POLÍTICA DE CERTIFICADO PARA SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO.

Código	Nombre	Versión	Clasificación de la información
POP-PL-53	**Política de Certificado para Servicio de Correo Electrónico Certificado**	16	Pública

Documento	**Política de Certificado para Servicio de Correo Electrónico Certificado**
Versión	16
Grupo de Trabajo	Comité de Gerencia
Estado del documento	Final
Fecha de emisión	01/11/2016
Fecha de inicio de vigencia	28/10/2026
OID (Object Identifier)	1.3.6.1.4.1.31136.1.5.16
Ubicación de la Política	https://gse.com.co/documentos/calidad/politicas/Politica_Certificado_para_Servicio_de_Correo_Electronico_Certificado_V16.pdf
Elaboró	Project & Operations Manager
Revisó	Sistema Integrado de Gestión
Aprobó	Comité de Gerencia

Control de Cambios

Versión	Fecha	Cambio/Modificación
1	01/11/2016	Documento inicial conforme al desarrollo del plan de acción de ONAC
2	05/10/2017	Actualización de información referente a la sede de ECD GSE
3	03/04/2018	Actualización conforme a recomendaciones de la auditoría de ONAC
4	27/11/2018	Actualización de cargos, tarifas y rutas de acceso a la página web, modificación del título, actualización de términos, inclusión de los límites de responsabilidad de la entidad de certificación abierta y vigencia de los servicios, obligaciones de la ECD, de la RA, de la EE, del suscriptor, de los responsables, de los terceros de buena fe, de la entidad y obligaciones de otros participantes. Además, se actualizó la minuta de Términos y Condiciones y/o

		responsables y se listaron los documentos que se deben suministrar para la solicitud del servicio
5	12/04/2019	Se eliminó el numeral de las obligaciones de la EE, se unificaron las responsabilidades del suscriptor y responsable, se actualizaron las obligaciones de los suscriptores de acuerdo con el tipo de servicio. Se cambió la palabra “revocación” por “cancelación”
6	07/06/2019	5.3 Se aclararon las obligaciones y derechos del suscriptor
7	31/03/2020	Se ajusta la PC a los cambios generados por las nuevas plataformas, Se agregan los numerales de Objetivo y Alcance y administración de las políticas, Se ajusta la lista de precios, se modifican los links para que apunten a las nuevas rutas.
8	11/17/2020	Se actualizó la persona de contacto en el numeral 4.1. En el numeral 5.1 se actualizó el estado validada: Se elimina la posibilidad que el usuario no podrá alterar el contenido del mensaje; el estado enviada: Se agrega que se registra en el acta de generación de envío del correo y se elimina el estado validada en caso de fallar la comprobación y el reenvío del correo electrónico y del estado leída, se elimina el módulo de visualización. Numeral 5.5.1 se agrega en los documentos solicitados al cliente, el contrato definido entre GSE y el suscriptor o factura de venta. En el numeral 7, en el aspecto de Fidedigno, se elimina el versionado de documentos y el módulo de visualización; en el aspecto de Integridad, se agrega que los documentos firmados no se modifican en los repositorios y se eliminan los propios formatos de firma que aplica la plataforma y se elimina el aspecto de Ciclo vital de larga duración.
9	12/02/2021	Se incluyó el enlace para consultar en línea el Certificado de Existencia y Representación Legal para la ECD. Se actualizaron los links para que apunten a las nuevas rutas. Se actualizaron los numerales: • 5.5.1 Verificación de documentación • 5.11.14 Vigencia de los servicios
10	16/07/2021	Se actualizaron los numerales: • 5.5.1. Verificación de documentación • 5.11.11 Procedimiento de solicitud de suspensión Se incluyeron los siguientes numerales: • 5.11.15 Prohibiciones de uso del servicio • 6. Protección de la información personal • 7. Imparcialidad y no discriminación Se actualiza el OID y el link de consulta de la política de Certificado para Servicio de Correo Electrónico Certificado.
11	31/05/2022	De acuerdo con la nueva versión del CEA se realizaron los siguientes ajustes a la política: • 3.1. Resumen: Se modifica el CEA eliminando el 4.1-10. • 3.2. Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes: Se eliminó el término Apelaciones. • 5.1. Servicio de Correo electrónico certificado: Se incluye un párrafo final indicando que el servicio no maneja dispositivos criptográficos. • 5.5.1. Verificación de documentación: Se incluye un párrafo sobre el RUT. • 10-6 Obligaciones de otros participantes: Se elimina el 4.1-10 del CEA. • Se actualiza el OID y el link de consulta de la política de Certificado para Servicio de Correo Electrónico Certificado

		• Se incluyó el código de calidad en el encabezado del documento.
12	23/09/2022	• Se modificó el numeral 3.1 Resumen incluyendo los capítulos del DURSCIT. • Se modificó la dirección de la ECD en los numerales 3.1 y 3.2 • Se modificó el numeral 5.11.13 de Límites de Responsabilidad • Se modificó el numeral 10.1 Obligaciones de la ECD GSE incluyendo los ítems k) a la u). • Se incluyeron los numerales 8.1.5 al 8.1.8 • Se incluyó un párrafo en la nota del numeral 5.5.1. • Se actualizan OID y link de consulta de Política.
13	16/05/2023	• Se ajustó el numeral 3.2 el responsable de las PQRS quedando Servicio al Cliente. • Se ajustó el numeral 4.1 a la persona de contacto de Director a Gerente de Operaciones. • Se actualizan OID y link de consulta de Política.
14	24/10/2023	• Se ajustó el numeral 5.1.1 Verificación de Documentación. • Se actualizan OID y link de consulta de Política.
15	22/10/2025	• **3.1 Resumen** Se incluye **FIPS 140-2 Nivel 3 o superior** Se ajustó plantilla del documento. Se ajusta el cargo Gerente de Operaciones a Coordinador de Operaciones
16	28/10/2026	• Se ajustó el apartado **canal de atención:** se incluye «Felicitaciones» en el ítem de PQRS. • Se ajustaron los **apartados 4.1 y 4.3:** se reemplaza el cargo "Coordinador de Operaciones" por "Project & Operations Manager". • Se ajustó el **apartado 8.1 – Tarifas:** se actualiza la tabla de tarifas.

Tabla de contenido

Tabla de contenido

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. INTRODUCCIÓN

3.1 Resumen

3.2 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones

3.3 Definiciones y acrónimos

3.1.1 Definiciones

3.3.2 Acrónimos

3.3.3 Estándares y Organismos de Estandarización

4. ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS

4.1 Persona de contacto

4.2 Procedimiento de aprobación de las Políticas

4.3 Responsabilidades de publicación

5. REQUISITOS OPERACIONALES PARA EL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO

5.1 Servicio de Correo Electrónico Certificado

5.2 Solicitud del servicio

5.3 Quién puede solicitar el servicio
5.4 Proceso de registro y responsabilidades
5.5 Procedimiento de solicitud del servicio
5.5.1. Verificación de documentación
5.5.2 Aprobación o rechazo de las solicitudes del servicio
5.5.3 Plazo para procesar las solicitudes del servicio
5.6 Activación del servicio
5.6.1 Actuaciones de la RA de GSE durante la activación del servicio
5.6.2 Notificación al solicitante por la ECD GSE de la activación del servicio
5.6.3 Notificación de la activación del servicio por la ECD GSE a otras entidades
5.7 Aceptación del servicio
5.7.1 Forma en la que se acepta el servicio
5.8 Uso del Servicio de Correo Electrónico Certificado
5.8.1 Uso del servicio por parte del responsable
5.9 Renovación del servicio sin cambio de credenciales
5.9.1 Circunstancias para la renovación del servicio sin cambio de credenciales
5.9.2 Quién puede solicitar una renovación sin cambio de credenciales
5.9.3 Trámites para la solicitud de renovación de certificados sin cambio de credenciales
5.9.4 Notificación al responsable de la renovación del servicio sin cambio de credenciales
5.9.5 Forma en la que se acepta la renovación del servicio
5.9.6 Notificación de la renovación por la ECD a otras entidades
5.9.7 Renovación del servicio con cambio de credenciales
5.9.8 Circunstancias para la renovación del servicio con cambio de credenciales
5.9.9 Quién puede solicitar una renovación con cambio de credenciales
5.9.10 Trámites para la solicitud de renovación del servicio con cambio de credenciales
5.9.11 Notificación al responsable de la activación del servicio con cambio de credenciales
5.9.12 Forma en la que se acepta la renovación del servicio
5.10 Modificación del servicio
5.11 Cancelación y suspensión del servicio
5.11.1 Circunstancias para la cancelación del servicio
5.11.2 Quién puede solicitar una cancelación
5.11.3 Procedimiento de solicitud de cancelación
5.11.4 Periodo de gracia de solicitud de cancelación
5.11.5 Plazo en el que la ECD debe resolver la solicitud de cancelación
5.11.6 Requisitos de verificación de las cancelaciones por los terceros de buena fe
5.11.7 Notificación de la cancelación del servicio
5.11.8 Requisitos especiales de cancelación de credenciales comprometidas
5.11.9 Circunstancias para la suspensión
5.11.10 Quién puede solicitar la suspensión
5.11.11 Procedimiento de solicitud de suspensión
5.11.12 Límites del periodo de suspensión
5.11.13 Límites de Responsabilidad de la Entidad de Certificación Abierta
5.11.14 Vigencia de los servicios
5.11.15 Prohibiciones de Uso Servicio de Correo Electrónico Certificado.

6. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL
6.1. Política de Tratamiento de Datos Personales
7. IMPARCIALIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN
8. OTROS ASUNTOS LEGALES Y COMERCIALES
8.1. Tarifas
8.1.1. Tarifas de emisión o renovación del servicio revisar tarifas
8.1.2. Tarifas de cancelación o acceso a la información de estado
8.1.3. Tarifas de otros servicios
8.1.4. Política de devoluciones
8.1.5. Término y terminación
8.1.6. Procedimiento de cambio de la PC
8.1.7. Prevención de disputas
8.1.8. Ley aplicable y cumplimiento con la ley aplicable
9. POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA
10. OBLIGACIONES
10.1. Obligaciones de la ECD GSE
10.2. Obligaciones de la RA
10.3. Obligaciones (Deberes y Derechos) del Suscriptor y/o Responsable.
10.4. Obligaciones de los Terceros de Buena Fe
10.5. Obligaciones de la Entidad (Cliente)
10.6. Obligaciones de otros Participantes de la ECD
11. POLÍTICAS DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO
12. POLÍTICA CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO
13. MODELOS Y MINUTAS DE LOS DOCUMENTOS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. OBJETIVO

Dar a conocer al público en general los lineamientos establecidos por Gestión de Seguridad Electrónica para prestar el servicio de Correo Electrónico Certificado como Entidad de Certificación Digital, de acuerdo con lo establecido en la Ley 527 de 1999, el Decreto Ley 0019 de 2012, el Decreto 333 de 2014, Ley 1437 de 2011 y los reglamentos que los modifiquen o complementen, en el territorio de Colombia.

2. ALCANCE

Este documento aplica para la emisión de certificados sobre la verificación respecto de la alteración entre el envío y recepción del mensaje de datos y de documentos electrónicos transferibles, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico en la generación, transmisión y recepción de mensajes de datos o cualquier otra actividad relacionada con la creación, uso o utilización de firmas digitales y electrónicas.
Este documento aplica para ofrecer o facilitar los servicios de Correo Electrónico Certificado en la generación, transmisión y recepción de mensajes de datos y de documentos electrónicos transferibles.

3. INTRODUCCIÓN

3.1 Resumen

Política para Servicio de Correo Electrónico Certificado, en adelante **Política** es un documento elaborado por **Gestión de Seguridad Electrónica (en adelante GSE)** que, actuando como una Entidad de Certificación Digital, contiene las normas, procedimientos que la **Entidad de Certificación Digital (en adelante GSE)** como **Prestador de Servicios de Certificación digital (PSC)** aplica como lineamiento para prestar el Servicio de Correo Electrónico Certificado de acuerdo con lo establecido en la Ley 527 de 1999, el Decreto Ley 0019 de 2012, el Decreto 333 de 2014, el Decreto 1471 de 2014, los capítulos 47 y 48 del título 2 de la

parte 2 del libro 2 del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo – DURSCIT y los reglamentos que los modifiquen o complementen, en el territorio de Colombia.

La Política está conforme con los siguientes lineamientos:

- Criterios Específicos de Acreditación para las Entidades de Certificación Digital CEA **(en adelante CEA)** que deben ser cumplidos para obtener la Acreditación como Entidad de Certificación Digital - ECD, ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC;
- RFC 5126 febrero 2008
- W3C XML febrero 2003
- ETSI EN 319 132 abril 2016
- ETSI EN 319 142 abril 2016
- RFC 3161 agosto 2001
- RFC 5905 junio 2010
- HSM FIPS 140 – 2 Nivel 3 mayo 2001 o superior

La actualización y/o modificación de la Política, se realizará a través del procedimiento establecido por GSE para los servicios de certificación digital a cargo del coordinador de Operaciones y el Sistema Integrado de Gestión, cualquier cambio o adecuación sobre el documento deberá ser revisado, analizado y aprobado por los integrantes del Comité de Gerencia, quienes velarán por la publicación de la nueva versión en el sitio Web de GSE, ajustada al contexto de GSE.

DATOS DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN DIGITAL:

Razón Social:	GESTIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA
Sigla:	GSE
Número de Identificación Tributaria:	900.204.272 – 8
Registro Mercantil No: **Certificado de Existencia y Representante Legal:**	01779392 de 28 de febrero de 2008 https://gse.com.co/documentos/marco-regulatorio/Certificado-de-Existencia-y-Representante-Legal-GSE.pdf
Estado del registro mercantil:	Activo
Dirección social y correspondencia:	Calle 77 No. 7 – 44 Oficina 701
Ciudad / País:	Bogotá D.C., Colombia
Teléfono:	+57 (1) 4050082
Fax:	+57 (1) 4050082
Correo electrónico: **Página Web:**	info@gse.com.co www.gse.com.co

Entidades de Certificación Digital Recíprocas

De acuerdo con lo previsto en el artículo 43 de la Ley 527 de 1999, los certificados de firmas digitales emitidos por entidades de certificación extranjeras, podrán ser reconocidos en los mismos términos y condiciones exigidos en la ley para la emisión de certificados por parte de las entidades de certificación nacionales, siempre y cuando tales certificados sean reconocidos por una entidad de certificación autorizada que garantice en la misma forma que lo hace con sus propios certificados, la regularidad de los detalles del certificado, así como su validez y vigencia.

Actualmente ECD GSE no cuenta con acuerdos vigentes de reciprocidad.

DATOS DE LA ENTIDAD DE REGISTRO

La entidad de registro es la misma prestadora de servicios de certificación digital

3.2 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones sobre los servicios prestados por ECD GSE o entidades subcontratadas, explicaciones sobre esta Política de Certificación; son recibidas y atendidas directamente por GSE como ECD y serán resueltas por las personas pertinentes e imparciales o por los comités que tengan la competencia técnica necesaria, para lo cual se disponen de los siguientes canales para la atención a suscriptores, responsables y terceros.

Teléfono:	+57 (1) 4050082
Correo electrónico:	pqrs@gse.com.co
Dirección:	Calle 77 No. 7 – 44 Oficina 701
Página Web:	www.gse.com.co
Responsable:	Servicio al Cliente

Una vez presentado el caso, este es transmitido con la información concerniente al Servicio al Cliente según procedimiento interno establecido para la gestión de estas, una vez recibida la queja se realiza seguimiento para dar respuesta oportuna al cliente.

Recibida la PQRSF se procede a realizar la investigación respectiva para determinar si existe o no la queja, reclamo o apelación. En caso de existir, se determina qué área es responsable de tomar acciones administrativas o técnicas y si se requiere adoptar acciones correctivas o preventivas, caso en el cual se debe aplicar el procedimiento de acciones.

Generada la investigación se procede a evaluar la respuesta para posteriormente tomar la decisión que resuelve la queja y su comunicación final al suscriptor, responsable o parte interesada.

3.3 Definiciones y acrónimos

3.1.1 Definiciones

Los siguientes términos son de uso común y requerido para el entendimiento de la presente Política.

