS POR PARTE DE LOS PSC</b> | <b>Emisión: 12-10-2020</b>                        |
|                                                                                   |                                                                                                                                                | <b>Página 1 de 7</b>                              |

## **Objeto**

El presente documento tiene por objeto regular las condiciones y requisitos mínimos aplicables a la verificación de la identidad, así como de los atributos específicos, de la persona solicitante de un certificado digital de firma electrónica avanzada, mediante métodos de identificación virtual que aporten una seguridad equivalente en términos de fiabilidad a la presencia física.

### **1. Ámbito de aplicación**

Estos requisitos se aplicarán a los Prestadores de Servicios de Certificación autorizados por el Registro de Prestadores de Servicios de Certificación.

### **2. Modalidades de la identificación virtual**

El proceso de identificación se podrá realizar de las siguientes formas:

- De forma asistida, con la intervención síncrona de un operador del Prestador de Servicios de Certificación (en adelante, operadores u operadores del Prestador de Servicios de Certificación, indistintamente).
- De forma no asistida, con la intervención asíncrona del mencionado operador.

### **3. Evaluación de la conformidad**

- El cumplimiento de los requisitos deberá ser confirmado por el Registro de Prestadores de Servicios de Certificación durante el proceso de auditoría.
- El Prestador de Servicios de Certificación deberá haber sido auditado, con carácter previo a su ofrecimiento al público.
- El Registro de Prestadores de Servicios de Certificación podrá requerir al prestador, documentación e información adicionales sobre cualquier aspecto de la solución de identificación virtual, con carácter previo o posterior a su implantación.

### **4. Requisitos generales de seguridad**

El Prestador de Servicios de Certificación:

|                                                                                   |                                                                                                                                                            |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | <b>GUÍA DE IDENTIFICACIÓN VIRTUAL</b>                                                                                                                      | <b>ME-VAR-RPSC-GIV-IV-01</b><br><b>Versión 01</b> |
|                                                                                   | <b>REQUISITOS PARA LA IDENTIFICACIÓN<br/>VIRTUAL EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS<br/>DIGITALES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS<br/>AVANZADAS POR PARTE DE LOS PSC</b> | <b>Emisión: 12-10-2020</b>                        |
|                                                                                   |                                                                                                                                                            | <b>Página 2 de 7</b>                              |

- a. Dispondrá y realizará análisis de riesgos específicos a la identificación virtual que se revisará al menos una vez al año, y en particular cuando se produzca un cambio en la prestación del servicio, que pudiera influir en el perfil de riesgo del procedimiento de identificación.
- b. Adoptará medidas técnicas y organizativas adicionales a las indicadas en este documento cuando el resultado del análisis de riesgos efectuado así lo requiera. Dentro de las posibles medidas a adoptar, el prestador de servicios de certificación podrá considerar la validación de datos de identidad, número de documento de identificación, fotografía del documento u otros datos del solicitante a través de servicios de consulta con registros fiables cuando estos estuviesen disponibles.
- c. Evaluará y documentará las características de seguridad del conjunto del sistema, incluyendo todos los elementos sustantivos de la plataforma de identificación, los canales de comunicación y la generación y conservación de evidencias producidas durante el proceso de identificación.
- d. Utilizará un sistema de identificación virtual de acuerdo con los requisitos mínimos de seguridad establecidos en esta guía.
- e. Notificará inmediatamente al Registro de Prestadores de Servicios de Certificación cualquier violación de la seguridad o pérdida de integridad que tenga impacto en el servicio.
- f. Tomará medidas para reducir el riesgo de que la identidad del solicitante no coincida con la identidad reclamada.
- g. Basado en el grado de fiabilidad aportado por el sistema implementado y el correspondiente análisis de riesgos deberá valorar el nivel de exposición a fallos y ataques que corresponda, estableciendo el procedimiento y criterios que debe seguir el operador para decidir sobre la aprobación de la solicitud de emisión del certificado.

En cualquiera de los casos de identificación asistida y no asistida, el operador deberá basar su decisión de aprobación o denegación de la solicitud de emisión del certificado en la verificación de todas las evidencias recabadas en el proceso de identificación.

## 5. Requisitos del personal y plan de formación

- a. El personal encargado de la verificación virtual de la identidad del solicitante de un certificado de firma electrónica avanzada:
  - a.1 Contará con formación específica sobre las características del método de identificación, sus procedimientos, métodos de prueba y métodos comunes de falsificación, con el fin de asegurar que dispone de la capacitación suficiente para detectar potenciales fraudes en el proceso de identificación.

|                                                                                   |                                                                                                                                                            |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | <b>GUÍA DE IDENTIFICACIÓN VIRTUAL</b>                                                                                                                      | <b>ME-VAR-RPSC-GIV-IV-01</b><br><b>Versión 01</b> |
|                                                                                   | <b>REQUISITOS PARA LA IDENTIFICACIÓN<br/>VIRTUAL EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS<br/>DIGITALES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS<br/>AVANZADAS POR PARTE DE LOS PSC</b> | <b>Emisión: 12-10-2020</b>                        |
|                                                                                   |                                                                                                                                                            | <b>Página 3 de 7</b>                              |

a.2 Contará con formación sobre la legislación vigente en materia de servicios de certificación.

b. El Prestador de Servicios de Certificación dispondrá de un plan de formación que se revisará, como mínimo, anualmente en lo relativo a sus contenidos y eficacia.

