



# **POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (CORREO Y SMS CERTIFICADOS)**

**2023**



	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

## Tabla de contenido

Introducción .....	4
1. Presentación del documento .....	4
1.1. Nombre del documento e Identificación.....	4
1.2. Identificación de la Entidad de Certificación Digital .....	4
2. Alcance .....	5
3. Administración de la Política.....	5
3.1. Organización que administra este documento.....	5
3.2. Persona de contacto .....	5
3.3. Procedimientos de aprobación de la Política .....	6
3.4. Publicación del documento .....	6
4. Definiciones y abreviaturas.....	6
4.1. Definiciones .....	6
4.2. Lista de acrónimos y abreviaturas .....	7
5. Políticas del servicio.....	7
5.1. Servicio de Notificación electrónica certificada .....	7
5.2. Solicitante .....	8
5.3. Suscriptor .....	8
5.4. Usuario o tercero aceptante.....	9
5.5. Solicitud del servicio de notificación electrónica certificada .....	9
5.6. Emisión de credenciales para consumo del del servicio de notificación electrónica certificada.....	10
5.6.1. Compra de paquetes desde portal autogestionado:.....	10
5.6.2. Compra de paquetes personalizados: .....	11
5.6.3. Instancia del servicio con subdominio .....	12
5.7. Entrega del servicio .....	14
5.7.1. Notificación de activación del servicio .....	14
5.7.2. Minutas y contratos .....	14
5.7.3. Derechos y Deberes .....	15
5.7.3.1. Derechos y deberes de ANDES SCD.....	15
5.7.3.2. Derechos y Deberes del Suscriptor.....	16

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

5.7.3.2.1	Derechos del suscriptor.....	16
5.7.3.2.2	Deberes del suscriptor.....	18
5.7.4.	Deberes de los Terceros que confían en el servicio .....	20
5.8.	Información y datos personales del suscriptor .....	20
6.	Alcance de la información confidencial.....	22
6.1.	Responsabilidades para proteger la información confidencial .....	22
6.2.	Plan de privacidad.....	22
6.3.	Información que no se considera confidencial .....	22
7.	Limitaciones de responsabilidad .....	23
7.1.	Responsabilidad por la veracidad de la información del Suscriptor.....	23
7.2	Responsabilidad por disponibilidad del servicio .....	23
7.3	Responsabilidad por la funcionalidad del servicio en la infraestructura del Suscriptor .....	23
7.4	Responsabilidad frente delitos informáticos .....	23
8.	Uso de la notificación electrónica certificada .....	24
8.1.	Prohibiciones de uso del servicio de notificación electrónica certificada..	24
9.	Condiciones comerciales del servicio.....	25
9.1.	Vigencia del servicio .....	25
9.2.	Renovación del servicio.....	25
9.3.	Revocación del servicio.....	26
9.3.1.	Causales de revocación .....	26
9.4.	Tarifas del servicio .....	26
9.5.	Política de reembolso .....	27
9.5.1.	Improcedencia de la solicitud de reembolso .....	28
10.	Controles de seguridad informática.....	28
11.	Recursos informáticos, software y datos corruptos.....	28
12.	Procedimientos para administrar incidentes .....	28
13.	Prevención y Resolución de disputas .....	28
14.	Principio de Imparcialidad .....	29
15.	Terminación o cancelación del servicio .....	29
16.	Referencias.....	29
17.	Control de cambios .....	30

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

## Introducción

ANDES SCD es una entidad de certificación Abierta autorizada por la Superintendencia de Industria y Comercio el 23 de marzo de 2011 según resolución 14349 para prestar sus servicios de certificación digital en el territorio colombiano y de conformidad con la normatividad colombiana vigente. Según se establece en la ley 527 de 1999 artículo 30, las Entidades de Certificación se encuentran autorizadas para ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico en la generación, transmisión y recepción de mensajes de datos.

## 1. Presentación del documento

Este documento reúne la Política de Certificación para el servicio de Notificación Electrónica Certificada que describe el funcionamiento del servicio y en general las condiciones de uso, obligaciones y responsabilidades de las partes que intervienen.

### 1.1. Nombre del documento e Identificación

<b>Documento</b>	Políticas de Certificación Servicio de Notificación Electrónica Certificada.
<b>Descripción</b>	Este documento presenta las políticas de la Autoridad de Certificación ANDES SCD respecto a las operaciones y procedimientos empleados como soporte al servicio de notificación electrónica certificada cumplimiento con la normatividad vigente.
<b>Identificador OID</b>	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
<b>Versión</b>	V 6.0
<b>Fecha de emisión</b>	14 de Abril de 2023
<b>Ubicación</b>	<a href="https://www.andesscd.com.co/docs/Politica_Notificacion_Electronica_Certificada.pdf">https://www.andesscd.com.co/docs/Politica_Notificacion_Electronica_Certificada.pdf</a>

### 1.2. Identificación de la Entidad de Certificación Digital

<b>Nombre</b>	Andes Servicio de Certificación Digital S.A.
<b>Razón Social</b>	Andes Servicio de Certificación Digital S.A.
<b>NIT</b>	900.210.800 -1
<b>Número de Matrícula Cámara de Comercio</b>	01774848 del 15 de febrero de 2008
<b>Certificado de existencia y representación legal</b>	<a href="https://www.andesscd.com.co/docs/Certificado_de_existencia_y_representacion_legal.pdf">https://www.andesscd.com.co/docs/Certificado_de_existencia_y_representacion_legal.pdf</a>

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
<b>Domicilio Social y Correspondencia</b>	Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701, Bogotá D.C.		
<b>Teléfono</b>	(601)7456884		
<b>FAX</b>	(601)7456884		
<b>Dirección de correo electrónico</b>	info@andesscd.com.co		
<b>Dirección de peticiones, consultas y reclamos</b>	Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701. Bogotá. D.C.		

## 2. Alcance

Este documento establece las normas y reglas a seguir por la Autoridad Certificadora ANDES SCD en la prestación del servicio de notificación electrónica certificada a través de correo electrónico y SMS se estipula los procedimientos y el régimen jurídico aplicado a los integrantes del modelo de confianza.

## 3. Administración de la Política

El contenido de esta Política de Certificación es administrado por el comité de Políticas y Seguridad encargado de su elaboración, registro, mantenimiento y actualización. A continuación, se detallan los datos del comité de políticas y seguridad y de una persona de contacto disponibles para responder preguntas respecto a este documento.