- **Autoridad de Certificación (CA):** En inglés "Certification Authority" (CA): Autoridad de Certificación, entidad raíz y entidad prestadora de servicios de certificación de infraestructura de llave pública.
- **Autoridad de Registro (RA):** En inglés "Registration Authority" (RA): Es la entidad encargada de certificar la validez de la información suministrada por el solicitante de un certificado digital, mediante la verificación de su identidad y su registro.
- **Autoridad de Estampado de Tiempo (TSA):** Sigla en inglés de "Time Stamping Authority": Entidad de certificación prestadora de servicios de estampado cronológico
- **Archivo confiable de datos:** Es el servicio que GSE ofrece a sus clientes por medio de una plataforma tecnológica. En esencia, consiste en un espacio de almacenamiento seguro y encriptado al cual se accede con credenciales o con un certificado digital. La documentación que se almacene en esta plataforma tendrá valor probatorio siempre y cuando esté firmada digitalmente.
- **Certificado digital:** Un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad. Esta es la definición de la Ley 527/1999 que en este documento se extiende a los casos en que la vinculación de los datos de verificación de firma se hace a un componente informático.
- **Criterios Específicos de Acreditación (CEA):** Requisitos que deben ser cumplidos para obtener la Acreditación como Entidad de Certificación Digital - ECD, ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC; es decir para prestar servicios de certificación digital de acuerdo con lo establecido en la Ley 527 de 1999, el Decreto Ley 019 de 2012, los capítulos 47 y 48 del título 2 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único del Sector Comercio, Industria y Turismo – DURSCIT y los reglamentos que los modifiquen o complementen.
- **Clave Personal de Acceso (PIN):** Sigla en inglés de "Personal Identification Number": Secuencia de caracteres que permiten el acceso al certificado digital.
- **Compromiso de la llave privada:** entiéndase por compromiso el robo, pérdida, destrucción o divulgación de la llave privada que pueda poner en riesgo el empleo y uso del certificado por parte de terceros no autorizados o el sistema de certificación.
- **Correo electrónico certificado:** Servicio que permite asegurar el envío, recepción y comprobación de comunicaciones electrónicas, asegurándose en todo momento las características de fidelidad, autoría, trazabilidad y no repudio de la misma.
- **Declaración de Prácticas de Certificación (DPC):** En inglés "Certification Practice Statement" (CPS): manifestación de la entidad de certificación sobre las políticas y procedimientos que aplica para la prestación de sus servicios.
- **Estampado cronológico:** Según el numeral 7 del Artículo 3° del Decreto 333 de 2014, se define como: Mensaje de datos con un momento o periodo de tiempo concreto, el cual permite establecer con una prueba que estos datos existían en un momento o periodo de tiempo y que no sufrieron ninguna modificación a partir del momento que se realizó el estampado.

- **Entidad de Certificación:** Es aquella persona jurídica, acreditada conforme a la ley 527 de 1999 y el Decreto 333 de 2014, facultada por el Gobierno colombiano (Organismo Nacional de Acreditación en Colombia) para emitir certificados en relación con las firmas digitales de los clientes que las adquieran, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales.
- **Entidad de Certificación Abierta:** Es una Entidad Certificación que ofrece servicios propios de las entidades de certificación, tales que:

1. Su uso no se limita al intercambio de mensajes entre la entidad y el suscriptor, o
2. Recibe remuneración por estos.

- **Entidad de certificación cerrada:** Entidad que ofrece servicios propios de las entidades de certificación solo para el intercambio de mensajes entre la entidad y el suscriptor, sin exigir remuneración por ello.
- **Infraestructura de Llave Pública (PKI):** Sigla en inglés de "Public Key Infrastructure": una PKI es una combinación de hardware y software, políticas y procedimientos de seguridad que permite, a los usuarios de una red pública básicamente insegura como el Internet, el intercambio de mensajes de datos de una manera segura utilizando un par de llaves criptográficas (una privada y una pública) que se obtienen y son compartidas a través de una autoridad de confianza.
- **Iniciador:** Persona que, actuando por su cuenta, o en cuyo nombre se haya actuado, envíe o genere un mensaje de datos.
- **Jerarquía de confianza:** Conjunto de autoridades de certificación que mantienen relaciones de confianza por las cuales una ECD de nivel superior garantiza la confiabilidad de una o varias de nivel inferior.
- **Lista de Certificados Revocados (CRL):** Sigla en inglés de "Certificate Revocation List": Lista donde figuran exclusivamente los certificados revocados no vencidos.
- **Llave Pública y Llave Privada:** La criptografía asimétrica en la que se basa la PKI. Emplea un par de llaves en la que se cifra con una y solo se puede descifrar con la otra y viceversa. A una de esas llaves se la denomina pública y se incluye en el certificado digital, mientras que a la otra se denomina privada y es conocida únicamente por el suscriptor o responsable del certificado.
- **Llave privada (Clave privada):** Valor o valores numéricos que, utilizados conjuntamente con un procedimiento matemático conocido, sirven para generar la firma digital de un mensaje de datos.
- **Llave pública (Clave pública):** Valor o valores numéricos que son utilizados para verificar que una firma digital fue generada con la clave privada de quien actúa como iniciador.
- **Módulo Criptográfico Hardware de Seguridad:** Sigla en inglés de "Hardware Security Module", módulo hardware utilizado para realizar funciones criptográficas y almacenar llaves en modo seguro.
- **Política de Certificación (PC):** Es un conjunto de reglas que definen las características de los distintos tipos de certificados y su uso.
- **Prestador de Servicios de Certificación (PSC):** En inglés "Certification Service Provider" (CSP): persona natural o jurídica que expide certificados digitales y presta otros servicios en relación con las firmas digitales.
- **Protocolo de Estado de los Certificados en línea:** En inglés "Online Certificate Status Protocol" (OCSP): Protocolo que permite verificar en línea el estado de un certificado digital
- **Repositorio:** sistema de información utilizado para almacenar y recuperar certificados y otra información relacionada con los mismos.
- **Revocación:** Proceso por el cual un certificado digital se deshabilita y pierde validez.
- **Solicitante:** Toda persona natural o jurídica que solicita la expedición o renovación de un Certificado digital.
- **Suscriptor y/o responsable:** Persona natural o jurídica a la cual se emiten o activan los servicios de certificación digital y por tanto actúa como suscriptor o responsable del mismo
- **Tercero de buena fe:** Persona o entidad diferente del suscriptor y/o responsable que decide aceptar y confiar en un certificado digital emitido por ECD GSE.
- **TSA GSE:** Corresponde al término utilizado por ECD GSE, en la prestación de su servicio de Estampado cronológico, como Autoridad de Estampado Cronológico.

3.3.2 Acrónimos

CA: Certification Authority

CPS: Certification Practice Statement

CRL: Certificate Revocation List

CSP: Certification Service Provider

DNS: Domain Name System

FIPS: Federal Information Processing Standard

HTTP: El protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP, HyperText Transfer Protocol) es el protocolo usado en cada transacción de la Web (WWW). HTTP define la sintaxis y la semántica que utilizan los elementos software de la arquitectura web (clientes, servidores, proxies) para comunicarse. Es un protocolo orientado a transacciones y sigue el esquema petición-respuesta entre un cliente y un servidor.

HTTPS: Hypertext Transfer Protocol Secure (en español: Protocolo seguro de transferencia de hipertexto), más conocido por su acrónimo HTTPS, es un protocolo de red basado en el protocolo HTTP, destinado a la transferencia segura de datos de hipertexto, es decir, es la versión segura de HTTP.

IEC: International Electrotechnical Commission

IETF: Internet Engineering Task Force (Organismo de estandarización de Internet)

IP: Internet Protocol

ISO: International Organization for Standardization

OCSP: Online Certificate Status Protocol.

OID: Object identifier (Identificador de objeto único)

PIN: Personal Identification Number

PUK: Personal Unlocking Key

PKCS: Public Key Cryptography Standards. Estándares de PKI desarrollados por RSA Laboratories y aceptados internacionalmente.

PKI: Public Key Infrastructure (Infraestructura de Llave Pública)

PKIX: Public Key Infrastructure (X.509)

RA: Registration Authority

RFC: Request For Comments (Estándar emitido por la IETF)

URL: Uniform Resource Locator

3.3.3 Estándares y Organismos de Estandarización

CEN: Comité Europeo de Normalización

CWA: CEN Workshop Agreement

ETSI: European Telecommunications Standard Institute

FIPS: Federal Information Processing Standard

IETF: Internet Engineer Task Force

PKIX: Grupo de trabajo del IETF sobre PKI

PKCS: Public Key Cryptography Standards

RFC: Request For Comments

4. ADMINISTRACIÓN DE POLÍTICAS

La administración de las Políticas de Certificación (PC) estará a cargo del proceso de Sistema Integrado de Gestión.

4.1 Persona de contacto

Cargo del contacto:	Project & Operations Manager
Teléfonos de contacto:	4050082

Correo electrónico:	info@gse.com.co

4.2 Procedimiento de aprobación de las Políticas

Las políticas deben ser aprobadas en todos los casos por el comité de gerencia

4.3 Responsabilidades de publicación

Una vez realizados y aprobados los cambios de las políticas, es responsabilidad del Project & Operations Manager y/o el equipo del Sistema Integrado de Gestión solicitar al proceso encargado la actualización en los portales WEB de las políticas en su última versión.

5. REQUISITOS OPERACIONALES PARA EL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO

5.1 Servicio de Correo Electrónico Certificado

El servicio de correo electrónico certificado permite asegurar el envío, recepción y comprobación de comunicaciones electrónicas, asegurándose en todo momento las características de fidelidad, autoría, trazabilidad y no repudio de la misma. Para ello el módulo debe permitir certificar tanto el envío como la recepción de los mensajes, la integridad del mismo (no se ha modificado posteriormente) y que los autores/receptores son quienes se exponen en la comunicación.