## **6. Requisitos de los documentos de identidad utilizados en el proceso de identificación**

La identidad del solicitante se acreditará mediante el Documento Personal de Identificación, pasaporte u otros medios admitidos en derecho.

## **7. Requisitos del proceso de identificación**

- a. Se informará al solicitante, de manera clara y comprensible, de los términos y condiciones del proceso de identificación virtual, así como de las recomendaciones de seguridad aplicables.
- b. Se recabará el consentimiento expreso del solicitante, incluyendo el consentimiento a la grabación del proceso de identificación y recopilación de datos.
- c. El proceso de identificación no se considerará válido cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:
  - c.1 existan indicios de falsedad o manipulación del documento de identificación;
  - c.2 existan indicios de falta de correspondencia entre el titular del documento y el solicitante;
  - c.3 las condiciones de la comunicación impidan o dificulten verificar la autenticidad e integridad del documento de identificación y la correspondencia entre el titular del documento y el solicitante;
  - c.4 existan indicios de uso de archivos pregrabados;
  - c.5 existan indicios de que para la transmisión de video no se ha utilizado un único dispositivo.
- d. Si el proceso de identificación se realiza de forma asistida, el prestador dispondrá de un procedimiento para llevar a cabo la entrevista de identificación del solicitante del certificado y una guía de diálogo para los operadores.

|                                                                                   |                                                                                                                                                |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | <b>GUÍA DE IDENTIFICACIÓN VIRTUAL</b>                                                                                                          | <b>ME-VAR-RPSC-GIV-IV-01</b><br><b>Versión 01</b> |
|                                                                                   | <b>REQUISITOS PARA LA IDENTIFICACIÓN VIRTUAL EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS AVANZADAS POR PARTE DE LOS PSC</b> | <b>Emisión: 12-10-2020</b>                        |
|                                                                                   |                                                                                                                                                | <b>Página 4 de 7</b>                              |

- e. Si el proceso de identificación se realiza de forma no asistida, un operador del Prestador de Servicios de Certificación supervisará posteriormente el proceso de identificación grabado y comprobará las evidencias e imágenes generadas por el sistema para aceptar o rechazar la validez del proceso de identificación.

## **8. Requisitos para la verificación de la identidad del solicitante, sus atributos y del documento de identificación**

- a. Se verificará por parte del operador, las evidencias del documento de identificación, la vigencia, la integridad física del documento de identificación utilizado y la correspondencia del titular del documento con el solicitante.
- b. Se enviará al solicitante un código único, aleatorio e impredecible, de un solo uso generado al efecto. El código constará de un mínimo de 6 caracteres (OTP) o sistema con entropía equivalente. El solicitante deberá introducirlo durante el proceso de identificación o de emisión del certificado digital.
- c. Se tomarán las medidas adecuadas para detectar una posible manipulación de la imagen de video, del documento de identificación o del solicitante. Para ello se implantarán las medidas siguientes:
  - c.1 En el caso de la identificación virtual asistida:
    - Medidas organizativas que hagan patente dicha manipulación a través de la interacción con el documento de identificación utilizado y con el solicitante, según las indicaciones del operador, a través de interacciones y actuaciones físicas que figurarán en un protocolo que incluirá acciones tanto comunes como aleatorias y diferenciadas.
  - c.2 En el caso de la identificación virtual no asistida:
    - El sistema requerirá al solicitante la realización activa de interacciones y actuaciones físicas.
- d. Comprobación de los atributos de representación de acuerdo con las prácticas de certificación del Prestador de Servicios de Certificación conforme con la legislación aplicable.

## **9. Requisitos de la grabación en video y de su conservación**

- a. El proceso de identificación deberá ser grabado en video.

|                                                                                   |                                                                                                                                                            |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | <b>GUÍA DE IDENTIFICACIÓN VIRTUAL</b>                                                                                                                      | <b>ME-VAR-RPSC-GIV-IV-01</b><br><b>Versión 01</b> |
|                                                                                   | <b>REQUISITOS PARA LA IDENTIFICACIÓN<br/>VIRTUAL EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS<br/>DIGITALES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS<br/>AVANZADAS POR PARTE DE LOS PSC</b> | <b>Emisión: 12-10-2020</b>                        |
|                                                                                   |                                                                                                                                                            | <b>Página 5 de 7</b>                              |

- b. Se conservará una copia de la grabación en video de la información correspondiente a la identificación, y en particular el reconocimiento óptico de caracteres (OCR), Documento de identificación, prueba de vida y biometría facial, durante un periodo mínimo de 10 años desde la extinción de la vigencia del certificado obtenido por este medio.
- c. Se conservarán, por el mismo periodo de tiempo, fotos u otra información del solicitante y del documento de identificación utilizado, en las que serán claramente reconocibles tanto la persona como el anverso y el reverso del documento de identificación.
- d. La grabación en video y las imágenes obtenidas durante el procedimiento de identificación reunirán las condiciones de calidad y nitidez suficientes para garantizar su uso en investigaciones o análisis posteriores.