### 3.1. Organización que administra este documento

Nombre : Comité de Políticas y Seguridad  
Dirección : Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701.  
Email : [comite.politicas.seguridad@andesscd.com.co](mailto:comite.politicas.seguridad@andesscd.com.co)  
Teléfono : PBX 601 7456884

### 3.2. Persona de contacto

Razón social : ANDES Servicio de Certificación Digital S.A SIGLA ANDES SCD SA.  
Nombre : Sandra Cecilia Restrepo Martínez – Gerente General  
Dirección : Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701.  
Email : [info@andesscd.com.co](mailto:info@andesscd.com.co)  
Teléfono : PBX 601 7456884

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

### 3.3. Procedimientos de aprobación de la Política

La Política de Certificación de ANDES SCD es administrada por el Comité de Políticas y Seguridad y es aprobada por la Gerencia General de ANDES SCD, siguiendo con el procedimiento de información documentada.

### 3.4. Publicación del documento

ANDES SCD divulga en el sitio WEB de forma inmediata cualquier modificación en la Política de Certificación para el servicio de notificación electrónica certificada, manteniendo un histórico de versiones.

## 4. Definiciones y abreviaturas

### 4.1. Definiciones

Término	Descripción
<b>Trazabilidad</b>	Registro de los diferentes eventos asociados al envío de un correo electrónico certificado permitiendo identificar la fecha, hora, y registro histórico de la comunicación.
<b>Correo Electrónico Certificado</b>	Servicio para el envío comunicaciones electrónicas que permite generar una prueba, con validez jurídica, de envío y entrega. Es el homólogo de la correspondencia física certificada con el mismo valor probatorio.
<b>Estampa Cronológica</b>	Es un tipo especial de firma digital emitida por una entidad prestadora de servicios de certificación digital que permite garantizar la integridad de un documento en una fecha y hora determinada vinculada al servicio de correo electrónico certificado.
<b>HASH</b>	Es el resumen codificado que se calcula sobre un objeto digital de cualquier tamaño, y que tiene la propiedad de estar asociado unívocamente al objeto digital.
<b>Tiempo universal coordinado (UTC)</b>	Es el tiempo determinado por la referencia a una zona horaria.
<b>Mensaje de datos</b>	La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.
<b>SMS</b>	El servicio de mensajes cortos o servicio de mensajes simples, más conocido como SMS (por las siglas del inglés Short Message Service), es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

## 4.2. Lista de acrónimos y abreviaturas

Abrev.	Descripción
<b>DPC</b>	Declaración de prácticas de certificación
<b>PC</b>	Política de certificación
<b>TSA</b>	Autoridad de Estampado Cronológico
<b>DNS</b>	Sistemas de Nombre de Dominio
<b>UETA</b>	Ley Uniforme de Transacciones Electrónicas

## 5. Políticas del servicio

### 5.1. Servicio de Notificación electrónica certificada

El servicio de notificación electrónica certificada permite administrar comunicaciones de manera ágil, segura y verificable, conservando un registro del envío, entrega y contenido transmitido con fecha y hora, cumpliendo la normativa colombiana.

Confiere a sus notificaciones electrónicas total credibilidad y permanencia en el tiempo, ya que deja a su disposición el registro de la comunicación y de todos los eventos involucrados en ella para cualquier consulta, conservando siempre su autenticidad e integridad. Permite tener una prueba con validez jurídica de envío y entrega, así como de la fecha y hora en que estos tengan lugar. Es el homólogo de la correspondencia física certificada con el mismo valor probatorio al integrar la firma digital y la estampa de tiempo.

Los siguientes elementos otorgan plena validez jurídica y probatoria a las notificaciones electrónicas certificadas:

- ✓ **Prueba de envío y entrega:** El servicio de notificación electrónica certificada provee un registro del envío y de la recepción de acuerdo con la Ley Uniforme de Transacciones Electrónicas (UETA) al realizar el registro del acuse de recibo por parte del servidor del destinatario. De igual forma, será aplicable lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la ley 527 de 1999 en la República de Colombia.
- ✓ **Prueba del contenido:** El cifrado y capacidad de detección de adulteraciones por parte del servicio de notificación electrónica certificada

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

hace posible preservar los contenidos de las notificaciones y de sus archivos adjuntos, de manera que se satisfaga los requisitos de proceso diseñados por la UETA o la ESIGN (Ley de Firmas Electrónicas en el Comercio Nacional y Global) garantizando la evidencia legal, así como la evidencia del contenido. En el caso colombiano tendrá pleno valor probatorio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 de la ley 527 de 1999.

- ✓ **Sello de hora oficial:** Para ello se incorpora el servicio de estampado cronológico certificado de ANDES SCD S.A., que da fe de la fecha y hora de envío y recibo, el cual se halla sincronizado con la hora legal colombiana que mantiene, coordina y difunde el Instituto Nacional de Metrología, según sus patrones de referencia del Laboratorio de Tiempo y Frecuencia (Artículo 6, Decreto 4175 de 2011).
- ✓ **Evidencia admisible:** Los acuses de recibo generados por la plataforma de notificación electrónica certificada son admisibles respecto del hecho de envío y entrega, así como los tiempos de fecha y hora legal del envío, la entrega y sobre la autenticidad de su contenido, cumpliendo así con las disposiciones legales sobre la materia, de conformidad con lo establecido por los artículos 12 y 20 de la Ley 527 de 1999.
- ✓ **Procedimientos para administrar incidentes:** ANDES SCD dispone del procedimiento gestión de incidentes de seguridad de la información para el tratamiento de incidentes estipulados en la Declaración de prácticas servicio estampado cronológico.

## 5.2. Solicitante

Es la persona que ha solicitado el servicio de notificación electrónica certificada a ANDES SCD.

## 5.3. Suscriptor

El suscriptor es la persona o entidad que ha contratado el servicio de notificación electrónica certificada ANDES SCD y cuenta con paquete disponible para su uso.

El suscriptor contrata el servicio por paquetes o personalizado y se le asigna una cuenta de usuario con el número de correos o SMS disponibles para usar, autenticándose con los datos de la cuenta puede realizar peticiones del servicio.



	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

#### 5.4. Usuario o tercero aceptante

Es cualquier usuario que comprueba la notificación electrónica certificada, basado en la confianza en ANDES SCD.

#### 5.5. Solicitud del servicio de notificación electrónica certificada

El procedimiento para la entrega del servicio de notificación electrónica certificada puede variar de acuerdo con la modalidad y condiciones pactadas para la prestación del servicio. ANDES SCD ofrece el servicio de notificación electrónica certificada en las siguientes modalidades:

##### a) Paquete desde portal autogestionado.

Es aquel que se autogestiona por medio de la página Web:

- ✓ Ingrese a la página [andesscd.com.co](http://andesscd.com.co)
- ✓ Modulo servicios (Notificación electrónica certificada)
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Solicitar el servicio y completar el formulario
- ✓ Escoger el plan de correos y realizar el pago
- ✓ Las credenciales serán enviadas al correo electrónico registrado.

