



# **POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA**

Andes SCD S.A.

**2023**



	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de 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 .....	5
3.	Alcance .....	5
4.	Administración de la Política .....	5
4.1.	Organización que administra este documento .....	6
4.2.	Persona de contacto .....	6
4.3.	Procedimientos de aprobación de la Política .....	6
4.4.	Publicación del documento.....	6
5.	Definiciones y abreviaturas.....	6
5.1.	Definiciones .....	6
5.2.	Lista de acrónimos y abreviaturas .....	7
6.	Políticas del servicio .....	7
6.1.	Servicio de Firma electrónica certificada.....	7
6.2.	Solicitante .....	8
6.3.	Suscriptor.....	9
6.4.	Usuario o tercero aceptante .....	9
6.5.	Solicitud del servicio de firma electrónica certificada .....	9
6.6.	Emisión de credenciales para consumo del del servicio de firma electrónica certificada. ....	10
6.6.1.	Compra de paquetes desde portal autogestionado: .....	10
6.6.2.	Procedimiento Empresa Cliente: .....	11
6.6.3.	Despliegue del servicio personalizado: .....	13
6.7.	Entrega del servicio .....	15
6.7.1.	Notificación de activación del servicio.....	15
6.7.2.	Minutas y contratos .....	15
6.7.3.	Derechos y Deberes .....	15
6.7.3.1.	Derechos y deberes de ANDES SCD.....	15
6.7.3.2.	Derechos y Deberes del Suscriptor .....	16

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

6.7.3.2.1. Derechos del suscriptor .....	16
6.7.3.2.2 Deberes del suscriptor .....	18
6.7.4. Deberes de los Terceros que confían en el servicio.....	19
6.8. Información y datos personales del suscriptor .....	20
7. Alcance de la información confidencial.....	21
7.1. Responsabilidades para proteger la información confidencial.....	22
7.2. Plan de privacidad .....	22
7.3. Información que no se considera confidencial .....	22
8. Limitaciones de responsabilidad.....	22
8.1. Responsabilidad por la veracidad de la información del Suscriptor .....	22
8.2. Responsabilidad por disponibilidad del servicio .....	22
8.3. Responsabilidad por la funcionalidad del servicio en la infraestructura del Suscriptor.....	23
8.4. Responsabilidad frente delitos informáticos .....	23
9. Uso de la firma electrónica certificada.....	23
9.1. Prohibiciones de uso del servicio de firma electrónica certificada.....	24
10. Condiciones comerciales del servicio .....	25
10.1. Vigencia del servicio .....	25
10.2. Renovación del servicio .....	25
10.3. Revocación del servicio .....	25
10.3.1. Causales de revocación.....	25
10.4. Tarifas del servicio .....	26
10.5. Política de reembolso.....	26
10.5.1. Improcedencia de la solicitud de reembolso .....	27
11. Controles de seguridad informática.....	27
12. Recursos informáticos, software y datos corruptos .....	27
13. Procedimientos para administrar incidentes .....	27
14. Prevención y Resolución de disputas .....	27
15. Principio de Imparcialidad.....	28
16. Terminación o cancelación del servicio .....	28
17. Referencias.....	28
18. Control de cambios.....	29

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

## 1. Introducción

ANDES SCD es una entidad de certificación Abierta acreditada ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC para prestar sus servicios de certificación digital en el territorio colombiano y de conformidad con la normatividad colombiana vigente.

La presente política asociada al servicio de firma electrónica certificada contempla las disposiciones establecidas en la Declaración de Prácticas de Certificación y describe el conjunto de reglas definidas por la autoridad de certificación Andes SCD para el uso del servicio por parte de los clientes.

## 2. Presentación del documento

Este documento reúne la Política de Certificación para el servicio de Firma electrónica Certificada 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

<b>Documento</b>	Política de Firma 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 la Firma electrónica certificada cumplimiento con la normatividad vigente.
<b>Identificador OID</b>	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
<b>Versión</b>	V 3.0
<b>Fecha de emisión</b>	16 de Noviembre del 2023
<b>Ubicación</b>	<a href="https://www.andesscd.com.co/docs/Politica_de_firma_Electronica_Certificada.pdf">https://www.andesscd.com.co/docs/Politica de firma Electronica Certificada.pdf</a>

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

## 2.2. 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>Domicilio Social y Correspondencia</b>	Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701, Bogotá D.C.
<b>Teléfono</b>	(601) 241 55 39
<b>FAX</b>	(601) 241 55 39
<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.

