



ECD_CO_1001.01_Política Servicio Correo Electrónico Certificado

Control de documentación

Histórico de versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1	02/8/2021	Eva Pané	Versión inicial
2	5/12/2022	Jordi Ramon	Revisión de estándares
2.1	03/05/2023	Gloria Salvador	Referencias acreditación ONAC

Lista de distribución

Empresa
Lleida SAS

Clasificación y estatus

Clasificación	Estatus
Público	Aprobado

Documentos referenciados

Descripción

Tabla de contenido

1.	Introducción.....	1
1.1	Objetivo	1
1.2	Alcance.....	1
1.3	Distribución	1
1.4	Revisión.....	1
2.	Consideraciones previas.....	2
	Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y apelaciones	4
3.	Administración de políticas	4
4.	Requisitos operacionales para el servicio de correo electrónico certificado.....	4
	Descripción	4
	Solicitud del servicio	5
	Quién puede solicitar el servicio.....	5
	Proceso de registro y responsabilidades.....	5
	Procedimiento de solicitud del servicio.....	6
	<i>Verificación de documentación.....</i>	6
	<i>Aprobación o rechazo de las solicitudes del servicio.....</i>	6
	<i>Plazo para procesar las solicitudes del servicio.....</i>	6
	Activación del servicio	7
	<i>Actuaciones de la RA de Lleida.net durante la activación del servicio</i>	7
	<i>Notificación al solicitante por I Lleida.net de la activación del servicio.....</i>	7
	<i>Notificación de activación del servicio por Lleida.net a otras entidades</i>	7
	Aceptación del servicio.....	7
	<i>Forma en la que se acepta el servicio.....</i>	7
	Uso del Servicio de Correo Electrónico Certificado	7
	<i>Uso del servicio por parte del usuario</i>	7
	Renovación del servicio.....	8
	Modificación del servicio.....	8
	Cancelación del servicio	8
	<i>Circunstancias para la cancelación</i>	8
	<i>Quién puede solicitar la cancelación</i>	9
	<i>Procedimiento de solicitud de cancelación.....</i>	10
5.	Tarifas	10
6.	Políticas de seguridad del servicio	11
7.	Obligaciones	12
8.	Mapa de controles.....	12

1. Introducción

1.1 Objetivo

Dar a conocer al público en general los lineamientos establecidos por Lleida SAS para prestar el servicio de Correo Electrónico Certificado como ECD de acuerdo con los establecido en la Ley 527 de 1999, Ley 1437 de 2011 y los reglamentos que los modifiquen o complementen, en el territorio de Colombia, según corresponde al Certificado de Acreditación expedido por ONAC a Lleida SAS ([22-ECD-009.pdf \(onac.org.co\)](#)).

1.2 Alcance

Todos los miembros de Lleida SAS, Entidad de Certificación Digital, así como todas las terceras partes identificadas en el alcance del Sistema de Gestión de la Entidad de Certificación Digital

1.3 Distribución

Aprobada por la Dirección de Lleida SAS, esta Política debe ser accesible a todas las personas incluidas en la lista de distribución especificada en el control documental, mediante los canales adecuados, establecidas en el procedimiento ECD_CO-3001 - Gestión del repositorio de documentación.

1.4 Revisión

La presente Política de Servicio será revisada y aprobada anualmente por parte del Comité de Seguridad de Lleida.net. No obstante, si tuvieran lugar cambios relevantes para la Organización, ya sean estos de tipo operativo, legal, regulatorio o contractual, se procederá a su revisión siempre que se considere necesario, asegurando así que la Política permanece adaptada en todo momento.

2. Consideraciones previas

Política de Servicio de Correo Electrónico Certificado, en adelante *Política* es un documento elaborado por Lleida SAS (en adelante Lleida.net) que, actuando como una Entidad de Certificación Digital (en adelante ECD) contiene las normas, procedimientos que Lleida.net aplica como lineamiento para prestar el servicio de Correo Electrónico Certificado de acuerdo a lo establecido en la Ley 527 de 1999, Ley 1437 de 2011 y los reglamentos que los modifiquen o complementen, en el territorio de Colombia.