##### b) Creación de usuarios.

Es aquel que se gestiona con acompañamiento comercial y operativo para la entrega de usuarios personalizado:

- ✓ Acompañamiento comercial e identificación de la necesidad
- ✓ Acuerdo comercial.
- ✓ Solicitud de creación de usuario
- ✓ Creación del usuario y asignación de cupos (SMS/Correos)
- ✓ Entrega de credenciales al correo de la solicitud.

##### c) Subdominio

Entrega del servicio de notificación electrónica certificada con URL personalizada (Marca blanca) para el cliente:

- ✓ Acompañamiento comercial y levantamiento de requerimientos técnicos.
- ✓ Acuerdo comercial.
- ✓ Solicitud para la creación de usuarios y subdominio.

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General


- ✓ Creación del usuario y asignación de cupos (SMS/Correo)
- ✓ Creación de subdominio y registro de DNS
- ✓ Configuración de registros SPF/DKIM en el dominio del Solicitante
- ✓ Envío de credenciales al correo registrado.

### 5.6. Emisión de credenciales para consumo del del servicio de notificación electrónica certificada.

A continuación, se describe el proceso para la entrega de credenciales para consumo del servicio de notificación electrónica certificada, de acuerdo con la modalidad de consumo seleccionada.


#### 5.6.1. Compra de paquetes desde portal autogestionado:

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Acompañamiento comercial (Opcional)	Se realiza acompañamiento comercial frente al proceso de adquisición del servicio Notificación electrónica certificada	Ejecutivo de cuenta /Asesor de Ventas Call center	Acompañamiento telefónico o correo electrónico
Ingreso a URL	El cliente debe ingresar a la siguiente URL para iniciar el proceso de adquisición autogestionado del servicio: <a href="https://clientes.correoseguroandesscd.com.co/paysealmail.php">https://clientes.correoseguroandesscd.com.co/paysealmail.php</a>	Cliente	N/A
Registro de Correo Electronico	El cliente debe registrar un correo electrónico.	Cliente	N/A
Diligenciar Formulario	El cliente debe diligenciar los datos personales y seleccionar el paquete de correos que desea adquirir	Cliente	N/A
Pago en línea	El cliente debe realizar el pago en línea del paquete seleccionado.	Cliente	N/A
Entrega de Credenciales (Automático)	El cliente recibirá al correo electrónico las credenciales de acceso al servicio.	Portal Sealmail	Correo electrónico con credenciales del servicio

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
Entrega de Credenciales (manual)	Si no se recibieron las credenciales, Cliente solicita nuevas credenciales	Profesional de operaciones y Analista de operaciones	Correo electrónico con credenciales del servicio
Pruebas por parte del Cliente (opcional)	Validar Funcionalidades del servicio	Cliente	Correo electrónico con resultado de pruebas
Soporte técnico	En caso de ser requerido el equipo de soporte técnico de Andes SCD brindara el debido acompañamiento.	Asesor de soporte técnico	Ticket soporte técnico


### 5.6.2. Compra de paquetes personalizados:

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Acompañamiento comercial	Se realiza acompañamiento comercial frente al proceso de adquisición del servicio notificación electrónica certificada.	Ejecutivo de cuenta	Acompañamiento telefónico o correo electrónico
Generar Oferta Comercial	Generación oferta comercial para el servicio notificación electrónica certificada.	Ejecutivo de cuenta	Propuesta Comercial
Generación Demo	Demostración del servicio notificación electrónica certificada (Demo) al Cliente	Ejecutivo de cuenta	Demo Correo Electrónico Certificado
Solicitud creación usuarios	Generación de solicitud al área de Operaciones para la creación de usuarios y acceso al servicio notificación electrónica certificada de ANDES SCD basado en los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombres</li> <li>• Apellidos</li> <li>• Tipo de documento</li> <li>• Numero de documento</li> <li>• País, Departamento, Ciudad</li> </ul>	Ejecutivo de cuenta	Correo electrónico / Ticket

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de residencia</li> <li>Teléfono</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Rol (Consultas, Agente)</li> <li>Cupo de correos o SMS</li> </ul>		
Creación de Usuarios	Creación de usuarios para acceso al servicio Correo Electrónico Certificado de ANDES SCD dados los siguientes lineamientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Solo se deben asignar roles de consultas o agente</li> <li>Se debe asignar un cupo de consumo.</li> </ul>	Analista de Operaciones	Auditoría del sistema
Entrega de Credenciales	El cliente recibirá al correo electrónico las credenciales de acceso al servicio de Correo Electrónico Certificado.	Analista de Operaciones	Correo electrónico con credenciales del servicio

### 5.6.3. Instancia del servicio con subdominio

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Acompañamiento comercial	Se realiza acompañamiento comercial frente al proceso de adquisición del servicio Notificación electrónica certificada	Ejecutivo de cuenta / Asesor de Ventas Call center / Profesional de Proyectos	Acompañamiento telefónico o correo electrónico
Viabilidad implementación del Servicio	Se realiza estudio de viabilidad técnica y funcional para la prestación del servicio	Profesional de proyectos	Viabilidad requerimientos
Generar Oferta Comercial	Generación oferta comercial para el servicio Notificación electrónica certificada	Ejecutivo de cuenta / Asesor de Ventas Call center	Propuesta Comercial

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
Generación Demo	Demostración del servicio Notificación electrónica certificada (Demo) al Cliente	Ejecutivo de cuenta / Asesor de Ventas Call center	Demo Correo Seguro Certificado
Solicitud creación Subdominio Propio	Generación de solicitud al área de Operaciones para la creación del subdominio propio y acceso al servicio Notificación electrónica certificada de Andes SCD.	Ejecutivo de cuenta / Asesor de Ventas Call center	Correo electrónico / Ticket
Recolección información de marca	<p>Se solicita al cliente los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Razón social</li> <li>• NIT</li> <li>• Numero de documento</li> <li>• País, Departamento, Ciudad</li> <li>• Dirección de residencia</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Rol (Consultas, Agente)</li> <li>• Cupo de Correos / SMS</li> </ul>	Profesional de Operaciones/Analista de Operaciones	Formato de requerimientos
Creación y solicitud de Subdominio	Creación de subdominio para acceso al servicio Notificación electrónica certificada de Andes SCD y solicitud al área de TI la creación de registros DNS	Profesional de Operaciones/Analista de Operaciones	Auditoria del sistema / Correo electrónico o Ticket
Configuración registros DNS	Confirmación exitosa configuración DNS por parte del área de TI.	Coordinador de Infraestructura	Correo electrónico / Ticket
Configuración registros SPF DKIM	Solicitud al cliente para la configuración de los registros SPF/ DKIM en su dominio.	Profesional de Operaciones/Analista de Operaciones	Correo electrónico