## 3. Alcance

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

## 4. 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 disponible para responder preguntas respecto a este documento.

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

#### 4.1. 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) 241 55 39

#### 4.2. 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) 241 55 39

#### 4.3. 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.


#### 4.4. Publicación del documento

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

### 5. Definiciones y abreviaturas

#### 5.1. Definiciones

Término	Descripción
<b>Firma Electrónica</b>	Métodos tales como: Códigos Contraseñas Datos biométricos Claves criptográficas privadas que permite identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, atendidas todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
<b>Estampa Cronológica</b>	Es un servicio mediante el cual se puede garantizar la existencia de un mensaje de datos en determinado momento del tiempo. Nos permite tener una referencia temporal respecto a la creación, modificación, envío, recepción de un mensaje de datos impidiendo su posterior modificación y vinculando la hora legal colombiana.		
<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 únicamente 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>Solicitante:</b>	toda persona natural que solicita el servicio de firma electrónica certificada		
<b>Neutralidad Tecnológica</b>	Es la libertad que tienen los proveedores de los servicios de certificación digital de usar las tecnologías para la prestación de todos los servicios sin restricción distinta al cumplimiento de los estándares técnicos y normativos aplicables de conformidad al CEA 3.0.07		

## 5.2. 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

## 6. Políticas del servicio

### 6.1. Servicio de Firma electrónica certificada

El servicio de firma electrónica certificada es un mecanismo de métodos como códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permite identificar a una persona reglamentada en la ley 527 de 1999 bajo el

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

decreto 2364 de 2012.

La Firma Electrónica se considerará confiable para el propósito por el cual el mensaje de datos fue generado o comunicado, sí:

1. Los datos de creación de la firma, en el contexto en que son utilizados, corresponden exclusivamente al usuario firmante.
2. Es posible detectar cualquier alteración no autorizada del mensaje de datos, hecha después del momento de la firma.

#### **6.1.1. Ámbito de Aplicación:**

El servicio de firmas electrónicas certificadas entrega componentes que permiten firmar documentos haciendo uso de contraseñas de un solo uso (OTP por su sigla en inglés de One Time Password).

El componente entregado en el proceso de firmas electrónicas certificadas provee herramientas al usuario que le permiten asegurar que una firma electrónica es generada y asegurada de forma confiable, sin embargo, solo permite establecer la existencia del correo electrónico suministrado por el usuario del servicio en el proceso de activación del mecanismo de firma electrónica.

Dependiendo del componente adquirido por el cliente, se pueden realizar las siguientes funcionalidades:

- El usuario puede seleccionar un documento para ser firmado.
- Firmar electrónicamente documentos o archivos y almacenarlos en donde el cliente disponga.
- Entrega de documentos o archivos asociados a una tarea de firma.
- Guarda la traza de los firmantes de un documento electrónico.
- Permite la integración con otros sistemas del cliente a través de Web Service y/o APIs de lenguaje de desarrollo.

#### **6.2. Solicitante**

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



	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

### 6.3. Suscriptor

El suscriptor es la persona o entidad que ha contratado el servicio de firma electrónica certificada de 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 firmas disponibles para usar, autenticándose con los datos de la cuenta puede realizar peticiones del servicio.

### 6.4. Usuario o tercero aceptante

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

### 6.5. Solicitud del servicio de firma electrónica certificada

El procedimiento para la entrega del servicio de Firma electrónica certificada puede variar de acuerdo con la modalidad y condiciones pactadas para la prestación del servicio. ANDES SCD ofrece el servicio de Firma 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 web [andesscd.com.co](http://andesscd.com.co).
- ✓ Modulo servicios (firma electrónica certificada).
- ✓ Solicitar el servicio y completar el formulario.
- ✓ Escoger el plan firmas electrónicas y realizar el pago.
- ✓ La confirmación de activación del servicio será enviada al correo electrónico registrado.

#### b) Empresa cliente

- ✓ Entrega del servicio de firma electrónica certificada con URL para el cliente.
- ✓ Acompañamiento comercial y levantamiento de requerimientos técnicos.
- ✓ Acuerdo comercial.
- ✓ Solicitud para la creación de usuarios y empresa cliente.
- ✓ Creación del usuario y asignación de cupos de firma electrónica.
- ✓ Envío de credenciales al correo registrado.

