

POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (CORREO ELECTRÓNICO Y SMS CERTIFICADOS)

2024



	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

Tabla de contenido

Introducción	4
1. Presentación del documento	4
1.1. Nombre del documento e Identificación.....	4
1.2. Identificación de la Entidad de Certificación Digital	4
2. Alcance	5
3. Administración de la Política.....	5
3.1. Organización que administra este documento.....	5
3.2. Persona de contacto	5
3.3. Procedimientos de aprobación de la Política	6
3.4. Publicación del documento	6
4. Definiciones y abreviaturas.....	6
4.1. Definiciones	6
4.2. Lista de acrónimos y abreviaturas	7
5. Políticas del servicio.....	7
5.1. Servicio de Notificación electrónica certificada	7
5.2. Solicitante	9
5.3. Suscriptor	9
5.4. Usuario o tercero aceptante.....	9
5.5. Solicitud, Aprovisionamiento y Entrega del servicio de notificación electrónica certificada.....	9
5.6. Entrega del servicio	10
5.6.1. Notificación de activación del servicio	10
5.6.2. Minutas y contratos	10
5.6.3. Derechos y Deberes.....	11
5.7. Información y datos personales del suscriptor	11
6. Alcance de la información confidencial.....	13
6.1. Responsabilidades para proteger la información confidencial	13
6.2. Plan de privacidad.....	13
6.3. Información que no se considera confidencial	13
7. Limitaciones de responsabilidad	14

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

7.1.	Responsabilidad por la veracidad de la información del Suscriptor.....	14
7.2	Responsabilidad por disponibilidad del servicio	14
7.3	Responsabilidad por la funcionalidad del servicio en la infraestructura del Suscriptor	14
7.4	Responsabilidad frente delitos informáticos	14
8.	Uso de la notificación electrónica certificada	15
8.1.	Prohibiciones de uso del servicio de notificación electrónica certificada..	15
9.	Condiciones comerciales del servicio.....	16
9.1.	Vigencia del servicio	16
9.2.	Renovación del servicio.....	16
9.3.	Revocación del servicio.....	17
9.3.1.	Causales de revocación	17
9.4.	Tarifas del servicio	17
9.5.	Política de reembolso	18
9.5.1.	Improcedencia de la solicitud de reembolso	19
10.	Controles de seguridad informática.....	19
11.	Recursos informáticos, software y datos corruptos.....	19
12.	Procedimientos para administrar incidentes	19
13.	Prevención y Resolución de disputas	20
14.	Principio de Imparcialidad	20
15.	Terminación o cancelación del servicio	20
16.	Referencias.....	21
17.	Control de cambios	21

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

Introducción

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

1. Presentación del documento

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

1.1. Nombre del documento e Identificación

Documento	Políticas de Certificación Servicio de Notificación Electrónica Certificada.
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 notificación electrónica certificada cumplimiento con la normatividad vigente.
Identificador OID	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
Versión	V 9.0
Fecha de emisión	07 de mayo de 2024
Ubicación	https://www.andesscd.com.co/docs/Politica_Notificacion_Electronica_Certificada.pdf

1.2. 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/docs/Certificado_de_existencia_y_representacion_legal.pdf

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

Domicilio Social y Correspondencia	Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701, Bogotá D.C.
Teléfono	(601) 2415539
FAX	(601) 2415539
Dirección de correo electrónico	info@andesscd.com.co
Dirección de peticiones, consultas y reclamos	Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701. Bogotá. D.C.

2. Alcance

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

3. Administración de la Política

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

3.1. Organización que administra este documento

Nombre : Comité de Políticas y Seguridad
Dirección : Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701.
Email : comite.politicas.seguridad@andesscd.com.co
Teléfono : PBX 6012415539

3.2. Persona de contacto

Razón social : ANDES Servicio de Certificación Digital S.A SIGLA ANDES SCD S.A.
Nombre : Sandra Cecilia Restrepo Martínez – Gerente General
Dirección : Calle 26 #69c-03 Torre B oficina 701.
Email : info@andesscd.com.co
Teléfono : PBX 601 2415539

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

3.3. Procedimientos de aprobación de la Política

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

3.4. Publicación del documento

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

4. Definiciones y abreviaturas

4.1. Definiciones

Término	Descripción
Notificación electrónica certificada (NEC)	El nombre de Notificación electrónica certificada compone el servicio de Correo electrónico y SMS certificado
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.