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
Entrega preliminar de Credenciales / pruebas	El Profesional de Operaciones realiza las respectivas configuraciones del servicio y realiza entrega al Profesional de proyectos para fines de pruebas	Analista de Operaciones / Profesional de Operaciones / Profesional de Proyectos	Formato de pruebas
Entrega de Credenciales	El cliente recibirá al correo electrónico las credenciales de acceso al servicio de Correo Seguro Certificado (URL y Credenciales de Administrador)	Profesional de Operaciones/Analista de Operaciones	Correo electrónico con credenciales del servicio
Capacitación / Pruebas por parte del Cliente	Se realiza capacitación y el cliente realiza prueba piloto del servicio.	Cliente / Profesional de Proyectos / Profesional de Operaciones	Correo electrónico con resultado de pruebas
Soporte técnico	En caso de ser requerido el equipo de soporte técnico de Andes SCD brindará el debido acompañamiento.	Asesor de Soporte Técnico	Ticket soporte técnico

## 5.7. Entrega del servicio

### 5.7.1. Notificación de activación del servicio

Una vez se ha generado la activación del servicio se le notifica al suscriptor las credenciales para acceso al servicio de notificación electrónica certificada. El suscriptor reconoce que una vez entregadas las credenciales se entenderá por entregado el servicio.

### 5.7.2. Minutas y contratos

En la modalidad de portal web autogestionado el documento que compila los términos y condiciones de prestación del servicio son aceptados en el momento que se registra la solicitud y el mismo constituye el contrato que vincula a las dos partes para la prestación del servicio.

Para proyectos o convenios especiales, se suscribirá un contrato de suministro o de

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

prestación de servicio según corresponda con el alcance y estructuración del proyecto específico y la propuesta comercial enviada al suscriptor.

### 5.7.3. Derechos y Deberes

#### 5.7.3.1. Derechos y deberes de ANDES SCD

Las obligaciones y responsabilidad de ANDES SCD como entidad de certificación digital frente al servicio de Notificación Electrónica Certificada son las siguientes:

- a). Contar con los elementos tecnológicos, económicos, humanos e instalaciones requeridas para ofrecer los servicios de certificación, así como los controles de seguridad física, de procedimientos y estrategias necesarias para garantizar la confianza y operación de los servicios.
- b). Garantizar el cumplimiento de los requisitos impuestos por la legislación vigente.
- c). Proteger los datos personales de los suscriptores del servicio.
- d). Garantizar que se puede determinar la fecha y hora de envío de la notificación electrónica certificada, así como la fecha y hora de acceso del mensaje a la bandeja de entrada del receptor del mismo y la fecha y hora de apertura del mensaje por parte de este.
- e). Recibir un acta de confirmación de envío y recepción de la notificación electrónica certificada generada por la plataforma a través de la cual ANDES SCD realiza la prestación de estos servicios.
- f). Utilizar sistemas fiables para almacenar la información personal de los suscriptores necesaria para la prestación del servicio e impedir que personas no autorizadas modifiquen los datos y detectar cualquier indicio que afecte la seguridad.
- g). Cumplir lo dispuesto en las Políticas y Prácticas de Certificación.
- h). Disponer de personal calificado, con el conocimiento y experiencia necesaria para la prestación del servicio de notificación electrónica certificada ofrecido por ANDES SCD.
- i). Proporcionar al solicitante en la página web de ANDES SCD la siguiente información de manera gratuita:
  - ✓ Las Políticas y Prácticas de certificación y todas sus actualizaciones.
  - ✓ Obligaciones del suscriptor y la forma en que han de custodiarse sus datos personales.
  - ✓ Procedimiento para solicitar la prestación del servicio de notificación electrónica certificada.
  - ✓ Los términos, condiciones y límites establecidos para el uso de la notificación electrónica certificada.
- j). Informar a Superintendencia de Industria y Comercio y al Organismo Nacional de

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

Acreditación de Colombia ONAC sobre los eventos que puedan comprometer la prestación del servicio de ANDES SCD.

k). Garantizar la protección, confidencialidad y debido uso de la información suministrada por el suscriptor.

l). Tomar medidas contra la suplantación de correos electrónicos y garantizar su confidencialidad durante el proceso de generación y su entrega al suscriptor mediante un procedimiento seguro.

m). Las demás obligaciones establecidas en la Declaración de Prácticas de Certificación de ANDES SCD, así como en la Política de Certificación específica para Notificación Electrónica Certificada.

### **5.7.3.2. Derechos y Deberes del Suscriptor**

#### **5.7.3.2.1 Derechos del suscriptor.**

Como usuarios o suscriptores de los servicios de certificación digital que presta ANDES SCD, quienes accedan a los mismos tendrán derecho a:

1. Utilizar el servicio de notificación electrónica certificada para los usos y de acuerdo con las condiciones especificadas en los términos y condiciones, en la Declaración de Prácticas de Certificación y la Política de Certificación aplicable a la notificación electrónica certificada.
2. Solicitar la cancelación del servicio de notificación electrónica certificada cuando se presente la posterior modificación de los antecedentes del suscriptor, cuando se presenta la liquidación de una persona jurídica que adquiere el servicio, cuando haya suplantación de identidad o falsificación de la información del suscriptor o cuando se comprueba que alguno de los datos del servicio de correo electrónico es incorrecto o que no se cumple algún requisito.
3. Informar y recibir atención de ANDES SCD y la gestión correspondiente, cuando se presenten cambios o alteraciones en la información que se haya entregado en la solicitud del servicio, o de cualquier alteración que pueda afectar la prestación del servicio de ANDES SCD.
4. Recibir las instrucciones necesarias por parte de ANDES SCD para dar un uso adecuado a los servicios de certificación digital.
5. Presentar quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera respetuosa, sobre el servicio de notificación electrónica certificada, valiéndose para ello de los procesos que ANDES SCD tiene dispuestos para tal fin.
6. Que su información personal sea custodiada y almacenada en condiciones adecuadas de confidencialidad, seguridad, acceso y circulación restringida,



	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

con el fin de evitar su fuga, uso no autorizado o fraudulento por parte de terceros, como cualquier otra conducta que atente contra la intimidad del suscriptor.