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

### c) Despliegue del servicio personalizado:

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

- ✓ Acompañamiento comercial y levantamiento de requerimientos técnicos.
- ✓ Acuerdo comercial.
- ✓ Solicitud de información de marca y configuración técnica.
- ✓ Solicitud de certificado SSL.
- ✓ Implementación y verificación del servicio basado en información de marca y suministro de certificado SSL.
- ✓ Creación del usuario y asignación de cupos de firma electrónica.
- ✓ Suministro y verificación de credenciales de acceso a la plataforma.
- ✓ Envío de credenciales al correo registrado.

### 6.6. Emisión de credenciales para consumo del del servicio de firma electrónica certificada.

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

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

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Acompañamiento comercial (Opcional)	Se realiza acompañamiento comercial frente al proceso de adquisición del servicio firma 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, registrándose inicialmente en: <a href="https://www.andesscd.com.co/">https://www.andesscd.com.co/</a>	Cliente	N/A
Diligenciar Formulario	El cliente debe diligenciar los datos personales y seleccionar	Cliente	N/A

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

	el paquete de firmas electrónicas que desea adquirir		
Pago en línea	El cliente debe realizar el pago en línea del paquete seleccionado.	Cliente	N/A
Entrega de Credenciales	El cliente recibirá al correo electrónico las credenciales de acceso al servicio.	Proceso automático	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

#### 6.6.2. Procedimiento Empresa Cliente:

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Acompañamiento comercial	Se realiza acompañamiento comercial frente al proceso de adquisición del servicio de Firma electrónica certificada.	Ejecutivo de cuenta	Acompañamiento telefónico o correo electrónico
Generar Oferta Comercial	Generación oferta comercial para el servicio de Firma electrónica certificada.	Ejecutivo de cuenta	Propuesta Comercial
Generación Demo	Demostración del servicio de Firma Electrónica Certificada para su identificación por parte del cliente (Demo).	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 de firma electrónica certificada de Andes SCD basado en los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombres</li> </ul>	Ejecutivo de cuenta	Correo electrónico / Ticket



**POLÍTICA DE FIRMA  
ELECTRÓNICA CERTIFICADA**

OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
Fecha vigencia:	16/11/2023
Versión:	3.0
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>• Apellidos</li> <li>• Tipo de documento</li> <li>• Numero de documento</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Rol (administrador, aprobación, auditor, Consultas, Agente).</li> </ul>		
Creación de Usuarios	<p>Creación de usuarios para acceso al servicio dados los siguientes lineamientos:</p> <p>Se debe crear un nuevo grupo para cada cliente. Solo se deben asignar roles de administrador, aprobación, auditor, Consultas, Agente</p>	Analista de Operaciones	Auditoría del sistema
Entrega de Credenciales	El cliente recibirá al correo electrónico las credenciales de acceso al servicio de Firma Electrónica.	Analista de Operaciones	Correo electrónico con credenciales del servicio
Pruebas por parte del Cliente	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

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

### 6.6.3. Despliegue del servicio personalizado:

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Acompañamiento comercial	Se realiza acompañamiento comercial frente al proceso de adquisición del servicio Firma Electrónica Certificada.	Ejecutivo de cuenta / Asesor de Ventas Call center / Profesional de Proyectos	Formato de requerimientos del cliente operaciones
Viabilidad implementación del Servicio	Se realiza estudio de viabilidad técnica y funcional para la prestación del servicio	Profesional de proyectos	Formato de requerimientos del cliente operaciones
Generar Oferta Comercial	Generación oferta comercial para el servicio de Firma Electrónica.	Ejecutivo de cuenta / Asesor de Ventas Call center	Propuesta Comercial
Generación Demo	Demostración del servicio firma electrónica (Demo) al Cliente	Ejecutivo de cuenta / Asesor de Ventas Call center	Demo Firma electrónica Certificada
Solicitud creación dominio Propio	Generación de solicitud al área de Operaciones para la creación del dominio propio y acceso al servicio firma electrónica certificada.	Ejecutivo de cuenta / Asesor de Ventas Call center	Correo electrónico / Ticket
Recolección información de marca	Se solicita al cliente los siguientes datos: <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> </ul>	Profesional de Operaciones	Formato de requerimientos de operaciones cliente



