

<i>CÓDIGO</i>	GO-PR- 005
<i>VERSIÓN</i>	02
<i>FECHA</i>	12/03/2023
<i>PÁGINA</i>	Pág. 1 de 7

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
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

**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 DECISIÓN:** 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:**

**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

CÓDIGO	GO-PR- 005
VERSIÓN	02
FECHA	12/03/2023
PÁGINA	Pág. 2 de 7

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

<i>CÓDIGO</i>	GO-PR- 005
<i>VERSIÓN</i>	02
<i>FECHA</i>	12/03/2023
<i>PÁGINA</i>	Pág. 3 de 7

- 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 Suscriptor, 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.

<i>CÓDIGO</i>	GO-PR- 005
<i>VERSIÓN</i>	02
<i>FECHA</i>	12/03/2023
<i>PÁGINA</i>	Pág. 4 de 7

- Realizar el pago de la tarifa respectiva por un método válido, en los casos que sea aplicable. La evidencia de este proceso será el voucher 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 SERVICES <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](http://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 sustentar correctamente la información requerida por la RA, según lo especificado en la Política de Certificado PC respectiva.

CÓDIGO	GO-PR- 005
VERSIÓN	02
FECHA	12/03/2023
PÁGINA	Pág. 5 de 7

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 LASOLICITUD

- 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 de ADO. Solo se validara el documento de identidad físico contra la persona.

#### 5.5 REVISION DE LA SOLICITUD

- 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..

#### 5.6. 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.

<i>CÓDIGO</i>	GO-PR- 005
<i>VERSIÓN</i>	02
<i>FECHA</i>	12/03/2023
<i>PÁGINA</i>	Pág. 6 de 7

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

### 5.7. EMISIÓN

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

### 5.8. 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.

### 5.9. 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.

<i>CÓDIGO</i>	GO-PR- 005
<i>VERSIÓN</i>	02
<i>FECHA</i>	12/03/2023
<i>PÁGINA</i>	Pág. 7 de 7

- Por la terminación del contrato de suscripción, de conformidad con las causales establecidas en el contrato.
  - 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.