

Preguntas frecuentes Servicio Verificación de Identidad (VID)

1) ¿El servicio de verificación de identidad es de uso masivo para cualquier ciudadano costarricense?

No, el servicio de verificación de identidad está enfocado a empresas comerciales, bancos, empresas de crédito, asociaciones solidaristas y notarios públicos, propiamente para personal de plataforma o ventanilla donde el usuario del banco, verifica la identidad del ciudadano costarricense.

2) ¿Cómo se accede al servicio VID?

Por medio de una aplicación que se puede descargar, desde la página de RACSA en el link <https://www.racsa.go.cr/servicios/racsa-servicios-al-ciudadano-racsa-1311/#verificacion-identidad> en el punto **Bajar Aplicación**, en punto uno denominado **instalador VID**.

Otro método para acceder al servicio por parte de las empresas principalmente las financieras, donde la seguridad es esencial, es mediante un API, que permite consumir un Web Service, la cual el cliente debe de crear o solicitar a un tercero.

3) ¿Cuáles son los elementos que requiero como cliente para usar el servicio VID?

El cliente requiere:

- Computadores con características específicas (ver en consulta 4)
- Una Aplicación instalada en las PCs
- Lectores de huellas homologados
- Una conexión de Internet

4) ¿Cuáles son las características técnicas de las computadoras que albergan el servicio?

- ✓ Computador con procesador Intel Pentium® IV 1.4 GHz o superior
- ✓ Sistema Operativo Windows 10, puede ser superior y que el mismo presente soporte
- ✓ Capacidad de 1 GB of RAM o superior
- ✓ Dos puertos USB disponibles
- ✓ Conexión a Internet
- ✓ Resolución de pantalla mínima recomendada 800 x 600 pixeles.
- ✓ Dispositivos sensores de huellas dactilares.

5) ¿RACSA brinda la aplicación, los lectores de huellas y la conexión de acceso?

Sí, RACSA brinda la aplicación a los clientes que lo requieran, mediante la descarga en la página web de RACSA.

Para los lectores de huellas se brinda una lista la referencia con los proveedores, para que el cliente decida, a cuál proveedor solicitar los lectores y poder adquirirlos por cuenta propia. La garantía dependerá del uso y de las condiciones pactadas con el proveedor de su preferencia. RACSA no tiene relación en temas de garantía, ni de los lectores de huellas.

6) ¿Cuáles son las empresas donde puedo adquirir los lectores de huellas?

La lista de proveedores de lectores, se muestra a continuación:

Lista de Proveedores de Lectores de Huellas					
Proveedor	Teléfono	Modelos que distribuyen	Contacto	Correo	Dirección física
CR SOLUCIONES	(+506) 2253-2694	Digital Persona el 4500 - 5160- 5300	<u>Gerardo Lang Gutierrez</u>	<u>info@crsoluciones.com</u>	Taco Bell UCR San Pedro, 400 Oeste, 50 Norte Edif. 795
IAFIS	(506) 2283-0233	Morpho	/	<u>http://www.iafisgroup.com/biometrics</u>	Montes de Oca, Barrio Los Yoses, Casa numero 2041
ID CHECK /AIUDEL	2222-4700	Futronic FS88	<u>Ricardo</u>	<u>ricardo@idchecksys.com</u>	San Pedro
PLASTICARDS SOLUCIONES SRL	Central Telefónica: (506) 40364578	Digital Persona el 4500 - 5160- 5300	<u>Vanessa</u>	<u>vanessa@plasticards.net</u>	San José, Costa Rica

7) ¿Cuáles son las características de los lectores para integrarlo a mi aplicación?

Las características de los lectores homologados, recomendados por RACSA, están dadas en los modelos que se nombran, en el siguiente cuadro:



El lector Digital Persona modelo 5300, es un lector de los más nuevos incluidos en el servicio, en caso de presentar inconvenientes, se deberá de aplicar los pasos de reinstalación del aplicativo y los driver del lector, en caso de persistir se deberá comunicar con Soporte TI TSE (Kenneth Duran Delgado correo kduran@tse.go.cr, teléfono 2287-5568 ext. 3312).

Los lectores de valor económico menor (bajo nivel) cuentan con las siguientes características, no obstante, se sugieren los recomendados u homologados por RACSA:

- Lector monodactilar
- Interface USB
- Sensor óptico de al menos 14x22mm
- Imágenes capturadas a 500dpi
- Sensor que permita capturar en 256 niveles de gris
- Cumplimiento con los estándares ISO 19794-4 (manejo de imágenes de compresión WSQ).

Los lectores con una alta seguridad (High Security) cuentan con las siguientes características:

- Lector monodactilar
- Interface USB
- Sensor óptico de al menos 23x23mm
- Imágenes capturadas a 500dpi
- Sensor que permita capturar en 256 niveles de gris
- Detección de dedo falso
- Cumplimiento con los estándares ISO 19794-4 (manejo de imágenes de compresión WSQ)
- Cumplimiento con los estándares ISO 19794-2 (intercambio biométrico de datos)
- Cumplimiento con los estándares ANSI/INCITS 378 (intercambio biométrico de datos)

8) ¿Cómo se han obtenido las huellas dactilares de las bases de datos?

Las huellas dactilares se han obtenido del proceso de la solicitud y retiro de cédulas nuevas o por renovación de cédula de identidad, generándose los registradas en la base de datos del TSE.

