



POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO

Andes SCD S.A.

2020





**POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN
CORREO ELECTRÓNICO
CERTIFICADO**

Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
Fecha de vigencia:	26/08/2020
Versión:	1.0
Clasificación de información:	Público
Elaboró:	Director de Producto
Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
Aprobó:	Gerente General

Tabla de contenido

1.	Introducción.....	4
2.	Presentación del documento.....	4
2.1.	Nombre del documento e Identificación	4
2.2.	Identificación de la Entidad de Certificación Digital	4
2.3.	Alcance	5
2.4.	Referencias	5
2.5.	Administración de la Política	5
2.5.1.	Organización que administra este documento	5
2.5.2.	Persona de contacto	5
2.5.3.	Procedimientos de aprobación de la política	6
2.5.4.	Publicación del documento	6
3.	Definiciones y abreviaturas	6
3.1.	Definiciones.....	6
3.2.	Lista de acrónimos y abreviaturas.....	6
4.	Políticas del servicio.....	7
4.1.	Servicio de Correo Electrónico Certificado.....	7
4.2.	Solicitante.....	8
4.3.	Suscriptor.....	8
4.4.	Usuario o tercero aceptante	8
4.5.	Solicitud del servicio de correo electrónico certificado	8
4.6.	Emisión de credenciales para consumo del del servicio de correo electrónico certificado.....	8
4.6.1.	Compra de paquetes desde portal autogestionado:.....	9
4.6.2.	Compra de paquetes personalizados:.....	9
4.6.3.	Instancia del servicio con subdominio propio	10
4.7.	Entrega del servicio.....	11
4.7.1.	Notificación de activación del servicio	11
4.7.2.	Minutas y contratos	11
4.8.	Obligaciones y responsabilidades	11
4.8.1.	Obligaciones y responsabilidad de ANDES SCD.....	11
4.8.2.	Derechos de los suscriptores del servicio de correo electrónico certificado.....	12
4.8.3.	Obligaciones del suscriptor.	14
4.8.4.	Obligaciones de los Terceros de buena fe	15
4.9.	Información y datos personales del suscriptor	16
5.1.	Prohibiciones de uso del servicio de correo electrónico certificado.....	17
6.	Condiciones comerciales del servicio.....	18



POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO

Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
Fecha de vigencia:	26/08/2020
Versión:	1.0
Clasificación de información:	Público
Elaboró:	Director de Producto
Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
Aprobó:	Gerente General

6.1.	Vigencia del servicio	18
6.2.	Renovación del servicio	18
6.3.	Tarifas del servicio	18
6.4.	Política de reembolso.....	19
7.	Principio de Imparcialidad	19
8.	Terminación	19
9.	Control de cambios	20

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

1. 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.

2. Presentación del documento

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

2.1. Nombre del documento e Identificación

Documento	POLÍTICAS DE CERTIFICACION SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO
Descripción	Este documento presenta las políticas de la Autoridad de Certificación ANDES SCD respecto a las operaciones y procedimientos empleados como soporte al servicio de correo electrónico certificado cumplimiento con la normatividad vigente.
Identificador OID	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
Versión	V1.0
Fecha de emisión	25 agosto de 2020
Ubicación	https://andesscd.com.co/docs/PC1.0/pc_correo_electronico_certificado.pdf

2.2. Identificación de la Entidad de Certificación Digital

Nombre	Andes Servicio de Certificación Digital S.A.
Razón Social	Andes Servicio de Certificación Digital S.A.
NIT	900.210.800 -1
Número de Matrícula Cámara de Comercio	01774848 del 15 de febrero de 2008
Certificado de existencia y representación legal	https://www.andesscd.com.co/images/Certificado_de_existencia_y_representacion_legal.pdf
Domicilio Social y Correspondencia	Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701, Bogotá D.C.
Teléfono	(571)7456884
FAX	(571)7456884

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

Dirección de correo electrónico	pqrs@andesscd.com.co
Dirección de peticiones, consultas y reclamos	Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701. Bogotá. D.C.

2.3. Alcance

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

2.4. Referencias

El suministro del servicio de correo electrónico certificado 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 TS 102 042 febrero 2013, RFC 6960 junio 2013, FIPS 140-2 Level 3 mayo 2001, RFC 3161 agosto 2001, RFC 3628 noviembre 2003, RFC 5905 junio 2010.

2.5. 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.