**POLÍTICA DE FIRMA  
ELECTRÓNICA CERTIFICADA**

OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
Fecha vigencia:	16/11/2023
Versión:	3.0
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>•Correo electrónico</li> <li>•Logos Corporativos</li> <li>•Cuenta de correo</li> </ul>		
Configuración registros DNS	Solicitud, configuración y confirmación exitosa de parametrización DNS por parte del cliente.	Cliente	Correo electrónico / Ticket
Generación y despliegue del servicio	Solicitud despliegue para el acceso del servicio de firma electrónica certificada suministrando la información de marca y SSL equipo de TI.	Profesional de Proyectos	Correo electrónico o Ticket
Entrega preliminar de Credenciales / pruebas	El Profesional de proyectos realiza las respectivas pruebas y validaciones del servicio.	Profesional de Proyectos	Formato de pruebas
Entrega de Credenciales	El cliente recibirá al correo electrónico las credenciales de acceso al servicio de firma electrónica (URL y Credenciales de Administrador).	Profesional de Proyectos	Correo electrónico con credenciales del servicio
Capacitación / Pruebas por parte del Cliente	Se da acompañamiento para capacitación y prueba piloto del servicio.	Cliente / Profesional de Proyectos	Formato 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

	<p align="center"><b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b></p>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

## **6.7. Entrega del servicio**

### **6.7.1. 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 firma electrónica certificada. El suscriptor reconoce que una vez entregadas las credenciales se entenderá por entregado el servicio.

### **6.7.2. 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.

### **6.7.3. Derechos y Deberes**

#### **6.7.3.1. Derechos y deberes de ANDES SCD**

Los Derechos y Deberes de ANDES SCD como entidad de certificación digital frente al servicio de Firma 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). 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.
- e). Cumplir lo dispuesto en las Políticas y Prácticas de Certificación.
- f). Disponer de personal calificado, con el conocimiento y experiencia necesaria para la prestación del servicio de firma electrónica certificada ofrecido por ANDES SCD.
- g). 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

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

personales.

- ✓ Procedimiento para solicitar la prestación del servicio de firma electrónica certificada.
- ✓ Los términos, condiciones y límites establecidos para el uso de la firma electrónica certificada.

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

i). 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.

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

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

#### **6.7.3.2.1. 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 Firma 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 firma electrónica certificada.
2. Solicitar la cancelación del servicio de firma 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 firma electrónica.
5. Presentar quejas, peticiones, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera respetuosa, sobre el servicio de firma electrónica certificada, valiéndose para ello de los procesos que ANDES SCD tiene dispuestos para



	<p align="center"><b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b></p>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

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](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 firmas 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 firma electrónica certificada y los demás servicios, siempre y cuando estos sean responsabilidad de ANDES SCD como custodio de estos.
10. Recibir un acta de confirmación de envío y recepción de la firma electrónica certificada generada por la plataforma a través de la cual ANDES SCD realiza la prestación de estos servicios.
11. Ser atendido por personal calificado, con el conocimiento y experiencia necesaria para la prestación del servicio de certificación ofrecido por ANDES SCD.
12. 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 firma electrónica certificada.
  - El procedimiento de cancelación del servicio.
  - Los términos, condiciones y límites del uso del servicio de firma electrónica certificada
13. Ser notificado de la cancelación de su servicio inmediatamente a que se

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

produzca dicho evento.

14. Que sea cancelado su servicio de firma electrónica certificada en caso de encontrarse en el mismo una inconsistencia causada por un error no atribuible al suscriptor.
15. Los demás derechos que le reconocen la constitución y la Ley.

#### **6.7.3.2.2 Deberes del suscriptor.**

El suscriptor tendrá los siguientes deberes:

1. Custodiar las credenciales de acceso a la plataforma de firma 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 firma 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 firma electrónica certificada, o de cualquier alteración que pueda afectar la prestación del servicio de ANDES SCD.
4. Utilizar la firma 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.
5. Solicitar la cancelación del servicio de firma electrónica certificada cuando ocurra cualquiera de las causales contempladas en esta Política.
6. Respetar los derechos de terceras personas y responsabilizarse frente a las mismas por los perjuicios que la utilización de la firma electrónica certificada pueda causar, así como salir en defensa de ANDES SCD si ésta es demandada por cualquier circunstancia relacionada con la utilización de este.
7. Seguir en todo caso las instrucciones que le imparta ANDES SCD para el uso de la firma electrónica certificada y la ejecución de los términos y condiciones, y permitir en todo caso la verificación del cumplimiento de estas.