#### **10. Requisitos mínimos de seguridad del sistema de identificación virtual**

- a. Proceso de identificación.

Se garantizará que:

- a.1 Se realiza desde un único dispositivo.
- a.2 Se ejecuta en tiempo real.
- a.3 Se detecta la utilización de archivos pregrabados.
- a.4 En el caso de que la calidad de la imagen y el sonido no permita la identificación inequívoca no generará una identificación positiva.

- b. Identificación del solicitante de certificado digital de firma electrónica avanzada.

- b.1 Comprobación de la correspondencia del titular del documento con el solicitante:

- b.1.1 Si es asistido, el sistema permitirá al operador analizar las características biométricas del solicitante y la correspondencia de la información incluida en el documento de identificación con la instantánea o imagen del solicitante.
- b.1.2 Si es no asistido, el sistema biométrico deberá realizar una comparación entre la imagen captada y el documento de identidad, proveyendo automáticamente un score o puntuación sobre el grado de similitud entre los mismos.

|                                                                                   |                                                                                                                                                            |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  | <b>GUÍA DE IDENTIFICACIÓN VIRTUAL</b>                                                                                                                      | <b>ME-VAR-RPSC-GIV-IV-01</b><br><b>Versión 01</b> |
|                                                                                   | <b>REQUISITOS PARA LA IDENTIFICACIÓN<br/>VIRTUAL EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS<br/>DIGITALES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS<br/>AVANZADAS POR PARTE DE LOS PSC</b> | <b>Emisión: 12-10-2020</b>                        |
|                                                                                   |                                                                                                                                                            | <b>Página 6 de 7</b>                              |

c. Prueba de vida.

c.1 Si es asistido, el sistema permitirá al operador comprobar que la persona está viva utilizando un procedimiento para llevar a cabo la entrevista de identificación del solicitante del certificado y una guía de diálogo para los operadores, que incluya preguntas aleatorias y dinámicas.

c.2 Si es no asistido, la solución debe establecer medidas técnicas para detectar que la persona está viva a través de los movimientos de los rasgos faciales y el movimiento del solicitante.

d. Validación de los documentos de identificación.

El sistema debe ser capaz de permitir validar la información siguiente:

d.1 Autenticidad.

d.1.1 Características del documento: tamaño, patrón, diseño, espaciado entre caracteres y tipografía del documento.

d.1.2 Siempre que sea posible, verificación de las medidas de seguridad, como hologramas, imágenes laser variables u otras.

d.2 Vigencia: Fecha de expiración.

d.3 Integridad: Validación de los datos con la zona de lectura mecánica (MRZ).

d.4 Que el anverso y el reverso del documento corresponden al mismo documento, siempre que el documento lo permita.

d.5 Si es asistido, el sistema permitirá al operador verificar visualmente que las imágenes del documento de identidad y fondos de seguridad corresponden con el tipo y versión del documento esperado.

d.6 Si es no asistido, el sistema permitirá a un operador supervisar posteriormente el proceso de identificación grabado y comprobar las evidencias e imágenes generadas del documento de acuerdo con lo especificado en la literal anterior.

e. Requisitos de auditoría.

El sistema debe capturar registros (logs) y almacenarlos para permitir la trazabilidad de cada proceso de identificación. Deberá disponer de los registros siguientes:

|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                            |                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|  <b>GOBIERNO de<br/>GUATEMALA</b><br><small>DR. ALEJANDRO GIANMATTEI</small> | <b>GUÍA DE IDENTIFICACIÓN VIRTUAL</b>                                                                                                                      | <b>ME-VAR-RPSC-GIV-IV-01</b><br><b>Versión 01</b> |
|                                                                                                                                                               | <b>REQUISITOS PARA LA IDENTIFICACIÓN<br/>VIRTUAL EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS<br/>DIGITALES DE FIRMAS ELECTRÓNICAS<br/>AVANZADAS POR PARTE DE LOS PSC</b> | <b>Emisión: 12-10-2020</b>                        |
|                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                            | <b>Página 7 de 7</b>                              |

e.1 Fecha y hora en la que se produce el registro.

e.2 Operador que ha realizado el registro.

f. Requisitos de administración del servicio.

f.1 El servicio deberá asegurar que solamente un usuario con permisos de administrador será capaz de realizar las funciones administrativas.

f.2 El servicio tendrá la capacidad de definir al menos los tipos de roles de administrador y auditor.