2.5.1. 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
Teléfono : PBX571 7456884

2.5.2. Persona de contacto

Razón social : ANDES Servicio de Certificación Digital S.A SIGLA ANDES SCD SA.
Nombre : Adriana Lucia Monroy Londoño– Gerente General
Dirección : Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701.
Email : adriana.monroy@andesscd.com.co
Teléfono : PBX571 7456884

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

2.5.3. 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 Dirección de ANDES SCD, siguiendo con el procedimiento de información documentada.

2.5.4. Publicación del documento

ANDES SCD divulga en el sitio WEB de forma inmediata cualquier modificación en la Política de Certificación para el servicio de correo electrónico certificado, manteniendo un histórico de versiones.

3. Definiciones y abreviaturas

3.1. Definiciones

Termino	Descripción
Trazabilidad	Registro de los diferentes eventos asociados al envío de un correo electrónico certificado permitiendo identificar la fecha, hora, y registro histórico de la comunicación.
Correo Electrónico Certificado	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.
Estampa Cronológica	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.
HASH	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.
Tiempo universal coordinado (UTC)	Es el tiempo determinado por la referencia a una zona horaria
Mensaje de datos	La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

3.2. Lista de acrónimos y abreviaturas

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

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

4. Políticas del servicio

4.1. Servicio de Correo Electrónico Certificado

El servicio de correo electrónico certificado permite administrar comunicaciones de manera ágil, segura y verificable, conservando un registro del envío, entrega y contenido transmitido con fecha y hora, cumpliendo normativa colombiana.

Confiere a sus correos electrónicos 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 emitidas desde la plataforma de correo electrónico certificado:

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 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 correo electrónico certificado 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.

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

4.2. Solicitante

Es la persona que ha solicitado el servicio de correo electrónico certificado a ANDES SCD.

4.3. Suscriptor

El suscriptor es la persona o entidad que ha contratado el servicio de correo electrónico certificado 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 disponibles para usar, autenticándose con los datos de la cuenta puede realizar peticiones del servicio.

4.4. Usuario o tercero aceptante

Es cualquier usuario que comprueba el correo electrónico certificado, basado en la confianza en ANDES SCD.

4.5. Solicitud del servicio de correo electrónico certificado

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

- 1) Paquete desde portal autogestionado.
- 2) Paquetes personalizados
- 3) Subdominio propio.

4.6. Emisión de credenciales para consumo del del servicio de correo electrónico certificado

A continuación, se describe el proceso para la entrega de credenciales para consumo del servicio de correo electrónico certificado, de acuerdo con la modalidad de consumo seleccionada.

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

4.6.1. Compra de paquetes desde portal autogestionado:

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Acompañamiento comercial (Opcional)	Se realiza acompañamiento comercial frente al proceso de adquisición del servicio Correo Electrónico Certificado	Ejecutivo de cuenta	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: https://clientes.correoseguroandesscd.com.co/paysealmail.php	Cliente	N/A
Registro Correo electrónico	El cliente debe registrar un correo electrónico.	Cliente	N/A
Diligenciar Formulario	El cliente debe diligenciar los datos personales y seleccionar el paquete de correo que desea adquirir. <ul style="list-style-type: none"> • Nombres • Apellidos • Tipo de documento • Numero de documento • País, Departamento, Ciudad • Dirección de residencia • Teléfono • Correo electrónico • Cupo de correos 	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 de Correo Electrónico Certificado.	(Automático)	Correo electrónico con credenciales del servicio

4.6.2. Compra de paquetes personalizados:

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Acompañamiento comercial	Se realiza acompañamiento comercial frente al proceso de adquisición del servicio Correo Electrónico Certificado	Ejecutivo de cuenta	Acompañamiento telefónico o correo electrónico
Generar Oferta Comercial	Generación oferta comercial para el servicio Correo Electrónico Certificado	Ejecutivo de cuenta	Propuesta Comercial
Generación Demo	Demostración del servicio Correo Electrónico Certificado (Demo) al Cliente	Ejecutivo de cuenta	Demo Correo Electrónico Certificado
Solicitud creación usuarios		Ejecutivo de cuenta	Correo electrónico / Ticket



**POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN
SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO
CERTIFICADO**

Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
Fecha de vigencia:	26/08/2020
Versión:	1.0
Clasificación de información:	Público
Elaboró:	Director de Producto
Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
Aprobó:	Gerente General