9) ¿En cuáles casos el sistema no lee la huella dactilar?

1. Existen pocos casos en los que debido a factores genéticos o bien a agentes externos la huella no es legible, por ejemplo, puede darse por un desgaste de la huella por factores laborales o por materiales, como el contacto con el cemento, la sal, u agentes químicos etc. Para estos casos, las instituciones pueden solicitar la cédula de identidad y llevar otro proceso interno para la validación de la identidad.
2. Cuando se verifica la huella del dedo contrario al marcado en verde en la herramienta para realizar la verificación con en el servicio.
3. Cuando el ciudadano no coloca bien su huella dactilar en el lector biométrico.
4. Cuando el lector de huellas pierde sus calidades de años de uso y se raya su película superior.
5. Se presenta en el momento que el servicio pierde la conexión de internet.
6. En caso de que el servicio presente un problema general en la plataforma.

10) ¿Qué hacer en caso de que el servicio no pueda leer la huella dactilar?

1. La opción que tienen las entidades, sería solicitar la cédula de identidad al ciudadano, documento constitucionalmente establecido para identificar a los ciudadanos costarricenses y aplicar los protocolos de seguridad alternativos establecidos por cada institución.
2. Se debe de verificar que el lector de huellas esté en buen funcionamiento y esté conectado a la computadora. Cuando use lector Morpho Smart MS0 1300, verificar que el dispositivo Dongle, esté conectado a la PC.

11) ¿Se protege la información privada de las personas?

La información pública y privada de las personas está en custodia del TSE, bajo los mecanismos de seguridad y control del sistema VID, se utiliza para facilitar el cotejo de las huellas leídas en el momento contra las almacenadas en las bases de datos, mediante el consentimiento informado.

12) ¿Qué pasa si el sistema de Verificación, sale de operación por un lapso parcial de tiempo?

1. En caso de que la conexión no fuera exitosa, el cliente deberá proceder a aplicar el protocolo de seguridad alternativo para la identificación de la persona usuaria de sus servicios.
2. Se debe de valorar el Internet de su representada y que el mismo esté operativo.
3. Se debe de comunicar al número 800-NEGOCIO.
4. RACSA brindará el seguimiento al cliente en caso que la plataforma se encuentre fuera de operación e indicará el avance. Cuando el servicio esté estabilizado se llamará al cliente y se cerrará el tiquete.

13) ¿Cómo adquiero el servicio?

Puede llamar al número 2287-0601, del Departamento de Ventas de RACSA.

14) ¿Cómo hace mi empresa para cambiar de paquetes de consultas?

Puede llamar al número 2287-0601, del Departamento de Ventas de RACSA.

15) ¿Puedo realizar consultas adicionales, una vez agotado mi paquete dentro del mismo mes?

Si, las consultas se realizarían al precio de consulta individual de forma automática y facturadas en el siguiente mes. Puede llamar al número 2287-0626 del Departamento de Aseguramiento Comercial de RACSA.

16) ¿Qué sucede con los extranjeros, pueden realizar consultas en el VID?

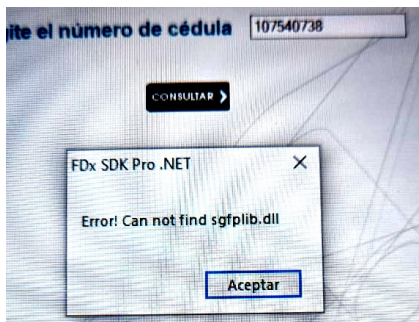
El sistema está constituido por la base de datos de los costarricenses, por lo que no aplicaría para extranjeros.

17) ¿Cuáles son los errores más frecuentes del servicio?

- **Errores de hora y fecha – Reinstalar el aplicativo VID**

Se debe reinstalar el aplicativo del VID. Antes de iniciar el proceso de instalación se recomienda deshabilitar temporalmente el antivirus, luego podrá proceder con la instalación del VID (Según el link que se indicó anteriormente en la pregunta 2) y en la opción de querer reiniciar la computadora, presione la opción NO. Y continuarán las descargas de componentes. Usted también puede descargar el manual de Usuario con las instrucciones ilustradas paso a paso en este link: <https://www.racsa.go.cr/vid/Manual-Usuario-VID.pdf>

- **Errores DLLs – Reinstalar el aplicativo VID**



Se debe reinstalar el aplicativo del VID. Antes de iniciar el proceso de instalación se recomienda deshabilitar temporalmente el antivirus, luego podrá proceder con la instalación del VID (Según el link que se indicó anteriormente en la pregunta 2) y en la opción de querer reiniciar la computadora, presione la opción NO. Y continuarán las descargas de componentes. Usted también puede descargar el manual de Usuario con las instrucciones ilustradas paso a paso en este link: <https://www.racsa.go.cr/vid/Manual-Usuario-VID.pdf>

- **Error que caducan los usuarios en la base de datos – Reportarlo a 800-NEGOCIO.**
- **Errores de olvido de contraseña – Reportarlo a 800-NEGOCIO.**
- **Errores por cédulas nuevas – Reportarlo a 800-NEGOCIO.**
- **Error de datos incorrectos o sucursal inválida - Reportarlo a 800-NEGOCIO.**

Muchas Gracias