CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN**	**ELABORÓ**	**REVISÓ**	**APROBÓ**
1	01/11/2020	Se crea documento	COORDINADOR SGI	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL
2	12/03/2023	Se revisó el procedimiento y se incluyó el numeral 5.4.1 y 5.4.2	COORDINADOR SGI	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL
3	31/05/2024	Se actualiza la Nota de la solicitud y se adiciona Nota en revisión. Se crea el numeral 5.6 Revisión de la solicitud presencial. Se retira ADO como proveedor de validación de Identidad.	COORDINADOR SGI	GERENTE GENERAL	GERENTE GENERAL

1. OBJETIVO

Definir lineamientos para solicitud, Revisión de solicitud, decisión, emisión, documentación y revocación de Certificados Digitales.

2. ALCANCE

Este documento se aplica al proceso de Ciclo de Vida de la Emisión de Certificados Digitales.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 AGENTA RA: Responsable de recolectar los datos y documentos del solicitante, y valida (revisa) la completitud de los documentos soporte que presenta el solicitante acorde con lo establecido en las PC. Almacenar los datos del solicitante y documentos soporte. Hace recomendación de emitir o no el certificado.

3.2 OFICIAL DE DESICIÓN: Es responsable del Seguimiento a las solicitudes de certificados digitales y atención a las solicitudes de servicios de valor agregado de certificación digital como lo es Estampas de Tiempo, Mensajería certificada, así como de evaluar las solicitudes que le envía el agente RA y Toma la decisión de prestar el servicio de certificación solicitado.

4. DEFINICIONES:

Copia Controlada

Entidad de Certificación Digital: 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.

Certificado digital: Mensaje de datos electrónico firmado por la entidad de certificación digital, el cual identifica tanto a la entidad de certificación que lo expide, como al suscriptor y contiene la llave pública de este último.

Estampado cronológico: Mensaje de datos que vincula a otro mensaje de datos con un momento o periodo de tiempo concreto, el cual permite establecer con una prueba que estos datos existían en ese momento o periodo de tiempo y que no sufrieron ninguna modificación a partir del momento en que se realizó el estampado.

Autoridad de sellado de tiempo (TSA): Sigla en inglés de "Time Stamp Authority", entidad de confianza que emite sellos de tiempo.

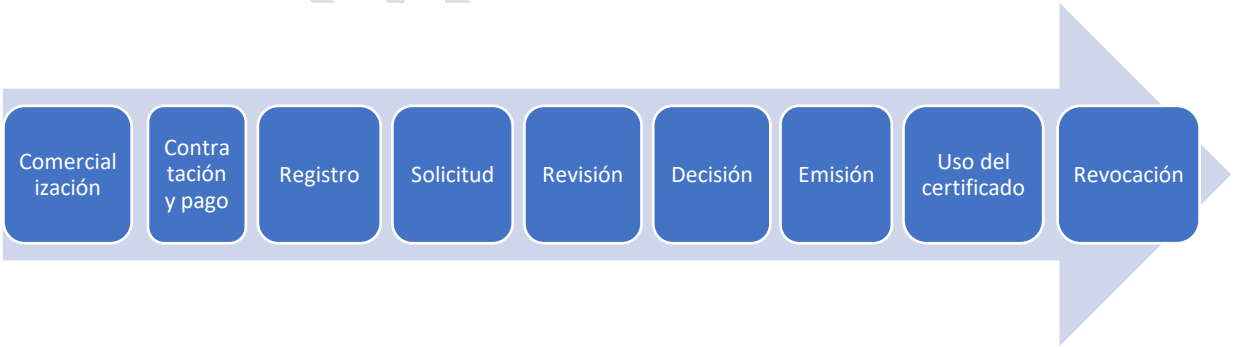
Solicitante: Toda persona natural o jurídica que solicita un servicio de certificación o la expedición o renovación de un certificado digital.

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.

5. DESARROLLO

. REQUISITOS OPERACIONALES PARA EL CICLO DE VIDA DE LOS CERTIFICADOS

El ciclo de vida de los certificados digitales emitidos por PKI SERVICES S.A.S. se extiende desde la comercialización inicial hasta la revocación o expiración del certificado.