7. Realizar peticiones encaminadas a conocer, actualizar, rectificar, suprimir, ocultar o incluir datos personales de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y de acuerdo con la política de protección de datos personales de ANDES SCD, la cual se encuentra disponible en su página web [www.andesscd.com.co](http://www.andesscd.com.co).
8. Recibir un servicio de certificación de calidad, que cumpla con los requisitos técnicos establecidos en la Ley, como con los efectos jurídicos contemplados en la misma, para efectos de suscripción de contratos en medios electrónicos, establecer marcas de tiempo, realizar notificaciones electrónicas y las demás finalidades que contemplan los servicios prestados por ANDES SCD.
9. Que ANDES SCD ejerza protección diligente de mecanismos que estén bajo la custodia de la entidad de certificación digital, como las credenciales de acceso y uso de la plataforma de notificación electrónica certificada y los demás servicios, siempre y cuando estos sean responsabilidad de ANDES SCD como custodio de los mismos.
10. Recibir un acta de confirmación de envío y recepción de la notificación electrónica certificada generada por la plataforma a través de la cual ANDES SCD realiza la prestación de estos servicios.
11. Conocer la fecha y hora de envío de una notificación electrónica certificada, así como la fecha y hora de acceso del mensaje a la bandeja de entrada del receptor de este y la fecha y hora de apertura del mensaje por parte de este y que esta información sea certificada por ANDES SCD con el acta mencionada en el numeral anterior.
12. Ser atendido por personal calificado, con el conocimiento y experiencia necesaria para la prestación del servicio de certificación ofrecido por ANDES SCD.
13. Tener acceso a la siguiente información mediante la página web de ANDES SCD de manera gratuita:
  - Las Políticas y Prácticas de certificación y todas sus actualizaciones.
  - Obligaciones del usuario y la forma en que han de custodiarse sus datos.
  - Procedimiento para solicitar la prestación del servicio de notificación electrónica certificada.
  - El procedimiento de cancelación del servicio.
  - Los términos, condiciones y límites del uso del servicio de notificación

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

electrónica certificada

14. Ser notificado de la cancelación de su servicio inmediatamente a que se produzca dicho evento.
15. Que sea cancelado su servicio de notificación electrónica certificada en caso de encontrarse en el mismo una inconsistencia causada por un error no atribuible al suscriptor.
16. Los demás derechos que le reconocen la constitución y la Ley.

#### **5.7.3.2.2 Deberes del suscriptor.**

El suscriptor tendrá los siguientes deberes:

1. Custodiar las credenciales de acceso a la plataforma de notificación electrónica certificada tomando todas las precauciones a su alcance para evitar el acceso no autorizado de terceras personas a ésta usando las credenciales del suscriptor.
2. El suscriptor es el responsable único y directo de la confidencialidad de las credenciales de acceso a la plataforma de notificación electrónica certificada. La Entidad no se hace responsable de fraudes por suplantación de identidad en el uso de la plataforma imputables al mal uso o indebida custodia de la confidencialidad de las credenciales de acceso a la plataforma por parte del suscriptor.
3. Informar en forma inmediata a ANDES SCD cualquier cambio o alteración en la información que se haya otorgado al momento de la solicitud del servicio de notificación electrónica certificada, o de cualquier alteración que pueda afectar la prestación del servicio de ANDES SCD.
4. Informar a las personas que confían en las comunicaciones, notificaciones e información recibida a través de las notificaciones electrónicas certificadas sobre las medidas y precauciones que deben tomarse para poder confiar en un correo de este tipo generado por ANDES SCD.
5. Utilizar la notificación electrónica certificada tan solo para los usos y de acuerdo con las condiciones especificadas en esta Política de Certificación, como en los términos y condiciones de uso del servicio.
6. Solicitar la cancelación del servicio de notificación electrónica certificada cuando ocurra cualquiera de las causales contempladas en esta Política.
7. Respetar los derechos de terceras personas y responsabilizarse frente a las mismas por los perjuicios que la utilización de la notificación electrónica certificada pueda causar, así como salir en defensa de ANDES SCD si ésta es demandada por cualquier circunstancia relacionada con la utilización

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

del mismo.

8. Seguir en todo caso las instrucciones que le imparta ANDES SCD para el uso de la notificación electrónica certificada y la ejecución de los términos y condiciones, y permitir en todo caso la verificación del cumplimiento de estas.
9. Contar de manera permanente con toda la infraestructura tecnológica y de seguridad necesaria para la utilización adecuada de la notificación electrónica certificada, de acuerdo con los requerimientos que haga ANDES SCD.
10. Contar de manera permanente con personal capacitado para la administración y funcionamiento adecuado del servicio de notificación electrónica certificada.
11. Abstenerse de:
  - 1). Realizar alteraciones o modificaciones en todo o en parte sobre la plataforma de notificación electrónica certificada de ANDES SCD, o permitir que terceras personas lo hagan.
  - 2). Copiar o reproducir en cualquier forma la plataforma de notificación electrónica certificada, o permitir su copia o reproducción.
  - 3). Realizar ingeniería inversa, decodificar, desensamblar o realizar cualquier tipo de acción tendiente a conocer o descifrar el código fuente, el código objeto u otra información relevante respecto del servicio de notificación electrónica certificada o del software que se relacione con la prestación del mismo por parte de ANDES SCD.
  - 4). Transferir, ceder o negociar los derechos otorgados por los términos y condiciones.
  - 5). Permitir que terceras personas se beneficien den o utilicen, directa o indirectamente, los derechos que se derivan de la prestación de servicios de certificación digital, bajo las condiciones de este documento.
  - 6). Darle a la notificación electrónica certificada un uso prohibido de acuerdo con la presente Política de Certificación y el documento de términos y condiciones.
12. El suscriptor persona jurídica deberá velar por la correcta utilización de las notificaciones electrónicas certificadas de ANDES SCD que se utilicen en su empresa.
13. Realizar y conservar por sus propios medios los archivos de respaldo o copias de seguridad de la información relacionada con los términos y condiciones y la utilización de la notificación electrónica certificada.

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

14. Y las demás que se deriven de los términos y condiciones, así como de la Declaración de Servicio de estampado cronológico

#### 5.7.4. Deberes de los Terceros que confían en el servicio

Los usuarios que confían en el servicio de notificación electrónica certificada de ANDES SCD deben verificar los límites de usos establecidos en la presente Política de Certificación.

Los usuarios que confían en el servicio de notificación electrónica certificada de ANDES SCD deben asumir la responsabilidad de verificar el estado del servicio antes de depositar su confianza.

Los usuarios deberán validar el estatus de acreditación de la ECD que presta el servicio de notificación electrónica certificada en el directorio del sitio <https://onac.org.co/servicios/entidades-de-certificacion-digital/>

#### 5.8. Información y datos personales del suscriptor

ANDES SCD considera confidencial toda la información que no esté catalogada expresamente como pública y que no cuente con la aprobación de divulgación por parte del propietario de la información.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, sobre protección de datos personales y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, se informa al suscriptor, que los datos proporcionados por él serán incorporados a una base de datos, cuya titularidad recae sobre ANDES SCD. Quien será el responsable y a su vez el encargado del tratamiento de dichos datos, los cuáles serán tratados y usados por la organización, con las siguientes finalidades:

**Desarrollo de la relación contractual:** esta finalidad incluye específicamente las actividades de creación del cliente para efectos de facturación, manejo de datos para contacto del cliente con fines de calidad del servicio, como la prestación de los servicios propiamente dicha, que involucra la recolección de datos que se realiza en el momento de la solicitud del servicio por parte del suscriptor, como del posterior estudio de la misma por parte de ANDES SCD.