	<p>Generación de solicitud al área de Operaciones para la creación de usuarios y acceso al servicio Correo Electrónico Certificado de ANDES SCD basado en los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres • Apellidos • Tipo de documento • Numero de documento • País, Departamento, Ciudad • Dirección de residencia • Teléfono • Correo electrónico • Rol (Consultas, Agente) • Cupo de correos 		
Creación de Usuarios	<p>Creación de usuarios para acceso al servicio Correo Electrónico Certificado de ANDES SCD dados los siguientes lineamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe crear un nuevo grupo para cada cliente. • Solo se deben asignar roles de consultas o agente • Se debe asignar un cupo de consumo. 	Analista de Operaciones	Auditoria del sistema
Entrega de Credenciales	<p>El cliente recibirá al correo electrónico las credenciales de acceso al servicio de Correo Electrónico Certificado.</p>	Analista de Operaciones	Correo electrónico con credenciales del servicio

4.6.3. Instancia del servicio con subdominio propio

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Acompañamiento comercial	Se realiza acompañamiento comercial frente al proceso de adquisición del servicio Correo Electrónico Certificado	Ejecutivo de cuenta	Acompañamiento telefónico o correo electrónico
Generar Oferta Comercial	Generación oferta comercial para el servicio Correo Electrónico Certificado	Ejecutivo de cuenta	Propuesta Comercial
Generación Demo	Demostración del servicio Correo Electrónico Certificado (Demo) al Cliente	Ejecutivo de cuenta	Demo Correo Electrónico Certificado
Solicitud creación Subdominio Propio	Generación de solicitud al área de Operaciones para la creación del subdominio propio y acceso al servicio Correo Electrónico Certificado de ANDES SCD.	Ejecutivo de cuenta	Correo electrónico / Ticket



**POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN
SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO
CERTIFICADO**

Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
Fecha de vigencia:	26/08/2020
Versión:	1.0
Clasificación de información:	Público
Elaboró:	Director de Producto
Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
Aprobó:	Gerente General

Creación y solicitud de Subdominio	Creación de subdominio para acceso al servicio Correo Electrónico Certificado de ANDES SCD y solicitud al área de TI la creación de registros DNS	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
Entrega de Credenciales	El cliente recibirá al correo electrónico las credenciales de acceso al servicio de Correo Electrónico Certificado (URL y Credenciales de Administrador)	Analista de Operaciones	Correo electrónico con credenciales del servicio

4.7. Entrega del servicio

4.7.1. Notificación de activación del servicio

Una vez se ha generado la activación del servicio se notifica al suscriptor las credenciales para acceso y eso del servicio de correo electrónico certificado. El solicitante reconoce que una vez entregadas las credenciales se entenderá por entregado el servicio.

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

4.8. Obligaciones y responsabilidades

4.8.1. Obligaciones y responsabilidad de ANDES SCD

Las obligaciones y responsabilidad de ANDES SCD como entidad de certificación digital frente al servicio de correo electrónico certificado son las siguientes:

- 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.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos impuestos por la legislación vigente.
- Proteger los datos personales de los suscriptores del servicio.

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

- d) Garantizar que se puede determinar la fecha y hora de envío de un correo electrónico certificado, 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 del correo electrónico certificado 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 correo electrónico certificado 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 correo electrónico certificado.
 - ✓ Los términos, condiciones y límites establecidos para el uso del correo electrónico certificado.
- j) Informar a Superintendencia de Industria y Comercio y al Organismo Nacional de 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 correo electrónico.

4.8.2. Derechos de los suscriptores del servicio de correo electrónico certificado

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 correo electrónico certificado 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 al correo electrónico certificado.
2. Solicitar la cancelación del servicio de correo electrónico certificado 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

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

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 correo electrónico certificado, 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, 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.

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 correo electrónico certificado 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 del correo electrónico certificado 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 un correo electrónico certificado, 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 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.

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

- Obligaciones del usuario y la forma en que han de custodiarse sus datos.
 - Procedimiento para solicitar la prestación del servicio de correo electrónico certificado.
 - El procedimiento de cancelación del servicio.
 - Los términos, condiciones y límites del uso del servicio de correo electrónico certificado
14. Ser notificado de la cancelación de su servicio inmediatamente a que se produzca dicho evento.
 15. Que sea cancelado su servicio de correo electrónico certificado 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.

4.8.3. Obligaciones del suscriptor.

El suscriptor tendrá las siguientes obligaciones:

1. Custodiar las credenciales de acceso a la plataforma de Correo Electrónico Certificado 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 correo electrónico certificado. 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 correo electrónico certificado, 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 los correos electrónicos certificados sobre las medidas y precauciones que deben tomarse para poder confiar en un correo de este tipo generado por ANDES SCD.
5. Utilizar el correo electrónico certificado 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 correo electrónico certificado 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 del correo certificado pueda causar, así como salir en defensa de ANDES SCD si ésta

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

es demandada por cualquier circunstancia relacionada con la utilización del mismo.