Permite también la obtención de un **Acta Firmada** que legitime el correo electrónico certificado, el contenido del Acta será la información necesaria para identificar la comunicación de manera unívoca mediante un identificador del correo electrónico certificado en el sistema, la información relativa del correo electrónico será:

- Creada: Se registra el instante en el que el usuario crea el mensaje. Posteriormente el sistema genera el mensaje que se utilizará dentro de la comunicación y que incluye el mensaje original del usuario, los documentos adjuntos si los hubiera, la información de identificación del remitente y un documento con información para la verificación que permitirá a un tercero acceder a la plataforma de comprobación y verificar la comunicación.
- Validada: Se registra el instante en el que el usuario valida el contenido del mensaje.
- Enviada: El sistema comprueba que la notificación ha sido enviada al destinatario. Si la comprobación falla, se registrará en el acta de generación de envío de correo
- Leída: El destinatario ha accedido al mensaje, descarga el adjunto (si aplica) o por medio del link relacionando el adjunto que está bajo custodia de GSE y por tanto esta se da por recibida.

Para el servicio de Correo Electrónico Certificado no aplica el uso de dispositivos criptográficos token.

5.2 Solicitud del servicio

Cualquier persona que requiera la prestación del servicio de correo electrónico certificado, puede solicitar la prestación del servicio a través de la página web de GSE adjuntando la documentación requerida para autenticar la información suministrada. Una vez completada y confirmada la información por parte del responsable, GSE validará la información suministrada de conformidad con el cumplimiento de los requisitos exigidos para el servicio.

Los usuarios que solicitan nuestros productos y servicios aceptan los Términos y Condiciones del servicio específico en la presente Política.

GSE se reserva el derecho de solicitar documentos adicionales, en original o copia; con el fin de verificar la identidad del solicitante, también puede eximir de la presentación de cualquier documento cuando la identidad del solicitante haya sido suficientemente verificada por GSE a través de otros medios.

El solicitante acepta que GSE tiene el derecho discrecional de rechazar una solicitud del servicio de correo electrónico certificado cuando a su juicio se pueda poner en riesgo la credibilidad, valor comercial, buen nombre de GSE, idoneidad legal o moral de todo el sistema de certificación, notificando la no aprobación sin necesidad de indicar las causas.

5.3 Quién puede solicitar el servicio

Toda persona natural o jurídica legalmente facultada y debidamente identificada puede tramitar la solicitud del servicio de correo electrónico certificado.

5.4 Proceso de registro y responsabilidades

La RA de GSE previamente cumplidos los requisitos de autenticación y verificación de los datos del solicitante, aprobará y firmará digitalmente la solicitud de activación del servicio. Toda la información relacionada quedará registrada en el sistema de la RA.

5.5 Procedimiento de solicitud del servicio

5.5.1. Verificación de documentación

Las funciones de verificación de la documentación del solicitante son realizadas por la RA GSE, encargada de autorizar la activación del servicio, quien comprueba si la información suministrada es válida y si la documentación anexa cumple con los requisitos definidos para el servicio de acuerdo con esta Política.

Los documentos que se deben anexar para la solicitud del servicio son:

- Formulario en línea de la solicitud diligenciado.
- Aceptación de términos y condiciones.
- Contrato o convenio de prestación de servicios, factura de venta, orden de compra o resolución de adjudicación.
- Documento de identificación del solicitante.
- Documento de Existencia y Representación Legal de la Empresa con vigencia no mayor a treinta (30) días. (si aplica).
- Registro Único Tributario y/o domicilio del solicitante e información adicional de acuerdo con el tipo de certificado digital
- Documento de identificación del responsable de administrar el servicio (si aplica).

Notas:

- Los documentos cuando aplique se recibirán escaneados o en original electrónico, preservando la legibilidad para el uso de la información. El documento Registro Único Tributario – RUT (si aplica) se solicitará en el formato actualizado de DIAN que incluye código QR.
- El Documento de Existencia y Representación Legal dicho documento será válido con una vigencia no mayor a treinta (30) días desde la radicación de la solicitud.
- Para el Documento de Existencia y Representación Legal de la Empresa, en los casos que sea requerido será válido un documento equivalente donde se pueda validar la existencia y representación legal de la empresa debidamente autenticado.
- Para el Registro Único Tributario – RUT del solicitante, cuando sea requerido será válido un documento equivalente donde se pueda validar la existencia y representación legal del solicitante debidamente autenticado.
- Todo documento que se reciba autenticado, la autenticación debe tener una vigencia no mayor a sesenta (60) días desde la radicación de la solicitud.
- Para la solicitud del documento de contrato o convenio de prestación de servicios, factura de venta, orden de compra o resolución de adjudicación será válido un documento o registro equivalente.

El procedimiento para realizar la actualización de la información registrada en la solicitud del servicio se realizará enviando una solicitud a través de los canales dispuestos para la gestión de solicitudes de activación del servicio, su información será nuevamente validada con el fin de actualizar datos si se requiere.

5.5.2 Aprobación o rechazo de las solicitudes del servicio

Si una vez validada la documentación del solicitante, la información suministrada cumple con los requisitos establecidos por esta Política, se aprueba la solicitud. Si no es posible validar la documentación del solicitante o no existe autenticidad plena de la información suministrada, se niega la solicitud y no se activa el Servicio de correo electrónico certificado. La ECD no asume ninguna responsabilidad por las consecuencias que puedan derivarse de la no aprobación del servicio de correo electrónico certificado y así lo acepta y reconoce el solicitante al que le haya sido negada la expedición del respectivo servicio.

Igualmente, la ECD GSE se reserva el derecho de no activar el servicio de correo electrónico certificado a pesar de que la identificación del solicitante o la información suministrada por este haya sido plenamente autenticada, por razones de orden legal o de conveniencia comercial, buen nombre o reputación de ECD GSE pueda poner en peligro el sistema de certificación digital.

5.5.3 Plazo para procesar las solicitudes del servicio

El plazo para la aprobación de una solicitud por parte de la RA de GSE, es de tres (3) días hábiles desde el momento de recibir la documentación e información completa. El tiempo para la activación del servicio es de cinco (5) días hábiles una vez recibida la documentación completa.

5.6 Activación del servicio

5.6.1 Actuaciones de la RA de GSE durante la activación del servicio

El paso final del proceso de activación del servicio de correo electrónico certificado es la entrega de las credenciales de acceso por parte de la RA GSE y su entrega de manera segura al responsable. El proceso de activación del servicio de correo electrónico certificado vincula de una manera segura la información de registro y las credenciales entregadas.

5.6.2 Notificación al solicitante por la ECD GSE de la activación del servicio

Mediante correo electrónico se informa al responsable la activación del servicio de correo electrónico certificado y por consiguiente el solicitante acepta y reconoce que una vez reciba el citado correo electrónico, se entenderá entregado el servicio de correo electrónico certificado. Se entenderá que se ha recibido el correo electrónico con el documento formal que notifica la activación del servicio de certificación digital, cuando dicho correo ingrese en el sistema de información designado por el solicitante, en la dirección de correo electrónico que consta en la solicitud.

5.6.3 Notificación de la activación del servicio por la ECD GSE a otras entidades

No existen entidades externas a las que se requiera ser notificada la renovación del servicio.

5.7 Aceptación del servicio

5.7.1 Forma en la que se acepta el servicio

No se requiere confirmación de parte del responsable como aceptación del servicio recibido. Se considera que el servicio de correo electrónico certificado es aceptado por el responsable desde el momento que solicita su expedición, por ello, si la información contenida en la comunicación de activación del servicio no corresponde al estado actual de la misma o no fue suministrada correctamente, se debe solicitar su cancelación por parte del responsable y este así lo acepta, según procedimiento de cancelación descrito en el apartado 5.11

5.8 Uso del Servicio de Correo Electrónico Certificado

5.8.1 Uso del servicio por parte del responsable

El responsable del servicio emitido por ECD GSE acepta las condiciones de uso establecidas en esta Política por el solo hecho de haber solicitado la activación del servicio y solo podrá emplearlos para los usos explícitamente mencionados y autorizados en la presente Política. Por consiguiente, el servicio de correo electrónico certificado no deberá ser usado en otras actividades que estén por fuera de los usos mencionados. Una vez perdida la vigencia del servicio, el responsable está obligado a no seguir usando las credenciales asociadas al mismo. Con base en lo anterior, desde ya acepta y reconoce el responsable, que en tal sentido será el único responsable por cualquier perjuicio, pérdida o daño que cause a terceros por el uso del servicio una vez expirada la vigencia. ECD GSE no asume ningún tipo de responsabilidad por los usos no autorizados.