**Gestión comercial:** esta finalidad incluye específicamente la entrega de información sobre noticias respecto al sector de certificación, novedades legislativas y de cualquier índole, como información sobre eventos, charlas y foros

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

de sensibilización relacionadas con las actividades comerciales de ANDES SCD, así como información sobre sus productos, servicios y actividades.

**Operación de la plataforma de notificación electrónica certificada:** esta finalidad incluye específicamente las actividades de registro y creación de usuarios, envío de correos electrónicos certificados, SMS y documentos adjuntos, consulta y generación de trazabilidad del envío del mensaje, demás actividades de gestión y administración de la plataforma, los tratamientos mencionados en esta finalidad podrán ser realizados por parte de la Entidad de Certificación como Responsable del tratamiento o a través de un tercero operador de la plataforma, que fungirá como Encargado del tratamiento en los términos de la Ley 1581 de 2012.

El suscriptor autoriza de manera previa expresa e informada el tratamiento de sus datos personales, con las finalidades expresadas, así mismo se le informa que para ejercer cualquier acción derivada del derecho de Habeas Data, como conocer, actualizar y rectificar sus datos, puede ejercerla mediante el correo electrónico pqs@andesscd.com, o enviando su petición escrita a nuestras instalaciones.

Con la aceptación de los términos y condiciones de uso, el solicitante/suscriptor autoriza a ANDES SCD para que almacene, recopile y de tratamiento y gestión documental a los datos personales ingresados en el formulario electrónico de solicitud del servicio de notificación electrónica certificada, como sobre la información entregada junto con la solicitud, donde se encuentran datos como su nombre, dirección, teléfono, documento de identidad, correo electrónico, los cuales entrego a esta entidad, con la finalidad de realizar la solicitud y a posterior adquisición del servicio, como la aceptación y prestación del mismo por parte de ANDES SCD.

De igual forma, el suscriptor declara expresamente, que ha sido informado sobre las políticas de tratamiento de datos personales de ANDES SCD, las cuales se encuentran publicadas en su sitio web, en el link [https://andesscd.com.co/docs/SGI/Políticas\\_Tratamiento\\_Datos\\_Personales.pdf](https://andesscd.com.co/docs/SGI/Políticas_Tratamiento_Datos_Personales.pdf) y que conoce los canales dispuestos por ANDES SCD para ejercer el derecho de HABEAS DATA sobre su información personal.

Manifiesta que ha sido informado previamente sobre los efectos de la autorización, de que significa dato sensible y de los demás derechos y garantías consagradas en la Ley 1581 de 2012, como su Decreto reglamentario 1377 de 2013 y que está en

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

plenas condiciones para expresar su voluntad libre de vicios de consentimiento.

## 6. Alcance de la información confidencial

Toda la información que no sea considerada por ANDES SCD como pública es considerada de carácter confidencial.

Se cataloga como confidencial la siguiente información:

1. Datos de suscriptor
2. Datos de los terceros que confían en el servicio.
3. Contenido de los mensajes en las notificaciones electrónicas certificadas.
3. Información de parámetros de seguridad, control y procedimiento de auditoría
4. Documentación de infraestructura técnica, Declaración de Políticas de Seguridad, Documento guía de Ceremonia de generación de llaves y Plan de Contingencias.

### 6.1. Responsabilidades para proteger la información confidencial

El personal de ANDES SCD que participe en cualquier actividad u operación del Servicio de Notificación electrónica Certificada está sujeto al deber de secreto en el marco de las obligaciones contractuales contraídas con ANDES SCD

### 6.2. Plan de privacidad

El plan de privacidad para proteger la información catalogada confidencial se encuentra definido en la Política de Protección de datos personales y las políticas de Seguridad de la Información abarca controles para proteger y asignar cada tipo de información un grado de criticidad.

### 6.3. Información que no se considera confidencial

- ✓ Las políticas y prácticas de certificación
- ✓ Cualquier información cuya publicidad sea impuesta normativamente.

 <p><b>andes</b> Servicio de Certificación Digital</p>	<p><b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b></p>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

## 7. Limitaciones de responsabilidad

### 7.1. Responsabilidad por la veracidad de la información del Suscriptor

El Suscriptor asume todos los riesgos por perjuicios que pudieran derivarse de conductas como otorgar información falsa, incompleta, desactualizada o suplantar la identidad de terceros o información

### 7.2 Responsabilidad por disponibilidad del servicio

El Suscriptor reconoce y acepta que ni ANDES ni ningún representante, ni trabajador o socio suyo será responsable por la no disponibilidad que en algún momento pueda tener el servicio en eventos de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de un tercero, no obstante, se compromete a obrar diligentemente para reducir al mínimo las posibilidades de fallas o interrupciones en el mismo

Las fallas ocasionadas por la incapacidad o insuficiencia de los equipos del Suscriptor, o por su falta de conocimientos frente al uso del servicio, no serán en ningún caso imputables a ANDES y no se podrá exigir de su parte el saneamiento de ningún perjuicio.

### 7.3 Responsabilidad por la funcionalidad del servicio en la infraestructura del Suscriptor

El Suscriptor será el único responsable de la provisión y el pago de los costos necesarios para asegurar la compatibilidad del servicio notificación electrónica certificada, frente a sus equipos, incluyendo todo el hardware, software, componentes eléctricos y otros componentes físicos o lógicos requeridos para acceder y usar el mismo, incluyendo de forma enunciativa pero no limitativa servicios de telecomunicaciones, acceso y conexión a Internet, links, navegadores, u otros programas, equipos y servicios requeridos para acceder y usar el servicio.

### 7.4 Responsabilidad frente delitos informáticos

En el evento en que el Suscriptor sea víctima de alguna de las conductas tipificadas como delito, por la Ley 1273 de 2009 (Ley de delitos Informáticos), en sus sistemas de información, en sus aplicaciones e infraestructura tecnológica, en la ejecución transacciones electrónicas, o en el acceso y uso del servicio, ataques de phishing, suplantaciones de identidad, por negligencia en el manejo y confidencialidad del servicio notificación electrónica certificada,

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

este será el único responsable y saneará los perjuicios a que haya lugar, toda vez que es su obligación adoptar las medidas de seguridad, políticas, campañas culturales, instrumentos legales y demás mecanismos para salvaguardar la confidencialidad y el buen uso de su servicio de notificación electrónica certificada

## 8. Uso de la notificación electrónica certificada

La notificación electrónica certificada, solo pueden usarse para el envío de comunicaciones con finalidades legítimas y de acuerdo con la Constitución, la Ley y las buenas costumbres, no para envío de información o comunicaciones con finalidades ilícitas o violatorias de derechos humanos, libertades y garantías constitucionales.