5.1. COMERCIALIZACIÓN

El Solicitante y/o, en los casos que sea aplicable, el Solicitante o Suscriptor a la cual se encuentra vinculado el Suscriptor podrán recibir información acerca del proceso de certificación digital de las siguientes maneras:

- Consultando la página web https://pkiservices.co

- Mediante correo electrónico informativo desde la dirección comercial

- El trato directo con Agentes comerciales.

- Por medio de una PQRS dispuesta en la página web https://pkiservices.co sección SERVICIO AL CLIENTE, opción SOPORTEPQRS.

Por cualquiera de estos medios, se les brindará información acerca de dicho proceso, requisitos necesarios, tarifas u otros relativos. Luego de ser informado el Solicitante, en los casos que sea aplicable, el Solicitante o Suscriptor a la cual se encuentra vinculado el Suscriptor indicarán en la página web https://pkiservices.co/ sección SERVICIOS

1) El tipo de certificado requerido y, si éste admite varios tipos de soporte, el tipo de soporte requerido.

2) La vigencia del certificado requerida.

3) El nombre completo del Solicitante.

4) El tipo y el número de su documento de identidad del Solicitante.

5) La cuenta de correo electrónico del Solicitante que estará asociada al certificado digital y por medio de la cual PKI SERVICES S.A.S. le realizará notificaciones y comunicaciones oficiales. Cabe destacar que para los certificados personales, se debe indicar la cuenta de correo electrónico personal y para los certificados corporativos, la cuenta de correo electrónico corporativa.

En los casos que sea aplicable:

6) El nombre o la razón social del Suscriptor o de la Entidad a la cual se encuentra vinculado el Suscriptor.

7) El NIT del Suscriptor o de la Entidad a la cual se encuentra vinculado el Suscriptor. Si el Solicitante es una Persona Natural individual, el Área Comercial y/o un OD enviarán por correo electrónico al Solicitante y/o, en los casos que sea aplicable, al Suscriptor y/o la Entidad a la cual se encuentra vinculado el Suscriptor: la Propuesta Comercial, en los casos que sea aplicable; el Contrato de Suscripción; en los tipos de certificado que lo permiten, un modelo de autorización para la solicitud y obtención del certificado en el caso de que se requiera; opcionalmente, un enlace a la plataforma; y las indicaciones respectivas.

5.2. CONTRATACIÓN Y PAGO

Para proceder con la contratación y el pago, el Solicitante y/o Susciptor, en los casos que sea aplicable, el Suscriptor y/o la Entidad a la cual se encuentra vinculado el Suscriptor deberán:

- Aceptar todos los términos y condiciones dispuestos en el Contrato entre PKI SERVICES S.A.S. y el Suscriptor, mediante la aceptación respectiva. La evidencia de este proceso será la aceptación de términos y condiciones y/o el Contrato de Suscripción firmado.

- Realizar el pago de la tarifa respectiva por un método válido, en los casos que sea aplicable. La evidencia de este proceso será el váucher o comprobante de pago.

- Si el Solicitante es una Corporación o Entidad (Persona Jurídica o Persona Natural) distinta al Suscriptor, aprobar todos los términos y condiciones dispuestos en un Contrato de Prestación de Servicios entre PKI SERVICES S.A.S. y el Solicitante, mediante la firma respectiva. La evidencia de este proceso será el Contrato de Prestación de Servicios firmado. Cabe resaltar que, además del Contrato de Suscripción con cada Suscriptor de un certificado digital, dependiendo del tipo de contratación, se podría necesitar un Contrato de Prestación de Servicios entre PKI SERVICES S.A.S. y, para los certificados personales, el Suscriptor del certificado digital, o, para los certificados corporativos, la Corporación o Entidad que consta en el certificado digital.

5.3 REGISTRO

La primera actividad que debe hacer el solicitante es realizar su registro con sus datos personales en la página de PKI SERVICESS https://pkiservices.co. Recibirá un usuario y una contraseña de parte de PKI SERVICES.