5.9 Renovación del servicio sin cambio de credenciales

Para la ECD GSE, un requerimiento de renovación del servicio sin cambio de credenciales es un requerimiento normal y por consiguiente implica solo procesar nuevamente la solicitud con la información que cambió, el suscriptor lo reconoce y acepta.

5.9.1 Circunstancias para la renovación del servicio sin cambio de credenciales

El servicio puede ser renovado a solicitud del Suscriptor y/o responsable por vencimiento de vigencia o consumo total de la cantidad de correos electrónicos certificados adquiridos.

5.9.2 Quién puede solicitar una renovación sin cambio de credenciales

Para el servicio de correo electrónico certificado, el responsable puede solicitar la renovación sin cambio de credenciales.

5.9.3 Trámites para la solicitud de renovación de certificados sin cambio de credenciales

El procedimiento para renovación del servicio de Correo Electrónico Certificado sin cambio de credenciales se puede realizar por medio del portal web de solicitud de productos y servicios de GSE o por medio del contacto Comercial de GSE, para iniciar el

proceso de solicitud de renovación del servicio. De requerirse según lo que defina la ECD la información será nuevamente validada con el fin de actualizar datos si se requiere.

5.9.4 Notificación al responsable de la renovación del servicio sin cambio de credenciales

Mediante correo electrónico se notifica al responsable la activación del servicio de correo electrónico certificado y por consiguiente el suscriptor acepta y reconoce que una vez reciba el citado correo electrónico se entenderá entregado el servicio. Se entenderá que se ha recibido el correo electrónico con el documento formal que notifica la activación del servicio de certificación digital, cuando dicho correo ingrese en el sistema de información designado por el responsable.

5.9.5 Forma en la que se acepta la renovación del servicio

No se requiere confirmación de parte del responsable como aceptación del servicio recibido. Se considera que el servicio es aceptado por el responsable desde el momento que solicita su expedición, por ello, si la información contenida en el comunicado de activación no corresponde al estado actual de la misma o no fue suministrada correctamente, se debe solicitar su cancelación por parte del responsable y este así lo acepta.

5.9.6 Notificación de la renovación por la ECD a otras entidades

No existen entidades externas a las que se requiera ser notificada la activación del servicio.

5.9.7 Renovación del servicio con cambio de credenciales

Para la ECD GSE, un requerimiento de renovación del servicio con cambio de credenciales es un requerimiento normal y por consiguiente procesar nuevamente la solicitud con la información que cambió, el suscriptor lo reconoce y acepta. La emisión del certificado digital asociado a la cuenta del servicio de correo electrónico certificado se tratará como una solicitud nueva, para lo cual el cliente debe aportar la documentación correspondiente.

5.9.8 Circunstancias para la renovación del servicio con cambio de credenciales

El servicio puede ser renovado a solicitud del responsable por vencimiento de vigencia.

5.9.9 Quién puede solicitar una renovación con cambio de credenciales

Para el servicio de correo electrónico certificado el responsable puede solicitar la renovación con cambio de credenciales.

5.9.10 Trámites para la solicitud de renovación del servicio con cambio de credenciales

El procedimiento para renovación del servicio de Correo Electrónico Certificado con cambio de credenciales es igual al procedimiento de solicitud del servicio. El responsable debe acceder al portal web de solicitud de productos y servicios de GSE o contactar al Comercial de GSE e iniciar el proceso de solicitud de renovación del servicio de la misma forma que lo hizo cuando solicitó el servicio por primera vez. Su información será nuevamente validada con el fin de actualizar datos si se requiere.

5.9.11 Notificación al responsable de la activación del servicio con cambio de credenciales

Mediante correo electrónico se informa al responsable la activación del servicio de correo electrónico certificado con cambio de credenciales y por consiguiente el suscriptor acepta y reconoce que una vez reciba el citado correo electrónico se entenderá entregado el servicio. Se entenderá que se ha recibido el correo electrónico donde se notifica la activación del servicio cuando dicho correo ingrese en el sistema de información designado por el responsable.

5.9.12 Forma en la que se acepta la renovación del servicio

No se requiere confirmación de parte del responsable como aceptación del servicio recibido. Se considera que el servicio es aceptado por el responsable desde el momento que solicita su expedición, por ello, si la información contenida en el comunicado de activación no corresponde al estado actual de la misma o no fue suministrada correctamente se debe solicitar su cancelación por parte del responsable y este así lo acepta.

5.10 Modificación del servicio

El servicio de correo electrónico certificado, activado por la ECD, puede ser modificado las siguientes características:

- **Por cambio de credenciales.** El responsable puede solicitar las credenciales de acceso al servicio sin costos adicionales.

En caso de que se requiera cambiar al responsable del servicio, se podrá realizar una única vez y no aplicarán costos adicionales.

- **Por cambio en el número de gigas solicitadas.** El solicitante podrá solicitar la ampliación de espacio contratado aplicando costos adicionales. Dicho almacenamiento adicional tendrá la vigencia restante que tenga el servicio de archivo contratado.
- **Por cambio en el aumento en las comunicaciones solicitadas.** El solicitante podrá solicitar la ampliación de las comunicaciones solicitadas aplicando costos adicionales.

5.11 Cancelación y suspensión del servicio

5.11.1 Circunstancias para la cancelación del servicio

El responsable puede voluntariamente solicitar la cancelación del servicio en cualquier instante, pero está obligado a solicitar la cancelación del servicio bajo las siguientes situaciones:

a) Por pérdida o inutilización de las credenciales (usuario y contraseña)

b) Las credenciales han sido expuestas o corre peligro de que se le dé un uso indebido.

c) Cambios en las circunstancias por las cuales GSE autorizó el servicio.

Si el responsable no solicita la cancelación del servicio en el evento de presentarse las anteriores situaciones, será responsable por las pérdidas o perjuicios en los cuales incurran terceros de buena fe exenta de culpa que confiaron en el servicio.

El responsable reconoce y acepta que el Servicio de Correo Electrónico Certificado debe ser cancelado cuando GSE conoce o tiene indicios o confirmación de ocurrencia de alguna de las siguientes circunstancias:

1. A petición del responsable o un tercero en su nombre y representación.
2. Por cambio del responsable.
3. Por muerte del responsable.
4. Por liquidación en el caso de las personas jurídicas (entidad) que adquirieron el servicio.
5. Por la confirmación o evidencia de que alguna información es falsa.
6. Por el cese de actividades de la entidad de certificación.
7. Por orden judicial o de entidad administrativa competente.
8. Por compromiso de la seguridad en cualquier motivo, modo, situación o circunstancia.
9. Por incapacidad sobrevenida del responsable o entidad.
10. Por la ocurrencia de hechos nuevos que provoquen que los datos originales no correspondan a la realidad.
11. Por la aplicación del documento de términos y condiciones, de conformidad con las causales establecidas en el contrato.
12. Por cualquier causa que razonablemente induzca a creer que el servicio utilizado de certificación digital se haya comprometido hasta el punto de que se ponga en duda la confiabilidad del mismo.
13. Por el manejo indebido por parte del responsable del servicio.
14. Por el incumplimiento del suscriptor o de la persona jurídica que representa o a la que está vinculado a través del documento de términos y condiciones.
15. Conocimiento de eventos que modifiquen el estado inicial de los datos suministrados, entre otros: terminación de la Representación Legal, terminación del vínculo laboral, liquidación o extinción de la personería jurídica, cesación en la función pública o cambio a una distinta.
16. En cualquier momento que se evidencie falsedad en los datos suministrados por el solicitante, suscriptor o responsable.
17. Por incumplimiento por parte de GSE, el suscriptor o responsable de las obligaciones establecidas en la Política.
18. Por incumplimiento en el pago de los valores por los servicios de certificación, acordados entre el solicitante y GSE.

No obstante, para las causales anteriores GSE, también podrá cancelar el servicio de correo electrónico certificado, cuando a su juicio se pueda poner en riesgo la credibilidad, confiabilidad, valor comercial, buen nombre de la ECD, idoneidad legal o moral de todo el sistema de certificación.

5.11.2 Quién puede solicitar una cancelación

Lo puede solicitar el responsable, un tercero de buena fe o cualquier persona interesada; cuando tenga constancia demostrable de conocimiento de hechos y causales mencionados en el apartado 5.11.1 ***Circunstancias para la cancelación del servicio*** de esta Política, o que el servicio ha sido empleado con fines diferentes a los expuestos en el aparte 5.8.1 ***Uso del servicio por parte del responsable.***

Cualquier persona interesada que tenga constancia demostrable que el servicio no está en poder del suscriptor o responsable.