La Política está conforme con los siguientes lineamientos:

- Criterios específicos de Acreditación para las Entidades de Certificación Digital CEA 3.0-07 (en adelante CEA) que deben ser cumplidos para obtener la acreditación como ECD, ante el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (en adelante ONAC)
- Ley 527 de 1999
- Estándares y protocolos:

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) RFC 821, 822, 2822, 5321, 5322

<https://tools.ietf.org/html/rfc821>

<https://tools.ietf.org/html/rfc822>

<https://tools.ietf.org/html/rfc2822>

<https://tools.ietf.org/html/rfc5321>

<https://tools.ietf.org/html/rfc5322>

Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME) RFC 1847, 2045, 2046, 2047, 4288, 4289, 2049, 2231, 2387

<https://tools.ietf.org/html/rfc1847>

<https://tools.ietf.org/html/rfc2045>

<https://tools.ietf.org/html/rfc2046>

<https://tools.ietf.org/html/rfc2047>

<https://tools.ietf.org/html/rfc4288>

<https://tools.ietf.org/html/rfc4289>

<https://tools.ietf.org/html/rfc2049>

<https://tools.ietf.org/html/rfc2231>

<https://tools.ietf.org/html/rfc2387>

<https://tools.ietf.org/html/rfc1521>

Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions (S/MIME) RFC 5751

<https://datatracker.ietf.org/doc/html/rfc5751>

Hypertext Transfer Protocol (HTTP)

<https://www.ietf.org/rfc/rfc2616.txt>

HTTP Over TLS (HTTPS)

<https://datatracker.ietf.org/doc/html/rfc2818>

CAdES (CMS Advanced Electronic Signatures). ETSI TS 101 733

https://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/101700_101799/101733/02.02.01_60/ts_101733v02020p.pdf

PAdES (PDF Advanced Electronic Signatures). ETSI TS 102 778

https://www.etsi.org/deliver/etsi_ts/102700_102799/10277801/01.01.01_60/ts_10277801v010101p.pdf

RFC 3126 Electronic Signature Formats for long term electronic signatures

<https://datatracker.ietf.org/doc/html/rfc3126>

RFC 5126 CMS Advanced Electronic Signatures (CAdES)

<https://datatracker.ietf.org/doc/html/rfc5126>

RFC 3161 Internet X.509 Public Key Infrastructure Time-Stamp Protocol (TSP)

<https://datatracker.ietf.org/doc/html/rfc3161>

RFC 5905 Network Time Protocol Version 4: Protocol and Algorithms Specification

<https://datatracker.ietf.org/doc/html/rfc5905>

DATOS DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN LEGAL

Razón social:	LLEIDA S.A.S.
N.I.T.	900571038-3
Dirección:	Calle 81 # 11 – 55 Oficina 903
Ciudad/País	Bogotá/Colombia
Teléfono:	+5713819903
Correo electrónico:	co@lleida.net
Página web:	www.lleida.net/co
Nº Certificado Acreditación	22-ECD-009
Certificado Acreditación	22-ECD-009.pdf (onac.org.co)

DATOS DE LA ENTIDAD DE REGISTRO

La entidad de registro es la misma prestadora de servicios de certificación digital.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y apelaciones

Las peticiones, quejas reclamos, solicitudes y apelaciones sobre los servicios prestados por Lleida SAS serán atendidas por varios mecanismos a disposición del suscriptor y serán resueltas por las personas pertinentes e imparciales.

- Por correo electrónico a clientes@lleida.net . Deberá adjuntarse la plantilla disponible en www.lleida.net/co ECD_CO 4501 Plantilla PQRSA Lleida SAS
- Por teléfono al +57 1 381 9903

En el plazo máximo de 15 días deberán ser resueltas y notificadas, previa radicación, análisis y redacción de reporte formal que será entregado al suscriptor.

3. Administración de políticas

La administración de las Políticas de Servicios están a cargo del proceso de Sistema Integrado de Gestión

Persona de contacto

Nombre: Eva Pané Vidal

Cargo: Supervisor de la ECD

Teléfono de contacto: +57 1 381 9903

Correo electrónico: compliance@lleida.net

Las políticas deben ser aprobadas por el Comité de Seguridad, una vez aprobadas es responsabilidad el Supervisor de la ECD la actualización en los portales web en su última versión.