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
SMS	El servicio de mensajes cortos o servicio de mensajes simples, más conocido como SMS (por las siglas del inglés Short Message Service), es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos		

4.2. 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

5. Políticas del servicio

5.1. Servicio de Notificación electrónica certificada

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

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

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

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

- ✓ **Prueba de envío y recepción:** 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 recibido 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 recibido, 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 recibido generados por la plataforma de notificación electrónica certificada son admisibles respecto del hecho de envío y recepción, así como los tiempos de fecha y hora legal del envío, la entrega y sobre la autenticidad de su contenido, cumpliendo así con las disposiciones legales sobre la materia, de conformidad con lo establecido por los artículos 12 y 20 de la Ley 527 de 1999.
- ✓ **Procedimientos para administrar incidentes:** ANDES SCD dispone del procedimiento gestión de incidentes de seguridad de la información para el tratamiento de incidentes estipulados en la Declaración de prácticas servicio estampado cronológico (DPC TSA).

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

5.2. Solicitante

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

5.3. Suscriptor

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

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

5.4. Usuario o tercero aceptante

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

5.5. Solicitud, Aprovisionamiento y Entrega del servicio de notificación electrónica certificada

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

a) Paquete desde portal autogestionado.

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

- ✓ Ingrese a la página <https://andesscd.com.co/>
- ✓ Seleccione el módulo servicios (Notificación electrónica certificada) y elija el medio de uso
- ✓ Registrarse con el Correo electrónico
- ✓ Diligenciar el formulario y seleccionar el paquete de correos
- ✓ Realizar el pago en línea
- ✓ Las credenciales serán enviadas al correo electrónico registrado

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

b) Creación de usuarios.

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

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

c) Subdominio

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

- ✓ Acompañamiento comercial y levantamiento de requerimientos técnicos.
- ✓ Acuerdo comercial.
- ✓ Generación del DEMO
- ✓ Solicitud para la creación de usuarios y subdominio.
- ✓ Creación del usuario y asignación de cupos (SMS/Correo)
- ✓ Configuración registros DNS
- ✓ Envío de credenciales al correo registrado.

5.6. Entrega del servicio

5.6.1. Notificación de activación del servicio

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

5.6.2. 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.

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

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.

5.6.3. Derechos y Deberes

En la Declaración de Prácticas de Certificación TSA se listan los derechos y deberes por Autoridad de Certificación Andes SCD, los solicitantes, suscriptores y las demás partes que confían en el servicio de Firma Electrónica Certificada.

5.7. Información y datos personales del suscriptor

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

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

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

Gestión comercial: esta finalidad incluye específicamente la entrega de información sobre noticias respecto al sector de certificación, novedades legislativas y de cualquier índole, como información sobre eventos, charlas y foros de sensibilización relacionadas con las actividades comerciales de ANDES SCD, así como información sobre sus productos, servicios y actividades.

Operación de la plataforma de notificación electrónica certificada: esta finalidad incluye específicamente las actividades de registro y creación de usuarios, envío de correos electrónicos certificados, SMS y documentos adjuntos, consulta y generación de trazabilidad del envío del mensaje, demás actividades de gestión y

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

administración de la plataforma, los tratamientos mencionados en esta finalidad podrán ser realizados por parte de la Entidad de Certificación como Responsable del tratamiento o a través de un tercero operador de la plataforma, que fungirá como Encargado del tratamiento en los términos de la Ley 1581 de 2012.

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

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

De igual forma, el suscriptor declara expresamente, que ha sido informado sobre las políticas de tratamiento de datos personales de ANDES SCD, las cuales se encuentran publicadas en su sitio web, en el link https://andesscd.com.co/docs/SGI/Políticas_Tratamiento_Datos_Personales.pdf 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.

	<p>POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)</p>	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

6. Alcance de la información confidencial

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

Se cataloga como confidencial la siguiente información:

1. Información personal que no esté contenida en la expedición del servicio
2. Datos de los terceros que confían en el servicio.
3. Contenido de los mensajes en las notificaciones electrónicas certificadas.
4. Información de parámetros de seguridad, control y procedimiento de auditoría
5. Documentación de infraestructura técnica
6. Declaración de Políticas de Seguridad
7. Documento guía de Ceremonia de generación de llaves y Plan de Contingencias.