Si el servicio de notificación electrónica certificada es usado con una finalidad distinta a la indicada en el presente documento, este acto facultará a la Entidad de Certificación para la cancelación de este.

### 8.1. Prohibiciones de uso del servicio de notificación electrónica certificada.

La realización de operaciones no autorizadas de acuerdo con los términos y condiciones de uso como con las Políticas de Certificación de notificación electrónica certificada, por parte de terceros o suscriptores del servicio eximirá a la Autoridad de Certificación ANDES SCD de cualquier responsabilidad por este uso prohibido.

- ✓ No se permite el uso de notificación electrónica certificada para el envío de correo no deseado "Spam"
- ✓ No se permite el uso de notificación electrónica certificada 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 de la notificación electrónica certificada para violar cualquier normatividad o regulación, así como transgredir los procedimientos reglados por la Entidad de certificación que presta el servicio.
- ✓ No se permite el uso de la notificación electrónica certificada con el fin de infringir cualquier derecho intelectual o de propiedad de ANDES SCD o de terceros, incluyendo, por ejemplo, software, código, derechos de autor, marcas registradas, marcas de servicio y patentes.



	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

- ✓ No se permite el uso de notificación electrónica certificada para la distribución de información que atente contra los derechos y garantías de menores de edad, como pornografía infantil, datos personales privados, semi-privados y/o datos sensibles.
- ✓ Se prohíbe el uso de notificación electrónica certificada 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 Política de Certificación de notificación electrónica certificada.
- ✓ No es posible por parte de ANDES SCD emitir valoración alguna sobre el contenido de la notificación electrónica certificada que envía el suscriptor, por lo tanto, la responsabilidad del contenido del mensaje es responsabilidad única del emisor de estos.
- ✓ ANDES SCD no responderá por el uso indebido de la notificación electrónica certificada, ocasionado por la negligencia del suscriptor en el manejo de sus credenciales de acceso al mismo, como permitir el manejo de estas por parte terceros, o faltando al deber de confidencialidad necesario para salvaguardarlas del acceso no autorizado o fraudulento.

## 9. Condiciones comerciales del servicio

### 9.1. Vigencia del servicio

La vigencia para el consumo del servicio de notificación electrónica certificada suministrado por ANDES SCD será de acuerdo con el consumo del cupo adquirido hasta máximo un (1) año, una vez vencido dicho plazo el suscriptor podrá solicitar la renovación del servicio, en cuyo caso los cupos que no han sido consumidos serán transferidos a la nueva vigencia. En caso de no renovar el servicio, los cupos que no hayan sido consumidos se perderán.

### 9.2. Renovación del servicio

Se entenderá como renovación del servicio la adquisición de un nuevo paquete de notificación electrónica certificada una vez se haya consumido el paquete adquirido inicialmente o se haya completado la vigencia para consumo de estos.

La renovación del servicio de notificación electrónica certificada es un procedimiento normal dentro de la operación de ANDES SCD, la solicitud de renovación del servicio se recibirá y procesará como una nueva solicitud del servicio.

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

### 9.3. Revocación del servicio

La revocación consiste en la pérdida de fiabilidad del servicio y el cese permanente de su operatividad impidiendo el uso por parte del suscriptor.

#### 9.3.1. Causales de revocación

- ✓ Por compromiso de la seguridad en cualquier motivo, modo, situación o circunstancia
- ✓ Cuando el suscriptor informa que el servicio ha sido comprometido o ha perdido su Confidencialidad.
- ✓ Por cualquier causa que razonablemente induzca a creer que el servicio haya sido comprometido hasta el punto de que se ponga en duda la confiabilidad del servicio.
- ✓ Cuando el suscriptor ha fallecido.
- ✓ Cuando el suscriptor ha sido secuestrado.
- ✓ Pérdida de su capacidad o inhabilitación del suscriptor
- ✓ Por la terminación del contrato de suscripción, de conformidad con las causales establecidas en el contrato.
- ✓ Cuando sea autorizado revocar el servicio por orden judicial o administrativa.
- ✓ Por el manejo indebido por parte del suscriptor del servicio
- ✓ Cuando se informa que el suscriptor ha realizado fraudes con su servicio
- ✓ Por liquidación de la persona jurídica representada que consta en el servicio de notificación electrónica certificada.
- ✓ Por la ocurrencia de hechos nuevos que provoquen que los datos originales no correspondan a la realidad.

### 9.4. Tarifas del servicio

Las tarifas aquí indicadas son valores de referencia y podrán variar según acuerdos comerciales especiales suscritos con clientes, entidades o solicitantes, o en desarrollo de campañas promocionales adelantadas por ANDES SCD.

Plan	Número de correos	Valor unitario	Valor paquete
Puracé	1 - 20	\$ 2.200	\$ 44.000
Galeras	21 - 50	\$ 2.000	\$ 100.000
Guadalupe	51 - 100	\$ 1.800	\$ 180.000

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

Sierra Nevada	101 - 200	\$ 1.500	\$ 300.000
Andes	201 - 300	\$ 1.200	\$ 360.000
Planes Corporativos	301 – 500	\$ 1.000	\$ 500.000
	501 – 1.000	\$ 950	\$ 950.000
	1.001 – 5.000	\$ 860	\$ 4.300.000
	5.001 – 10.000	\$ 770	\$ 7.700.000
	10.001 – 25.000	\$ 690	\$ 17.250.000
	25.001 – 50.000	\$ 630	\$ 31.500.000
	50.001 – 100.000	\$ 570	\$ 57.000.000
	100.001 – 250.000	\$ 510	\$ 127.500.000
	250.001 – 500.000	\$ 450	\$ 225.000.000
	500.000 en adelante	\$ 390	Para rangos mayores, las tarifas serán definidas en acuerdos comerciales según el volumen de correos requeridos

**Nota:** A los precios anteriores se le debe aplicar el valor del IVA vigente al momento de la contratación del servicio.

Las tarifas anteriores podrán ser incrementadas en cualquier momento por parte de ANDES SCD, tomando como base el IPC y las condiciones del mercado, en todo caso las tarifas vigentes al momento de la contratación del servicio serán informadas previamente al suscriptor mediante el portal web o la propuesta comercial según corresponda.

### 9.5. Política de reembolso

El dinero recibido por los servicios de notificación electrónica certificada será reembolsable sólo en el caso que se reciba un pago por un valor mayor al definido para el servicio solicitado, se generará la devolución del valor excedente sobre la tarifa del servicio adquirido.

