

Preguntas Frecuentes Servicio Verificación de Identidad (VID)

1) ¿Qué es el servicio de verificación de Identidad de RACSA?

El servicio de verificación de identidad es una solución que utiliza la huella dactilar de los dedos índices, para verificar la identidad de las personas que desean realizar algún trámite, gestión e ingreso, ante alguna institución o comercio. Por su parte, es una herramienta de consulta para los Notarios Públicos, para asegurar sus gestiones y verificar la identidad de sus clientes.

2) ¿El servicio de verificación de identidad (VID) es de uso masivo para ser utilizado por cualquier ciudadano costarricense?

No, el servicio de verificación de identidad es una herramienta de consulta que está enfocada a las empresas comerciales privadas y públicas, bancos, mutuales, instituciones públicas, empresas gestoras de crédito, asociaciones solidaristas, notarios públicos, entre otros, propiamente para ser usado por personal administrativo, plataformistas en ventanilla, vendedores, o por notarios públicos, donde el usuario verifica la identidad del ciudadano costarricense que esta realizando la gestión.

3) ¿Cómo puedo obtener el servicio VID y como accedo al uso?

El servicio se puede obtener llamando al teléfono 2287-0601, donde le trasladaran con un Asesor Comercial para que sea atendida su solicitud.

El servicio se accede por dos métodos, el primero es medio de una aplicación que se puede descargar ingresando al sitio de RACSA, después del video del paso a paso del servicio, en el enlace <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-digitales/verificacion-de-identidad-vid/> en el punto **Bajar Aplicación Para Ambiente Windows**, en el punto uno denominado **Instalador VID**, donde puede acceder también al **Manual de Usuario**.

El segundo método es por vía de un **API**, desarrollado por el Tribunal Supremo de Elecciones el cual es de uso común por parte de las empresas del sector financiero, que enfatizan sus soluciones en términos de seguridad de sus plataformas permitiéndose consumir un Web Service dispuesto, el cual el cliente debe de integrar y generar a partir de la **guía de instalación que RACSA** les hace entrega o por su parte solicitar a un tercero que desarrollo la integración, partiendo desde la guía emitida.

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

El cliente requiere:

- Computadores con características específicas (ver en consulta 5)
- Una Aplicación VID, instalada en la PC para usar el servicio
- Lectores de huellas homologados (únicos para la plataforma)
- Una conexión de Internet

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

Características:

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

6) ¿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 gratuita de la misma en la página web de RACSA.

Para los **lectores de huellas**, se brinda una lista de referencia de potenciales 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 ninguna relación en temas de garantía de uso o daño de los lectores de huellas.

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

La lista de proveedores de lectores de huellas se muestra en el siguiente cuadro, son de referencia, usted puede adquirir por otros medios, si lo desea:

Lista de Proveedores de Lectores de Huellas

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

8) ¿Cuáles son los modelos de lectores de huellas que se pueden utilizar en el servicio?

Los modelos de los lectores homologados recomendados por RACSA, están dados en el siguiente cuadro de imágenes:



El lector Digital Persona modelo 5300, es un lector de los más nuevos incluidos en el servicio. Pero en caso de presentar inconvenientes, se deberá de aplicar los pasos de reinstalación del aplicativo y los drivers del lector, en caso de persistir se deberá comunicar con Soporte TI TSE (Kenneth Duran Delgado, correo electrónico 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 Mono dactilar
- 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 mono dactilar
- 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 compresión WSQ)
- Cumplimiento con los estándares ISO 19794-2 (intercambio biométrico de datos)
- Cumplimiento con los estándares ANSI/INCITS 378 (intercambio biométrico de datos)

9) ¿Cómo se actualizan las huellas dactilares de las bases de datos?

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

10) ¿En cuáles casos se ha presentado que el sistema de verificación 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 el usuario por desconcentración en el uso verifica la huella del dedo contrario al marcado en verde en la herramienta, al realizar la verificación de identidad del cliente.

3. Cuando el ciudadano no coloca de forma correcta, su huella dactilar en el lector biométrico.
4. Cuando el lector de huellas pierde sus calidades a través de sus años de uso o se raya su película superior de protección.
5. Se presenta en el momento que el servicio pierde la conexión de internet.
6. En caso de que la plataforma presente un problema general.

11) ¿Qué hacer en caso de que el servicio no pueda leer la huella dactilar o se encuentre fuera de operación?

1. La opción que tienen las entidades es solicitar la cédula de identidad al ciudadano, documento constitucionalmente establecido para identificar a los ciudadanos costarricenses y aplicar otros protocolos de seguridad alternativos establecidos por cada institución, para comprobación que es el dueño legítimo del documento.
2. Realizar y revisar que todos los dispositivos del servicio estén conectados y que el servicio de internet este operando.
3. 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.

12) ¿Con el servicio se protege la información privada de las personas?

Se protege la información privada y pública ya que la base de datos 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. El cliente de RACSA protege la información mediante la solicitud del consentimiento informado que se realiza al usuario final al colocar su huella dactilar, esto, es únicamente como comprobación de la identidad.

13) ¿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 aplicar el protocolo de seguridad alternativo temporal 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 de RACSA o ingresar el caso por mesa de servicio visualizando el video de como ingresar un caso en mesa de servicio, ubicado después del video paso a paso de uso del servicio. Adicionalmente, se emite la **Guía para registrar casos en Mesa de Servicio** en pdf, ubicado debajo de las preguntas frecuentes, con el enlace habilitado para descargar el PDF en la página web en el enlace <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-digitales/verificacion-de-identidad-vid/>

4. RACSA brindará el seguimiento al cliente en caso de 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 caso abierto según el tiquete correspondiente.

14) ¿Cómo adquiero ya el servicio VID?

Puede llamar al número 2287-0601, del Departamento de Ventas de RACSA, o emitiendo un correo al siguiente correo electrónico comercial@racsa.go.cr o completando el formulario en el último punto servicio en el enlace: <https://www.racsa.go.cr/servicios/soluciones-digitales/verificacion-de-identidad-vid/>

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

Deberá llamar al número 2287-0601, del Departamento de Ventas de RACSA para que un Asesor Comercial, le colabore o ayude.

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

Correcto, efectivamente las consultas se facturarían al precio de consulta individual del paquete adquirido de forma automática y se reflejan en la factura en consultas excedentes en el mes siguiente. Deberá llamar para más información al número 2287-0626 del Departamento de Aseguramiento Comercial de RACSA.

17) ¿Qué sucede con los extranjeros, pueden utilizarse el servicio para consultarles la identidad?

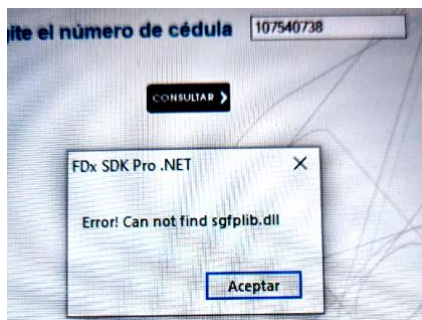
El sistema está constituido por la base de datos de los costarricenses, por lo que no aplicaría consultas para extranjeros.

18) ¿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 enlace 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 enlace: <https://www.racsa.go.cr/docs/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 enlace 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 enlace: <https://www.racsa.go.cr/docs/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