6.1. Responsabilidades para proteger la información confidencial

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

6.2. Plan de privacidad

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

6.3. Información que no se considera confidencial

Se cataloga como pública la siguiente información:

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

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

7. Limitaciones de responsabilidad

7.1. Responsabilidad por la veracidad de la información del Suscriptor

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

7.2 Responsabilidad por disponibilidad del servicio

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

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

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

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

7.4 Responsabilidad frente delitos informáticos

En el evento en que el Suscriptor sea víctima de alguna de las conductas tipificadas como delito, por la Ley 1273 de 2009 (Ley de delitos Informáticos), en sus sistemas de información, en sus aplicaciones e infraestructura tecnológica, en la ejecución transacciones electrónicas, o en el acceso y uso del servicio, ataques de phishing, suplantaciones de identidad, por negligencia en el manejo y confidencialidad del servicio notificación electrónica certificada, este será el único responsable y saneará los perjuicios a que haya lugar, toda vez que es su

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

obligación adoptar las medidas de seguridad, políticas, campañas culturales, instrumentos legales y demás mecanismos para salvaguardar la confidencialidad y el buen uso de su servicio de notificación electrónica certificada

8. Uso de la notificación electrónica certificada

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

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

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

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

- ✓ No se permite el uso de notificación electrónica certificada para el envío de correo no deseado "Spam"
- ✓ No se permite el uso de notificación electrónica certificada para la distribución de software malicioso o con la finalidad de cometer cualquier tipo de delito informático, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1273 de 2009.
- ✓ No se permite el uso de la notificación electrónica certificada para violar cualquier normatividad o regulación, así como transgredir los procedimientos reglados por la Entidad de certificación que presta el servicio.
- ✓ No se permite el uso de la notificación electrónica certificada con el fin de infringir cualquier derecho intelectual o de propiedad de ANDES SCD o de terceros, incluyendo, por ejemplo, software, código, derechos de autor, marcas registradas, marcas de servicio y patentes.

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

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

9. Condiciones comerciales del servicio

9.1. Vigencia del servicio

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

9.2. Renovación del servicio

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

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

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

9.3. Revocación del servicio

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

9.3.1. Causales de revocación

- ✓ Por compromiso de la seguridad en cualquier motivo, modo, situación o circunstancia
- ✓ Cuando el suscriptor informa que el servicio ha sido comprometido o ha perdido su Confidencialidad.
- ✓ Cuando el suscriptor ha fallecido.
- ✓ Cuando el suscriptor ha sido secuestrado.
- ✓ Pérdida de su capacidad o inhabilitación del suscriptor
- ✓ Por la terminación del contrato de suscripción, de conformidad con las causales establecidas en el contrato.
- ✓ Cuando sea autorizado revocar el servicio por orden judicial o administrativa.
- ✓ Por el manejo indebido por parte del suscriptor del servicio
- ✓ Cuando se informa que el suscriptor ha realizado fraudes con su servicio
- ✓ Por liquidación de la persona jurídica representada que consta en el servicio de notificación electrónica certificada.
- ✓ Por la ocurrencia de hechos nuevos que provoquen que los datos originales no correspondan a la realidad.
- ✓ Cuando la seguridad de la clave privada de la entidad de certificación se ha visto comprometida.
- ✓ Cuando el sistema de seguridad de la entidad de certificación ha sido vulnerado.
- ✓ Cuando se presenten fallas en el sistema de la entidad de certificación que comprometan la prestación del servicio.
- ✓ Cuando los sistemas de cifrado pierdan vigencia por no ofrecer el nivel de seguridad contratado por el suscriptor.

9.4. Tarifas del servicio

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

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

Valor de Correos o SMS unitario por rango		
Unidades/Mes		Tarifas clientes
Rango Inferior	Rango superior	
1	500	\$ 1.219
501	1.000	\$ 1.100
1.001	5.000	\$ 990
5.001	10.000	\$ 889
10.001	25.000	\$ 806
25.001	50.000	\$ 734
50.001	100.000	\$ 660
100.001	250.000	\$ 586
250	500.000	\$ 504
Para tarifas superiores a las 500.000 unidades mes, comuníquese a ventas@andesscd.com.co		

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

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

9.5. Política de reembolso

El dinero recibido por el servicio de notificación electrónica certificada será reembolsable bajo los siguientes criterios:

- Recibir por parte del usuario un pago por un valor mayor al definido para el servicio solicitado, en este caso, se generará la devolución del valor excedente sobre la tarifa del servicio adquirido.

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

- Cesación de actividades, en esta circunstancia remitirse a al apartado “Cesación de actividades de la TSA” de la DPC de TSA Si no se suministra el acceso al servicio dentro del término establecido en el contrato de suministro suscrito entre las partes o en su defecto, dentro del tiempo establecido en los términos y condiciones de uso del servicio.