El equipo de TI como máximo ente de control que tiene atribuida la administración de la seguridad de la infraestructura tecnológica de GSE, está en capacidad de solicitar la cancelación del servicio si tuviera el conocimiento o sospecha del compromiso de las credenciales o cualquier otro hecho que tienda al uso indebido del servicio por parte del responsable o de GSE.

5.11.3 Procedimiento de solicitud de cancelación

Las personas interesadas tendrán la oportunidad en solicitar la cancelación del servicio cuyas causas están especificadas en esta Política lo pueden hacer bajo los siguientes procedimientos:

- *En las oficinas de GSE*

En horario de atención al público se reciben las solicitudes escritas de cancelación del servicio de correo electrónico certificado firmadas por los suscriptores y/o responsables.

- *Servicio por cancelación telefónica*

A través de la línea de atención telefónica permanente, los suscriptores y responsables pueden solicitar la cancelación siempre y cuando envíen un oficio formal con la solicitud de cancelación.

- *Servicio de cancelación vía correo electrónico*

Por medio de nuestro correo electrónico revocaciones@gse.com.co, los suscriptores y/o responsables pueden solicitar la cancelación del servicio conforme a las causales de cancelación mencionadas en el apartado 5.11.1 Circunstancias para la cancelación del servicio de esta Política, enviando carta de solicitud de cancelación firmada digitalmente o correo electrónico con los datos del suscriptor y causal de revocación.

La ECD por medio del área de TI y el personal designado para desarrollar las actividades de certificación de acuerdo con el procedimiento de desactivación de los servicios realizará la verificación de la solicitud de cancelación.

5.11.4 Periodo de gracia de solicitud de cancelación

Previa validación de la autenticidad de una solicitud de cancelación, GSE procederá en forma inmediata con la cancelación solicitada, dentro de los horarios de oficina de este. Si se trató de una solicitud errónea, el responsable debe notificar a GSE para que proceda a reactivar el servicio si este fue cancelado.

El procedimiento utilizado por GSE para verificar la autenticidad de una solicitud de cancelación formulada por una persona determinada, es verificar la solicitud y validarla directamente con el suscriptor o responsable realizando el contacto con él mismo y confrontando los datos suministrados en la solicitud original.

Una vez solicitada la cancelación el servicio y mientras se procede si se evidencia que dicho servicio es utilizado el responsable releva de toda responsabilidad legal a GSE, toda vez que reconoce y acepta que el control, custodia y confidencialidad de las credenciales es responsabilidad exclusiva de este.

5.11.5 Plazo en el que la ECD debe resolver la solicitud de cancelación

La solicitud de cancelación del servicio debe ser atendida con la máxima urgencia, sin que la cancelación tome más de tres (3) días hábiles una vez validada la solicitud.

Una vez cumplidas las formalidades previstas para la cancelación y si por alguna razón, no se hace efectiva la cancelación del servicio en los términos establecidos por esta Política, GSE como prestador de servicios de certificación responderá por los perjuicios que se causen a los suscriptores o terceros de buena fe derivados de errores y omisiones, de mala fe de los

administradores, representantes legales o empleados de GSE en el desarrollo de las actividades para las cuales cuenta con autorización y para ello cuenta con un seguro de responsabilidad civil de conformidad con el *Artículo 9°. Garantías, del Decreto 333 de 2014.* GSE no asume ningún otro compromiso ni brinda ninguna otra garantía, así como tampoco asume ninguna otra responsabilidad ante titulares de certificados o terceros de confianza a excepción de lo establecido por las disposiciones de la presente Política.

5.11.6 Requisitos de verificación de las cancelaciones por los terceros de buena fe

Es responsabilidad del responsable del servicio y este así lo acepta y reconoce, informar a los terceros de buena fe de la necesidad de comprobar la validez del servicio de correo electrónico sobre los que esté haciendo uso en un momento dado.

5.11.7 Notificación de la cancelación del servicio

Dentro de las 24 horas siguientes a la cancelación del servicio de correo electrónico certificado, GSE informa al suscriptor o responsable, mediante correo electrónico, la cancelación del servicio y por consiguiente el solicitante acepta y reconoce que una vez reciba el citado correo electrónico se entenderá que su solicitud fue atendida. Se entenderá que se ha recibido el correo electrónico donde se notifica la cancelación del servicio cuando dicho correo ingrese en el sistema de información designado por el solicitante, en la dirección correo electrónico que consta en el formulario de solicitud.

5.11.8 Requisitos especiales de cancelación de credenciales comprometidas

Si se solicitó la cancelación del servicio por compromiso (pérdida, destrucción, robo, divulgación) de las credenciales, el responsable puede solicitar unas nuevas credenciales por un periodo igual o mayor al inicialmente solicitado presentando una solicitud de cancelación en relación con el servicio comprometido. La responsabilidad de la custodia de las credenciales es del responsable y este así lo acepta y reconoce, por tanto, es él quien asume el costo de la renovación de conformidad con las tarifas vigentes fijadas para el servicio.

5.11.9 Circunstancias para la suspensión

El servicio puede ser suspendido a solicitud del responsable por pérdida de las credenciales o cuando así lo requiera el responsable.

5.11.10 Quién puede solicitar la suspensión

Para el servicio de correo electrónico certificado, el responsable puede solicitar la suspensión.

5.11.11 Procedimiento de solicitud de suspensión

Las personas interesadas en solicitar la suspensión del servicio lo pueden hacer bajo los siguientes procedimientos:

- En las oficinas de GSE.

En horario de atención al público se reciben las solicitudes escritas de suspensión o cancelación del servicio firmadas por los suscriptores y/o responsables suministrando el documento de identificación original.

- Servicio de Revocación vía correo electrónico

Por medio de nuestro correo electrónico revocaciones@gse.com.co, los suscriptores y/o responsables pueden solicitar la suspensión o cancelación del servicio conforme a las causales de suspensión o cancelación mencionadas en el apartado 5.11.1 Circunstancias para la cancelación del servicio de esta PC, enviando carta de solicitud de revocación firmada digitalmente o correo electrónico con los datos del suscriptor y causal de revocación.

5.11.12 Límites del periodo de suspensión

GSE dispondrá de un término de quince (15) días hábiles como periodo de tiempo máximo en la cual podrá estar el servicio de correo electrónico certificado, en estado suspendido, una vez superado el periodo el servicio será cancelado.

5.11.13 Límites de Responsabilidad de la Entidad de Certificación Abierta

De acuerdo con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación

5.11.14 Vigencia de los servicios

El servicio de Correo Electrónico Certificado emitido por ECD GSE tiene una vigencia máxima de un (1) año, por el número de correos electrónicos contratados o por la vigencia del contrato de prestación de servicios.

5.11.15 Prohibiciones de Uso Servicio de Correo Electrónico Certificado.

La realización de operaciones no autorizadas de acuerdo con los términos y condiciones de uso como con las Políticas de Certificado para el Servicio de Correo Electrónico certificado, por parte de terceros o suscriptores del servicio eximirá a la ECD GSE de cualquier responsabilidad por este uso prohibido.

- No se permite el uso de correo electrónico certificado para el envío de correo no deseado “Spam”.
- No se permite el uso de correo electrónico certificado para la distribución de software malicioso o con la finalidad de cometer cualquier tipo de delito informático, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1273 de 2009.
- No se permite el uso del correo electrónico certificado para violar cualquier normatividad o regulación, así como transgredir los procedimientos regulados por la Entidad de certificación que presta el servicio.
- No se permite el uso del correo electrónico certificado con el fin de infringir cualquier derecho intelectual o de propiedad de ECD GSE o de terceros, incluyendo, por ejemplo, software, código, derechos de autor, marcas registradas, marcas de servicio y patentes.
- No se permite el uso de correo electrónico certificado para la distribución de información que atente contra los derechos y garantías de menores de edad, como pornografía infantil, datos personales privados, semiprivados y/o datos sensibles.
- Se prohíbe el uso de correos electrónicos certificados en sistemas de control o sistemas intolerantes a fallos que puedan ocasionar daños personales o medioambientales.
- Se considera prohibida toda aquella acción que vulnere las disposiciones, obligaciones y requisitos estipulados en la presente Política.
- No es posible por parte de ECD GSE emitir valoración alguna sobre el contenido de los correos electrónicos certificados que envía el suscriptor, por lo tanto, la responsabilidad del contenido del mensaje es responsabilidad única del emisor de los mismos.

ECD GSE no responderá por el uso indebido del correo electrónico certificado, ocasionado por la negligencia del suscriptor en el manejo de sus credenciales de acceso al mismo, como permitir el manejo de las mismas por parte de terceros, o faltando al deber de confidencialidad necesario para salvaguardarlas del acceso no autorizado o fraudulento.

6. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

6.1. Política de Tratamiento de Datos Personales

La ECD GSE tiene como Política de Tratamiento de Datos Personales de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la cual podrá ser consultada en nuestra página web https://gse.com.co/Politicas en la sección Política de Tratamiento de Datos Personales, al igual se puede consultar la autorización para el tratamiento de los datos personales.

7. IMPARCIALIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

ECD GSE, en cabeza del Comité de Gerencia y sus colaboradores se comprometen a salvaguardar la imparcialidad e independencia en los procesos y servicios de certificación digital, con el fin de prevenir conflictos de interés al interior de la empresa, con las partes interesadas pertinentes y externos, actuando dentro del marco legal Ley 527 de 1999, Decretos 019 de 2012, 333 de 2014 y 1471 de 2014, y de los criterios específicos de acreditación del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), por lo que se establecen los siguientes mecanismos de cumplimiento:

- El Comité de Gerencia y los colaboradores de GSE declaran que no participan directa o indirectamente en servicios o actividades, que puedan poner en peligro la libre competencia, la responsabilidad, la transparencia.
- Los colaboradores utilizarán el levantamiento de acciones preventivas y correctivas para responder a cualquier riesgo que comprometa la imparcialidad de la empresa.
- Los colaboradores que hacen parte de los servicios de certificación digital acreditados no podrán prestar servicios de consultoría, ni involucrar al equipo desarrollador a prestar servicio de soporte técnico al suscriptor o cliente.

- GSE es responsable de la imparcialidad en el desarrollo de sus actividades y no permite que las presiones comerciales, financieras u otras comprometan su imparcialidad.
- GSE no emitirá certificados de firma digital a persona natural o jurídica que tenga relación con grupos al margen de la ley o que desarrollen actividades ilícitas.
- GSE podrá declinar la aceptación de una solicitud o el mantenimiento de un contrato para la certificación cuando existan razones fundamentadas, demostradas o indebidas por parte del solicitante y/o suscriptor.
- GSE ofrece acceso a un servicio de certificación digital que no depende del tamaño del solicitante o suscriptor ni de la membresía de cualquier asociación o grupo, tampoco debe depender del número de certificaciones ya emitidas.

Nota: Cualquier caso que ponga en riesgo la imparcialidad de la ECD GSE como ECD o de su personal, organismo u organización, se pondrá en conocimiento del Proceso del Sistema Integrado de Gestión.

De acuerdo con lo establecido en la Política de Imparcialidad y No Discriminación de la ECD de GSE, la cual se encuentra en la página web en la url https://gse.com.co/Politicas.

8. OTROS ASUNTOS LEGALES Y COMERCIALES

8.1. Tarifas

8.1.1. Tarifas de emisión o renovación del servicio revisar tarifas

Correo electrónico	
Rango por demanda	Precios por unidad
0 - 5.000	$ 1.140
5.001 - 10.000	$ 1.090
10.001 - 20.000	$ 1.030
20.001 - 50.000	$ 970
50.001 - 100.000	$ 900
101.000 - 200.000	$ 860
201.000 - 500.000	$ 810
501.000 - 1.000.000	$ 760

- Están calculados sobre vigencia de un año. Las cifras aquí indicadas para cada tipo de servicio podrán variar según acuerdos comerciales especiales a los que se pueda llegar con los responsables, entidades o solicitantes, en desarrollo de campañas promocionales adelantadas por GSE.

8.1.2. Tarifas de cancelación o acceso a la información de estado

La solicitud de cancelación del servicio no tiene costo.

8.1.3. Tarifas de otros servicios

Una vez se ofrezcan otros servicios por parte de GSE, se publicarán en el portal web de GSE.

8.1.4. Política de devoluciones

Se debe tener en cuenta la Política de Devoluciones publicada en la página web de GSE (https://gse.com.co/Nosotros/Politicas/)

8.1.5. Término y terminación

De acuerdo con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación

8.1.6. Procedimiento de cambio de la PC

De acuerdo con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación

8.1.7. Prevención de disputas

De acuerdo con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación

8.1.8. Ley aplicable y cumplimiento con la ley aplicable

De acuerdo con lo establecido en la Declaración de Prácticas de Certificación

9. POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA

La plataforma que se entrega atiende a los distintos aspectos de la seguridad:

Seguro

El sistema no permite los accesos no autorizados a la información, a través de la plataforma y de ataques directos sobre los servidores sobre los que funciona.

- Se utilizan cifrados seguros (SHA 256) con claves distintas para cada elemento.
- Protección contra SQL Injection por medio de filtros software en los accesos.
- Comprobación de autorización en todas las operaciones que puede realizar el usuario.

Trazable

- Todas las acciones de los usuarios que implican una modificación en un documento se registran.
- En algunos servicios como el de comunicaciones certificadas, la auditoría de eventos se firma y sella con TSA para asegurar su autenticidad.

Fidedigno

- No se modifican los originales de los documentos.
- **Integridad**
- En el caso de los documentos firmados, estos no se modifican en los repositorios.
- **Buenas prácticas de Seguridad de la Información**
- La plataforma cumple con los estándares internacionales definidos para el tratamiento seguro de la información y el tratamiento de información de carácter sensible o privado.

Auditado

- Se realizan auditorías internas de seguridad periódicamente utilizando herramientas de Ethical Hacking como OWASP ZAP.

10. OBLIGACIONES

10.1. Obligaciones de la ECD GSE

ECD GSE como entidad de prestación de servicios de certificación está obligada según normativa vigente en lo dispuesto en las Políticas de Certificado para Servicio de Correo Electrónico y en la DPC a:

A) Respetar lo dispuesto en la normatividad vigente, la DPC y en las Políticas de Certificado.

B) Publicar la DPC y cada una de las Políticas de Certificado en la página Web de GSE.

C) Informar a ONAC sobre las modificaciones de la DPC y de las Políticas de Certificado.

D) Mantener la DPC y Políticas de Certificado con su última versión publicadas en la página Web de GSE.

E) Emitir el servicio conforme a las Políticas de Certificado y a los estándares definidos en la DPC.

F) Generar el servicio consistente con la información suministrada por el solicitante o suscriptor.

G) Conservar la información sobre los servicios emitidos de conformidad con la normatividad vigente.

H) No mantener copia de las credenciales de los servicios entregados al solicitante o suscriptor.

I) Cancelar los servicios según lo dispuesto en las Políticas de Certificado.

J) Notificar al Solicitante, Suscriptor o Entidad la cancelación del servicio dentro de las 24 horas siguientes de conformidad con la Política de Certificado.

K) Informar a los suscriptores la proximidad del vencimiento de su servicio.

L) Disponer de personal calificado, con el conocimiento y experiencia necesaria para la prestación del servicio de certificación ofrecido por la ECD GSE.

M) Proporcionar al solicitante en la página web de la ECD GSE la siguiente información de manera gratuita y acceso libre:

- Las Políticas y Declaración de Prácticas de certificación y todas sus actualizaciones.
- Obligaciones del suscriptor y la forma en que han de custodiarse los datos.
- Procedimiento para solicitar del servicio.
- El procedimiento para la cancelación del servicio.
- Las condiciones y límites del uso del servicio

N) Comprobar por sí o por medio de una persona diferente que actúe en nombre y por cuenta suya, la identidad y cualesquiera otras circunstancias de los solicitantes o de datos de los certificados, que sean relevantes para los fines propios del procedimiento de verificación previo a su expedición.

L) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio y al ONAC, de manera inmediata, la ocurrencia de cualquier evento que comprometa o pueda comprometer la prestación del servicio.

H) Informar oportunamente la modificación o actualización de servicios incluidos en el alcance de la acreditación, en los términos que establezcan los procedimientos, reglas y requisitos del servicio de acreditación de ONAC

I) Actualizar la información de contacto cada vez que haya cambio o modificación en los datos suministrados.

J) Capacitar y advertir a sus usuarios sobre las medidas de seguridad que deben observar y sobre la logística que se requiere para la utilización de los mecanismos de la prestación del servicio.

K) Garantizar la protección, integridad, confidencialidad y seguridad de la información suministrada por el suscriptor conservando la documentación que respalda el servicio.

H) Garantizar las condiciones de integridad, disponibilidad, confidencialidad y seguridad, de acuerdo con los estándares técnicos nacionales e internacionales vigentes y con los criterios específicos de acreditación que para el efecto establezca el ONAC.

I) Disponer en la página web de la ECD GSE los servicios que se encuentran acreditados.