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

8. Contar de manera permanente con toda la infraestructura tecnológica y de seguridad necesaria para la utilización adecuada de la firma electrónica certificada, de acuerdo con los requerimientos que haga ANDES SCD.
9. Contar de manera permanente con personal capacitado para la administración y funcionamiento adecuado del servicio de Firma electrónica certificada.
10. Abstenerse de:
  - 1). Realizar alteraciones o modificaciones en todo o en parte sobre la plataforma del servicio en mención de ANDES SCD, o permitir que terceras personas lo hagan.
  - 2). Copiar o reproducir en cualquier forma la plataforma de gestión de firma 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 en mención o del software que se relacione con la prestación de este 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 firma electrónica certificada un uso prohibido de acuerdo con la presente Política de Certificación y el documento de términos y condiciones.
11. 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 firma electrónica certificada.
12. Y las demás que se deriven de los términos y condiciones, así como de la Declaración de prácticas de certificación.

#### **6.7.4. Deberes de los Terceros que confían en el servicio**

Los usuarios que confían en el servicio de Firma 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 Firma electrónica certificada de ANDES

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

SCD deben asumir la responsabilidad de verificar el estado del servicio antes de depositar su confianza.

#### **6.8. 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 esta 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 Firma electrónica certificada:** esta finalidad incluye específicamente las actividades de registro y creación de usuarios, generación de firmas electrónicas a través de factores de autenticación y documentos adjuntos, consulta y generación de trazabilidad del proceso de firmado, 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.

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

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 pqr@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 en mención, 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 plenas condiciones para expresar su voluntad libre de vicios de consentimiento.

## 7. 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.

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

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.

### 7.1. Responsabilidades para proteger la información confidencial

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

### 7.2. 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.

### 7.3. Información que no se considera confidencial

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

## 8. Limitaciones de responsabilidad

### 8.1. 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.

### 8.2. 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

	<p align="center"><b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b></p>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

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.

### **8.3. 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 firma 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.

### **8.4. 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 de firma electrónica certificada, 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 firma electrónica certificada.

## **9. Uso de la firma electrónica certificada**

Las firmas electrónicas generadas en el ámbito de esta política pueden utilizarse con cualquier tipo de documentos con extensión .pdf, de acuerdo con las limitaciones de uso y restricciones derivadas de la presente Política de Firma y lo dispuesto por el ordenamiento jurídico vigente.

Garantiza la información de contacto del firmante de un documento, así como permite comprobar la integridad de este, es decir que la información no ha sido

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

alterada, aportando un atributo de seguridad adicional, como lo es la integridad de la información.

Si el servicio de firma 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.

De acuerdo con lo dispuesto en el ARTÍCULO 2.2.2.47.2. del DURSCIT Neutralidad tecnológica e igualdad de tratamiento de las tecnologías para la firma electrónica, ANDES SCD se reserva el derecho de establecer los mecanismos de firma electrónica que resulten tanto confiables como apropiados para vincular la identidad de una persona con el contenido del mensaje de datos, en todo caso los mecanismos de firma electrónica darán cumplimiento a lo definido en el artículo 7 de la Ley 527 de 1999.

### **9.1. Prohibiciones de uso del servicio de firma electrónica certificada.**

La realización de operaciones no autorizadas de acuerdo con los términos y condiciones de uso como con las Políticas de Certificación Firma 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.

- ✓ Está prohibido utilizar las firmas electrónicas certificadas para usos distintos a los estipulados en el apartado "Usos permitidos del servicio" y "Límites de uso del servicio" de la presente Política.
- ✓ Cualquier práctica contraria al ordenamiento jurídico colombiano.
- ✓ Cualquier práctica contraria a los convenios internacionales suscritos por el estado colombiano.
- ✓ Cualquier práctica contraria a las normas supranacionales.
- ✓ Cualquier práctica contraria a las buenas costumbres y prácticas comerciales.
- ✓ Cualquier uso en sistemas cuyo fallo pueda ocasionar: Muerte, Lesiones a personas y Perjuicios al medio ambiente.
- ✓ Se prohíbe usos distintos a los estipulados en el presente documento.
- ✓ Se prohíbe el uso de la firma electrónica certificada en ambientes distintos al proporcionado por Andes SCD.
- ✓ Se considera prohibida toda aquella acción que infrinja las disposiciones, obligaciones y requisitos estipulados en la presente Política.
- ✓ No es posible por parte de Andes SCD emitir valoración alguna sobre el contenido de los documentos que firma el suscriptor, por lo tanto, la responsabilidad del contenido del mensaje es responsabilidad única del signatario.
- ✓ Fines u operaciones ilícitas bajo cualquier régimen legal del mundo.