8. Seguir en todo caso las instrucciones que le imparta ANDES SCD para el uso del correo certificado y la ejecución de los términos y condiciones, y permitir en todo caso la verificación del cumplimiento de las mismas.

9. Contar de manera permanente con toda la infraestructura tecnológica y de seguridad necesaria para la utilización adecuada de los correos certificados, de acuerdo con los requerimientos que haga ANDES SCD.

10. Contar de manera permanente con personal capacitado para la administración y funcionamiento adecuado de los correos certificados.

11. Abstenerse de:

1) Realizar alteraciones o modificaciones en todo o en parte sobre la plataforma de correo electrónico certificado de ANDES SCD, o permitir que terceras personas lo hagan.

2) Copiar o reproducir en cualquier forma la plataforma de correo certificado, 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 correo certificado 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 al correo electrónico certificado 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 los correos electrónicos certificados 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 del correo electrónico certificado.

14. Y las demás que se deriven de los términos y condiciones, así como de la Declaración de Prácticas de Certificación.

4.8.4. Obligaciones de los Terceros de buena fe

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

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

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

4.9. Información y datos personales del suscriptor

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

Operación de la plataforma de correo electrónico certificado: esta finalidad incluye específicamente las actividades de registro y creación de usuarios, envío de correos electrónicos certificados 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 pqrs@andesscd.com, en el teléfono mencionado 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 correo electrónico certificado, 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 y que conoce los canales dispuestos por ANDES SCD para ejercer el derecho de HABEAS DATA sobre su información

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

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

5. Uso de los correos electrónicos certificados.

Los correos electrónicos certificados, 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 correo electrónico certificado es usado con una finalidad distinta a la indicada en el presente documento, este acto facultará a la Entidad de Certificación para la cancelación del mismo.

5.1. Prohibiciones de uso del servicio de correo electrónico certificado.

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

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

las mismas por parte terceros, o faltando al deber de confidencialidad necesario para salvaguardarlas del acceso no autorizado o fraudulento.

6. Condiciones comerciales del servicio

6.1. Vigencia del servicio

La vigencia para el consumo del servicio de correo electrónico certificado suministrado por ANDES SCD será de acuerdo al 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 correos electrónicos que no han sido consumidos serán transferidos a la nueva vigencia. En caso de no renovar el servicio, los correos electrónicos que no hayan sido consumidos se perderán.

6.2. Renovación del servicio

Se entenderá como renovación del servicio la adquisición de un nuevo paquete de correos electrónicos certificados una vez se haya consumido el paquete adquirido inicialmente o se haya completado la vigencia para consumo de los mismos.

La renovación del servicio de correo electrónico certificado 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.

6.3. 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	20	\$ 2.200	\$ 44.000
Galeras	50	\$ 2.000	\$ 100.000
Guadalupe	100	\$ 1.800	\$ 180.000
Sierra Nevada	200	\$ 1.500	\$ 300.000
Andes	300	\$ 1.200	\$ 360.000

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.

	POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

6.4. Política de reembolso

El dinero recibido por los servicios de correo certificado 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.

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 los correos electrónicos que adquirió.

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

7. 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/SGL/politicas_de_imparcialidad_integridad_e_independencia.pdf.

8. Terminación o cancelación del servicio

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

- 1) Cuando no haya prorrogación o contratación de nuevos servicios de correo electrónico certificado.
- 2) 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.
- 3) El incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente documento, la Declaración de Prácticas de Certificación y los términos y condiciones.
- 4) La ocurrencia de alguna de las causales de cancelación del servicio de correo electrónico certificado por culpa o con ocasión de una conducta del SUSCRIPTOR.
- 5) Si ANDES SCD establece razonablemente que el SUSCRIPTOR ha violado los derechos de terceras personas con el uso del correo electrónico certificado.

	<p align="center">POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO CERTIFICADO</p>	Identificador OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.1.0
		Fecha de vigencia:	26/08/2020
		Versión:	1.0
		Clasificación de información:	Público
		Elaboró:	Director de Producto
		Revisó:	Comité Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

9. Control de cambios

Versión	Fecha	Detalle	Responsable
1.0	26/08/2020	Versión inicial del documento	Comité políticas y seguridad

Adriana Lucia Monroy Londoño
Gerente General