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

### 9.5.1. Improcedencia de la solicitud de reembolso

La solicitud de reembolso será improcedente y no habrá lugar a la devolución del dinero por parte de ANDES SCD a los suscriptores si al término de la vigencia contractual, el suscriptor no ha hecho uso de la totalidad de las notificaciones electrónica certificadas que adquirió.

Las solicitudes de reembolso deben ser presentadas a través del formulario PQRSA dispuesto en la página web de ANDES SCD.

## 10. Controles de seguridad informática.

Los controles estipulados en la Declaración de prácticas servicio estampado cronológico

## 11. Recursos informáticos, software y datos corruptos

Si alguno de los recursos informáticos, software o información críticos para la prestación del servicio de certificación llegara a fallar o fuera alterado se seguirá el procedimiento de recuperación establecido en el Plan de Continuidad del Negocio o procedimiento de gestión de incidentes según el caso.

Paralelamente se realiza una auditoria para determinar el origen del problema y se toman las medidas pertinentes para evitar que se vuelva a presentar.

## 12. Procedimientos para administrar incidentes

El procedimiento para administrar incidentes está estipulado en la Declaración de prácticas servicio de estampado cronológico.

## 13. Prevención y Resolución de disputas

ANDES SCD cuenta con un procedimiento para el tratamiento de cualquier petición, queja, reclamo, y sugerencia en relación con la prestación del servicio de certificación digital o en materia de protección de datos personales e imparcialidad. Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de los servicios de Andes SCD S.A, conozca nuestro procedimiento PQRS en nuestro sitio web <https://www.andesscd.com.co>.

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

#### 14. Principio de Imparcialidad

En las relaciones con los clientes, cualquiera sea su naturaleza, tamaño, calidad, así como en la prestación de los servicios de ANDES SCD, se actuará de acuerdo con los principios definidos en la Política de Imparcialidad, Integridad e Independencia [https://andesscd.com.co/docs/SGI/politicas\\_de\\_imparcialidad\\_integridad\\_e\\_independencia.pdf](https://andesscd.com.co/docs/SGI/politicas_de_imparcialidad_integridad_e_independencia.pdf).

#### 15. Terminación o cancelación del servicio

Serán causales de terminación de la prestación de servicios de certificación digital las siguientes:

- ✓ Cuando no haya prorrogación o contratación de nuevos servicios de notificación electrónica certificada.
- ✓ La declaración unilateral de alguna de las partes con el tiempo de antelación estipulado contractualmente, la cual deberá ser comunicada mediante escrito enviado a la dirección informada por cada una de las partes en el momento de suscripción de los términos y condiciones.
- ✓ El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente documento, la Declaración de Prácticas de Certificación y los términos y condiciones.
- ✓ La ocurrencia de alguna de las causales de cancelación del servicio de notificación electrónica certificada por culpa o con ocasión de una conducta del SUSCRIPTOR.
- ✓ Si ANDES SCD establece razonablemente que el SUSCRIPTOR ha violado los derechos de terceras personas con el uso de la notificación electrónica certificada.

#### 16. Referencias


El suministro del servicio de notificación electrónica certificada se presta con base en el servicio de estampado cronológico y se realiza conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 527 de 1999, el Decreto Ley 0019 de 2012, el Decreto 333 de 2014, el Decreto 1471 de 2014 y demás normas que los modifiquen o complementen.


El contenido de esta Declaración de Prácticas de Certificación fue elaborado teniendo en cuenta las recomendaciones de los siguientes estándares: RFC 3647, estándar ETSI EN 319 411-1, RFC 6960 junio 2013, FIPS 140-2 Level 3 mayo 2001, RFC 3161 agosto 2001, RFC 3628 noviembre 2003, RFC 5905 junio 2010.

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

## 17. Control de cambios

Versión	Fecha	Detalle	Responsable
1.0	26/08/2020	- Versión inicial del documento	Comité Políticas y Seguridad
1.1	01/02/2021	- Actualización de la norma ETSI TS 102 04 por ETSI EN 319 411-1. - Adición de las tarifas: Planes Corporativos. - Se actualiza el OID de la PC.	Comité de políticas y Seguridad
2.0	15/06/2022	- Se actualiza el OID de la PC. - Se actualiza el cargo de "Director de Producto" a "Gerente de Operaciones" responsable de elaborar el documento - Se actualiza la información del numeral 2.1 de acuerdo con la nueva versión del documento.	Comité de políticas y Seguridad
3.0	23/09/2022	- Se actualiza el OID de la PC. - Se actualiza la información del numeral 2.1 de acuerdo con la nueva versión del documento - se actualiza el alcance de la política - se actualiza la información del representante legal - se incluye la definición de SMS - se incluye nota aclaratoria en la sección 6.1	Comité de políticas y Seguridad
4.0	12/10/2022	- Se modifica OID, Versión y fecha de la política - En el numeral 6.5 Solicitud de	Comité de políticas y Seguridad Especialista de

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
		<p>servicio de notificación electrónica certificada se incluye el procedimiento de solicitud del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se módica el nombre de subdominio propio por "subdominio".</li> <li>- Se actualiza el nombre de la sección obligaciones y responsabilidades por derechos y deberes y se actualiza contenido.</li> <li>- Se incluye Derechos y deberes del solicitante y del suscriptor.</li> <li>- Se incluye la sección alcance de la información confidencial, responsabilidades para proteger la información confidencial, plan de privacidad, información que no se considera confidencial y límites de responsabilidad.</li> <li>- Se incluye revocación del servicio y causales de revocación.</li> <li>- Se incluye controles de seguridad informática.</li> <li>- Se incluye recursos informáticos</li> <li>- Se incluye procedimiento para administrar incidentes.</li> <li>- Se incluye prevención y resolución de disputas.</li> </ul>	<p>Operaciones Analista Senior SGI</p>
5.0	05/12/2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza OID y versión del documento</li> <li>- Se realiza actualización en la sección compra de paquetes</li> </ul>	<p>Comité de políticas y Seguridad Especialista de Operaciones</p>

	<b>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.6.0
		Fecha vigencia:	14/04/2023
		Versión:	6.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
		personalizados en la actividad creación de Usuarios.	Analista Senior SGI
6.0	14/04/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza OID y versión del documento</li> <li>-Se actualiza el cargo Gerente de Operaciones por Director de Operaciones.</li> <li>-Se actualizan actividades de Compra de paquetes desde portal autogestionado e Instancia del servicio con subdominio</li> <li>-Se actualiza Logo de Andes y fuente de la letra.</li> <li>-Se actualiza colores del formato de acuerdo con el manual de marca 2023.</li> </ul>	Comité de políticas y Seguridad Analista Senior SGI

SANDRA CECILIA RESTREPO MARTINEZ  
**Gerente General**