	<p align="center"><b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b></p>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

- ✓ ANDES SCD no responderá por el uso indebido de la firma 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.

## 10. Condiciones comerciales del servicio

### 10.1. Vigencia del servicio

La vigencia para el consumo del servicio de Firma 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.

### 10.2. Renovación del servicio

Se entenderá como renovación del servicio la adquisición de un nuevo paquete de firmas 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 Firma 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.

### 10.3. 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.

#### 10.3.1. 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.

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

- ✓ 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 firma electrónica certificada.
- ✓ Por la ocurrencia de hechos nuevos que provoquen que los datos originales no correspondan a la realidad.

#### 10.4. 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.

Concepto	Cantidad	Valor Mensual	Valor Anual
Basic	50 firmas	\$ 77.350	\$ 788.970
Standard	100 firmas	\$ 130.900	\$ 1.335.180
Corporate Lite	250 firmas	\$ 297.500	\$ 3.034.500
Corporate Pro	600 firmas	\$ 642.600	\$ 6.554.520

**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.

#### 10.5. Política de reembolso

El dinero recibido por los servicios de firma 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 FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

Para más información verificación la Declaración de Practicas de Certificacion.

### **10.5.1. 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 firmas electrónicas certificadas que adquirió.

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

### **11. Controles de seguridad informática.**

Los controles estipulados en la Declaración de prácticas de certificación digital (DPC).

### **12. Cesación de actividades de la ECD**

En la Declaración de Prácticas de Certificación se describen los procedimientos para notificación y terminación de la CA o RA.

### **13. 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.

### **14. Procedimientos para administrar incidentes**

El procedimiento para administrar incidentes está estipulado en la Declaración de prácticas de certificación.

### **15. 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 PQRSF en nuestro sitio web

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

<https://www.andesscd.com.co>.

## 16. 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](https://andesscd.com.co/docs/SGL/politicas_de_imparcialidad_integridad_e_independencia.pdf).

## 17. 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 firma 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 firma 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 firma electrónica certificada.

## 18. Referencias

El suministro del servicio de firma electrónica certificada se realiza conforme a las disposiciones establecidas en la Ley 527 de 1999, el Decreto 019 de 2012 (artículo 161), el Decreto 2364 del 2012, Decreto 333 de 2014 y demás normas que los modifiquen o complementen.

El contenido de esta Política de Certificación fue elaborado teniendo en cuenta las recomendaciones de los siguientes estándares: RFC 3647, RFC 5126, ETSI 319 142 Abril 2016, RFC 6238 mayo 2011, RFC 5652.

	<b>POLÍTICA DE FIRMA ELECTRÓNICA CERTIFICADA</b>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.11.3.0
		Fecha vigencia:	16/11/2023
		Versión:	3.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

### 19. Control de cambios

Versión	Fecha	Detalle	Responsable
1.0	04/07/2023	Versión inicial del documento	Comité Políticas y Seguridad
2.0	23/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualiza la introducción del documento.</li> <li>- Se estandariza el nombre del servicio como firma electrónica certificada.</li> <li>- Se ajusta el ámbito de aplicación de firma electrónica.</li> <li>- Se actualiza normatividad aplicable.</li> <li>- Se actualiza número de teléfono.</li> </ul>	Comité Políticas y Seguridad
3.0	16/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización del OID, la Versión del Documento</li> <li>- Inclusión Definición de Neutralidad Tecnológica</li> <li>- Inclusión de acogerse a la política de Neutralidad Tecnológica</li> <li>- Se incluye el término de cesación de actividades de la ECD.</li> </ul>	Comité de políticas y seguridad / Director de Operaciones/ Analista Senior SGI

SANDRA CECILIA RESTREPO MARTINEZ  
**Gerente General**