10.2. Obligaciones de la RA

La RA es la entidad de la ECD GSE facultada para realizar la labor de identificación y registro, por lo tanto, la RA está obligada en los términos definidos en la Declaración de Prácticas de Certificación a:

1. Conocer y dar cumplimiento a lo dispuesto en la DPC y en las Políticas de Certificado correspondiente a cada servicio.
2. Verificar la exactitud y autenticidad de la información suministrada por el Solicitante.
3. Archivar y custodiar la documentación suministrada por el solicitante o suscriptor, durante el tiempo establecido por la legislación vigente.
4. Respetar lo dispuesto en los contratos firmados entre ECD GSE y el suscriptor o responsable.

10.3. Obligaciones (Deberes y Derechos) del Suscriptor y/o Responsable.

El Suscriptor o responsable de un servicio de correo electrónico certificado está obligado a cumplir con lo dispuesto por la normativa vigente y lo dispuesto en la PC y DPC como es:

1. Usar el servicio contratado según los términos de la DPC y PC.
2. Verificar dentro del día siguiente hábil que la información del servicio contratado es correcta. En caso de encontrar inconsistencias, notificar a la ECD.
3. Abstenerse de: prestar, ceder, escribir, publicar las credenciales del servicio y tomar todas las medidas necesarias, razonables y oportunas para evitar que estas sean utilizadas por terceras personas.
4. Suministrar toda la información requerida en el Formulario de Solicitud de Certificados digitales o servicios para facilitar su oportuna y plena identificación.
5. Cumplir con lo aceptado y firmado en el documento términos y condiciones o Contrato acordado entre GSE y Suscriptor y/o responsable
6. Proporcionar con exactitud y veracidad la información requerida.

7. Cumplir con las políticas de seguridad de la plataforma establecidas por GSE.
8. Custodiar y proteger de manera responsable sus credenciales.
9. Dar uso al servicio de conformidad con las PC establecidas en la DPC para cada uno de los servicios.
10. Abstenerse de usar el servicio para cometer actos ilícitos.
11. No realizar ninguna declaración relacionada con el servicio que la ECD GSE pueda considerar engañosa o no autorizada, conforme a lo dispuesto por la DPC y PC.
12. Una vez cancelado el servicio el suscriptor debe inmediatamente dejar de mencionarlo en todo el material publicitario que contenga alguna referencia al mismo.
13. El suscriptor al hacer referencia al servicio prestado por ECD GSE en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o publicidad, debe informar que cumple con los requisitos especificados en las PC de la DPC, indicando la versión del momento en que adquirió el servicio.

Por otro lado, tiene los siguientes derechos:

1. Recibir el servicio en los tiempos establecidos en la PC.
2. El suscriptor podrá utilizar las marcas de conformidad y la información relacionada con el servicio de certificación digital prestado por ECD GSE en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o publicidad, desde que cumpla lo requerido.
3. Solicitar información referente a las solicitudes en proceso.
4. Solicitar cancelación del servicio aportando la documentación necesaria.
5. Recibir el servicio de acuerdo con el alcance otorgado por el ONAC a GSE.

10.4. Obligaciones de los Terceros de Buena Fe

Los Terceros de buena fe en su calidad de parte que confía en los servicios emitidos por ECD GSE están en la obligación de:

1. Conocer lo dispuesto sobre servicios de Correo Electrónico Certificado en la Normatividad vigente.
2. Conocer lo dispuesto en la DPC y PC.
3. Verificar el estado de los servicios antes de realizar operaciones.
4. Conocer y aceptar las condiciones sobre garantías, usos y responsabilidades al realizar operaciones con los servicios contratados.

10.5. Obligaciones de la Entidad (Cliente)

La entidad cliente es la encargada de solicitar los servicios para sus funcionarios y los suscriptores son las personas que hacen uso del servicio.

Conforme lo establecido en las Políticas de Certificado, en el caso de los servicios donde se acredite la vinculación del Suscriptor o Responsable con la misma, será obligación de la Entidad:

1. Solicitar a la RA de GSE la cancelación del servicio cuando cese o se modifique dicha vinculación.
2. Todas aquellas obligaciones vinculadas al responsable del servicio.
3. La entidad al hacer referencia al servicio prestado por ECD GSE en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o publicidad, debe informar que cumple con los requisitos especificados en las PC de la DPC.
4. La entidad podrá utilizar las marcas de GSE y la información relacionada con el servicio prestado por ECD GSE en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o publicidad, desde que cumpla lo requerido en el literal anterior.

10.6. Obligaciones de otros Participantes de la ECD

El Comité de Gerencia y el Sistema Integrado de Gestión como organismos internos de ECD GSE están en la obligación de:

1. Revisar la consistencia de la PC con la normatividad vigente.
2. Aprobar y decidir sobre los cambios a realizar sobre los servicios, por decisiones de tipo normativo o por solicitudes de suscriptores o responsables.

3. Aprobar la notificación de cualquier cambio a los suscriptores y/o responsables analizando su impacto legal, técnico o comercial.
4. Revisar y tomar acciones sobre cualquier comentario realizado por suscriptores o responsables cuando un cambio en el servicio se realice.
5. Informar los planes de acción a ONAC sobre todo cambio que tenga impacto sobre la infraestructura y que afecte los servicios, de acuerdo con el RAC-3.0-01 vigente.
6. Autorizar los cambios o modificaciones requeridas sobre la PC.
7. Autorizar la publicación de la PC en la página Web de la ECD GSE.
8. Aprobar los cambios o modificaciones a las Políticas de Seguridad de la ECD GSE.
9. Asegurar la integridad y disponibilidad de la información publicada en la página Web de la ECD GSE.
10. Asegurar la existencia de controles sobre la infraestructura tecnológica de la ECD GSE.
11. Conocer y tomar acciones pertinentes cuando se presenten incidentes de seguridad.
12. Revisar, aprobar y autorizar cambios sobre los servicios de certificación acreditados por el organismo competente.
13. Revisar, aprobar y autorizar la propiedad y el uso de símbolos, servicios y cualquier otro mecanismo que requiera ECD GSE para indicar que el servicio de certificación digital está acreditado.
14. Velar que las condiciones de acreditación otorgadas por el organismo competente se mantengan.
15. Velar por el uso adecuado en documentos o en cualquier otra publicidad que los símbolos, y cualquier otro mecanismo que indique que ECD GSE cuenta con un servicio de certificación acreditado y cumple con lo dispuesto en las Reglas de Acreditación del ONAC.
16. Velar por mantener informados a sus proveedores críticos y ECD recíproca en caso de existir, de la obligación de cumplimiento de los requisitos del CEA, en los numerales que correspondan.
17. El Sistema Integrado de Gestión ejecutará los planes de acción preventivos y correctivos para responder ante cualquier riesgo que comprometa la imparcialidad de la ECD, ya sea que se derive de las acciones de cualquier persona, organismo, organización, actividades, sus relaciones o las relaciones de su personal o de sí misma.
18. Velar que todo el personal y los comités de la ECD (sean internos o externos), que puedan tener influencia en las actividades de certificación actúen con imparcialidad y no discriminación, especialmente aquellas que surjan por presiones comerciales, financieras u otras comprometan su imparcialidad.
19. Documentar y demostrar el compromiso de imparcialidad y no discriminación.
20. Velar que el personal administrativo, de gestión, técnico de la PKI, de la ECD asociado a las actividades de consultoría si existiera, mantenga completa independencia y autonomía respecto al personal del proceso de revisión y toma de decisión sobre los servicios de certificación de la misma ECD.

11. POLÍTICAS DEL SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO

Esta política define "**qué**" requerimientos son necesarios para el Servicio de Correo Electrónico Certificado y "**cómo**" se cumplen los requerimientos de seguridad impuestos por la política.

12. POLÍTICA CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO

PROTOCOLO TIME-STAMP USANDO EL CORREO ELECTRÓNICO	OBLIGATORIO
Utilizar objetos MIME para enviar y recibir respectivamente correo electrónico utilizando motores de procesamiento MIME y proporcionar un transporte simple de correo de Internet para los mensajes de Time-Stamp	☑️
Para la solicitud / indicación de fecha y hora y aplicación / indicación de hora-respuesta, los tipos MIME, las implementaciones incluyen el "nombre" y parámetros de "nombre de archivo". Un nombre de archivo ayuda a preservar el tipo de información cuando las consultas y respuestas de marca de tiempo se guardan como archivos.	☑️

13. MODELOS Y MINUTAS DE LOS DOCUMENTOS DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

De acuerdo con lo enunciado en el Anexo 2 de la DPC.

OID (Object Identifier)	**1.3.6.1.4.1.31136.1.5.16**
Ubicación de la PC	https://gse.com.co/documentos/calidad/politicas/Politica_Certificado_para_Servicio_de_Correo_Electronico_Certificado_V16.pdf