5.4. SOLICITUD DE CERTIFICADOS

La RA se encuentra expuesta en internet en www.pkiservices.co para que el solicitante/suscriptor adquiera el certificado digital que requiera, desarrollando estas actividades:

5.4.1. QUIÉN PUEDE SOLICITAR UN CERTIFICADO

1) El futuro Suscriptor que sea Persona Natural o Jurídica que previamente realice su registro en la página de PKI SERVICES https://pkiservices.co.

2) El futuro Suscriptor que sea Persona Natural o Jurídica y que sustente correctamente la información requerida por la RA, según lo especificado en la Política de Certificado PC respectiva.

3) Una Persona Natural individual (no Corporación o Entidad) vinculada a la Corporación o Entidad futuro Suscriptor (Persona Jurídica o persona Natural), incluyendo un representante legal, apoderado empleado o persona autorizada por un representante legal de la Persona Jurídica Suscriptor o por la propia Persona Natural Suscriptor a solicitar y obtener un certificado para sistemas de firma digital para la actuación administrativa automatizada, que pueda

Copia Controlada

sustentar correctamente la información requerida por la RA, según lo especificado en la Política de Certificado PC respectiva.

4) Una Corporación o Entidad (Persona Jurídica o Persona Natural) distinta a la Corporación o Entidad futuro Suscriptor, que haya sido autorizada por el representante legal de la Persona Jurídica Suscriptor o por la propia Persona Natural Suscriptor a solicitar y obtener un certificado para sistemas de firma digital para la actuación administrativa automatizada, que pueda sustentar correctamente la información requerida por la RA, según lo especificado en la Política de Certificado PC respectiva.

5.4.2. PASOS DE LA SOLICITUD

a. El solicitante selecciona el certificado digital que desea.

b. El sistema le pide al solicitante los datos generales de identificación y aceptar los términos y condiciones para proceder a realizar el pago en línea.

c. Cuando el pago es aprobado por el sistema financiero, el sistema le pide al solicitante se autentique; esto se hace mediante biometría facial viva y toma de foto del documento de identidad.

d. Si la identificación de identidad es exitosa y no se encuentra en las listas restrictivas, el sistema le pide al solicitante el cargue de la documentación relacionada con el tipo de certificado digital solicitado.

   Nota: En caso de que la solicitud sea presencial se excluye el proceso automatizado de validación de identidad (propio de PKI Services) seleccionando la opción presencial. En este caso, se validará el documento de identidad físico contra la persona y se dejará foto de la cedula en el sistema como evidencia.

5.5 REVISION DE LA SOLICITUD EN LA PÁGINA WEB

a. El proceso de identificación inequívoca de la identidad del suscriptor (persona natural o jurídica), se cumple mediante la identificación Biométrica facial viva y toma de foto del documento de identidad.

b. Tanto el proceso de identificación Biometría facial viva como los documentos que soportan su identidad y el tipo de certificado solicitado, son almacenados y firmados digitalmente por el agente RA de PKI SERVICES y recomienda la emisión o no del certificado.

Copia controlada

5.6. REVISIÓN DE LA SOLICITUD PRESENCIAL

a. Durante la cita presencial, revisar cada documento presentado por el solicitante. Verificar que estén completos, legibles y válidos según los requisitos establecidos por la autoridad certificadora o la entidad emisora del certificado digital.
b. Confirmar la identidad del solicitante comparando la información proporcionada en los documentos con la persona presente. Pedir al solicitante que muestre una identificación oficial con fotografía para corroborar su identidad.
c. Testificar de que los datos proporcionados por el solicitante en los documentos sean coherentes y coincidan con los requisitos establecidos. Esto incluye verificar que el nombre, la dirección, y otros detalles sean correctos y consistentes en todos los documentos presentados.
d. Llevar un registro detallado de la revisión de documentos realizada, incluyendo la fecha, los documentos revisados, las observaciones pertinentes y cualquier acción tomada durante el proceso de verificación.
e. Una vez completada la revisión de documentos, proporcionar al solicitante instrucciones claras sobre los próximos pasos a seguir, incluyendo los tiempos de procesamiento, la entrega del certificado digital, y cualquier otra información relevante.
f. Si surge algún problema durante la revisión de documentos, validar con el solicitante para resolver de manera oportuna y eficiente. Esto puede implicar la solicitud de documentos adicionales, aclaraciones sobre la información proporcionada, o la corrección de errores en los documentos presentados.