9.5.1. Improcedencia de la solicitud de reembolso

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

Las solicitudes de reembolso deben ser presentadas a través del formulario [“Solicitud de devolución de dinero”](#) y enviarlo mediante el correo electrónico asistente.contable@andesscd.com.co

10. Controles de seguridad informática.

Los controles estipulados en la Declaración de prácticas servicio estampado cronológico (DPC TSA)

11. Recursos informáticos, software y datos corruptos

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

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

12. Procedimientos para administrar incidentes

El procedimiento para administrar incidentes está estipulado en la Declaración de prácticas servicio de estampado cronológico (DPC TSA)

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

13. Prevención y Resolución de disputas

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

14. Principio de Imparcialidad

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

15. Terminación o cancelación del servicio

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

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

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General


16. Referencias


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

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

17. Control de cambios


Versión	Fecha	Detalle	Responsable
1.0	26/08/2020	- Versión inicial del documento	Comité Políticas y Seguridad
1.1	01/02/2021	- Actualización de la norma ETSI TS 102 04 por ETSI EN 319 411-1. - Adición de las tarifas: Planes Corporativos. - Se actualiza el OID de la PC.	Comité de políticas y Seguridad
2.0	15/06/2022	- Se actualiza el OID de la PC. - Se actualiza el cargo de "Director de Producto" a "Gerente de Operaciones" responsable de elaborar el documento - Se actualiza la información del numeral 2.1 de acuerdo con la nueva versión del documento.	Comité de políticas y Seguridad

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
3.0	23/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza el OID de la PC. - Se actualiza la información del numeral 2.1 de acuerdo con la nueva versión del documento - se actualiza el alcance de la política - se actualiza la información del representante legal - se incluye la definición de SMS - se incluye nota aclaratoria en la sección 6.1 	Comité de políticas y Seguridad
4.0	12/10/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Se modifica OID, Versión y fecha de la política - En el numeral 6.5 Solicitud de servicio de notificación electrónica certificada se incluye el procedimiento de solicitud del servicio. - Se módica el nombre de subdominio propio por "subdominio". - Se actualiza el nombre de la sección obligaciones y responsabilidades por derechos y deberes y se actualiza contenido. - Se incluye Derechos y deberes del solicitante y del suscriptor. 	Comité de políticas y Seguridad Especialista de Operaciones Analista Senior SGI

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
		<ul style="list-style-type: none"> - Se incluye la sección alcance de la información confidencial, responsabilidades para proteger la información confidencial, plan de privacidad, información que no se considera confidencial y límites de responsabilidad. - Se incluye revocación del servicio y causales de revocación. - Se incluye controles de seguridad informática. - Se incluye recursos informáticos - Se incluye procedimiento para administrar incidentes. - Se incluye prevención y resolución de disputas. 	
5.0	05/12/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza OID y versión del documento - Se realiza actualización en la sección compra de paquetes personalizados en la actividad creación de Usuarios. 	Comité de políticas y Seguridad Especialista de Operaciones Analista Senior SGI
6.0	14/04/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza OID y versión del documento -Se actualiza el cargo Gerente de Operaciones por Director de Operaciones. 	Comité de políticas y Seguridad Analista Senior SGI

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General

		<p>-Se actualizan actividades de Compra de paquetes desde portal autogestionado e Instancia del servicio con subdominio</p> <p>-Se actualiza Logo de Andes y fuente de la letra.</p> <p>-Se actualiza colores del formato de acuerdo con el manual de marca 2023.</p>	
7.0	16/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza el OID, Versión y fecha de emisión - Se actualiza número de teléfono de ANDES SCD. - Se incluye en definiciones, la definición de notificación electrónica certificada. 	<p>Comité Políticas y Seguridad Director de Operaciones Analista Senior SGI</p>
8.0	19/02/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza el OID y Versión - Se actualizan la tarifas - Se actualiza el correo del ítem Improcedencia de la solicitud de reembolso. 	<p>Comité Políticas y Seguridad Director de Operaciones Profesional SGI</p>

	POLÍTICA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CERTIFICADA (Correo electrónico y SMS Certificados)	OID:	1.3.6.1.4.1.31304.1.2.10.9.0
		Fecha vigencia:	07/05/2024
		Versión:	9.0
		Clasificación de la información:	Público
		Elaboró:	Director de Operaciones
		Revisó:	Comité de Políticas y Seguridad
		Aprobó:	Gerente General
9.0	07/05/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Se actualiza el OID y Versión - Se unifica el procedimiento de solicitud y entrega del servicio de acuerdo con la modalidad - Se actualizan los ítems de derechos y deberes, política de reembolso e improcedencia de la solicitud de reembolso 	Comité Políticas y Seguridad Director de Operaciones Profesional SGI

SANDRA CECILIA RESTREPO MARTINEZ
Gerente General