Nota: Tanto para la revisión de las solicitudes presenciales como en la página web, se debe revisar la originalidad de los documentos presentados dejando evidencia de esta revisión. Por ejemplo: para la cedula se consulta registraduría, para el certificado de existencia y representación de Cámara de Comercio, se consulta el Registro Único Empresarial RUES, etc. En caso de que no se pueda obtener evidencia de originalidad, se pedirá al solicitante documento de autenticación realizada en notaria. Para el caso de pertenencia a empresa privada, se debe realizar llamada a la empresa y dejar registro de la misma.

5.7. DECISIÓN

a. La toma de la decisión es realizada por el oficial de decisión que se encuentra en planta con contrato de trabajo a término indefinido.

b. El oficial de decisión tiene total independencia e imparcialidad ya que la labor de revisión la realiza el agente RA.

c. El oficial de decisión debe informar al solicitante los motivos por los cuales no se otorga el certificado digital solicitado.

Copia controlada

d. El oficial debe verificar que la información suministrada por el solicitante debe ser suficiente para soportar el tipo de certificado digital solicitado (NUMERAL 10.11.3.5 del CEA-3.0-07), si no se tiene, se rechaza.

5.8. EMISIÓN

Una vez el oficial toma la decisión de emitir el certificado, envía solicitud firmada a la CA para la emisión del certificado.

5.9. DOCUMENTACIÓN

La documentación formal de los servicios de certificación digital únicamente se puede emitir después o simultáneamente con las siguientes actividades:

a) Cuando se ha tomado la decisión de otorgar el alcance de los servicios de certificación digital.

b) Cuando el solicitante ha aceptado los términos y condiciones de los servicios de certificación digital o

Tanto los datos de registro, el proceso de identificación biométrica facial viva como los documentos que lo soportan, son almacenados con firma digital de la RA de PKI SERVICES según los requisitos establecidos en la PC.

5.10. REVOCACIÓN

a. Por solicitud del suscriptor

b. Por finalización de vigencia de tiempo.

c. PKI SERVICES revoca si se presenta:

- Por compromiso de la seguridad en cualquier motivo, modo, situación o circunstancia.
- Por muerte o incapacidad sobrevenida del suscriptor.
- Por liquidación de la persona jurídica representada que consta en el servicio de certificación digital.
- Por la confirmación de que alguna información o hecho contenido en el certificado digital es falso.
- Por la ocurrencia de hechos nuevos que provoquen que los datos originales no correspondan a la realidad.
- Por orden judicial o de entidad administrativa competente.
- Por pérdida, inutilización del certificado digital que haya sido informado a la ECD.
- Por la terminación del contrato de suscripción, de conformidad con las causales establecidas en el contrato.

Copia Controlada

- Por cualquier causa que razonablemente induzca a creer que el servicio de certificación haya sido comprometido hasta el punto de que se ponga en duda la confiabilidad del servicio.
- Por el manejo indebido por parte del suscriptor del certificado digital.

d. Por el incumplimiento del suscriptor o de la persona jurídica que representa o a la que está vinculado a través del Contrato del Servicio de Certificación Digital proporcionado por la ECD.

6. DIAGRAMA DE FLUJO:

GO-DF-001 Diagrama de Flujo emisión de certificados Digitales

GO-DF-002 Diagrama de flujo otros servicios v2

GO-DF-003 Diagrama de flujo de Valor Agregado

GO-DF-004 Diagrama de flujo estampa de tiempo, notificación electrónica, titulo valor

7. REFERENCIAS

GE-PO-018 POLITICA DE CERTIFICADOS

8. REGISTROS

- Datos generales de registro.
- Biometría facial viva.
- Documento de identidad.
- Documentación relacionada con el tipo de certificado digital solicitado.
- Decisión de emitir el certificado.

Copia Controlada