4. Requisitos operacionales para el servicio de correo electrónico certificado

Descripción

Servicio por el que Lleida.net, en su calidad de operadora de comunicaciones y tercero de confianza, recibe, reencamina y entrega un correo electrónico de un usuario emisor a uno o varios usuarios receptores, generando una evidencia firmada digitalmente y con un sello de tiempo que acredita dirección de correo electrónico emisora, direcciones de correo electrónico receptoras, contenido del mensaje, adjuntos del mensaje y entrega en el buzón

de correo electrónico del servidor de destino. Asimismo, se adjunta un anexo con información relativa al acceso al contenido del correo electrónico certificado. Este anexo se genera de forma automatizada en caso de producirse la descarga de un píxel insertado en el correo electrónico certificado. Dado que la descarga del píxel es una acción ajena al control de Lleida.net, ésta no se hace responsable de la información obtenida a través de dicha descarga, ni de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la misma.

Es requisito necesario que el remitente del correo electrónico certificado esté habilitado en una whitelist.

El correo se puede enviar desde el propio gestor cliente de correo que tenga a su disposición el remitente o bien puede integrar esta funcionalidad de envío.

Solicitud del servicio

Cualquier persona que requiera la prestación del servicio de correo electrónico certificado, puede solicitar la prestación a través de la página web de Lleida.net o por correo electrónico o teléfono. La RA deriva la petición al Departamento Comercial que se pone en contacto con el interesado requiriéndole la documentación para la identificación.

Los usuarios que solicitan nuestros productos aceptan los términos y condiciones del servicio específico en la presente Política.

Lleida.net se reserva el derecho de solicitar documentos adicionales en original o copia, con el fin de verificar la identidad del solicitante, también puede eximir en la presentación de cualquier documento cuando la identidad del solicitante haya sido suficientemente verificada por Lleida.net a través de otros medios.

El solicitante acepta que Lleida.net tiene el derecho discrecional de rechazar una solicitud del servicio de correo electrónico certificado cuando a su juicio se pueda poner en riesgo la credibilidad, valor comercial, buen nombre de GSE, idoneidad legal o moral del todo el sistema de certificación, notificando la no aprobación sin necesidad de indicar las causas.

Quién puede solicitar el servicio

Toda persona natural o jurídica legalmente facultada y debidamente identificada puede tramitar la solicitud del servicio de correo electrónico certificado.

Proceso de registro y responsabilidades

La RA de Lleida.net previamente cumplidos los requisitos de autenticación y verificación de los datos del solicitante, aprobará y la solicitud de activación del servicio. Toda la información relacionada quedará registrada en el sistema de la RA.

Procedimiento de solicitud del servicio

Verificación de documentación

Las funciones de verificación de la documentación del solicitante son realizadas por la RA de Lleida.net, encargada de autorizar la activación del servicio, quién comprueba si la información suministrada es válida y si la documentación anexa cumple con los requisitos definidos para el servicio de acuerdo con esta Política.

Los documentos que se deben anexar para la solicitud del servicio son:

- Contrato de prestación de servicios
- Documento de identificación del solicitante
- Documento de Existencia y Representación Legal de la Empresa con vigencia no mayor a treinta (30) días
- Registro Único Tributario – RUT

Los documentos se recibirán escaneados o original electrónico, preservando la legibilidad para el uso de la información.

Aprobación o rechazo de las solicitudes del servicio

Si una vez validada la documentación del solicitante, la información suministrada cumple con los requisitos establecidos por esta Política, se aprueba la solicitud. Si no es posible validar la documentación del solicitante o no existe autenticidad plena de la información suministrada, se niega la solicitud y no se activa el Servicio de Correo Electrónico Certificado. Lleida.net no asume ninguna responsabilidad por las consecuencias que puedan derivarse de la no aprobación del servicio de correo electrónico certificado y así lo acepta y reconoce el solicitante al que le haya sido negada la expedición del respectivo servicio.

Igualmente, Lleida.net se reserva el derecho de no activar el servicio de correo electrónico certificado a pesar de que la identificación del solicitante o la información suministrada por este haya sido plenamente autenticada, por razones de orden legal o de conveniencia comercial, buen nombre o reputación de Lleida.net pueda poner en peligro el sistema de certificación digital

Plazo para procesar las solicitudes del servicio

El plazo para la aprobación de una solicitud por parte de la RA de Lleida.net es de tres (3) días hábiles desde el momento de recibir la documentación e información completa. El tiempo para la activación del servicio es de un (1) días hábiles una vez recibida la documentación completa.

Activación del servicio

Actuaciones de la RA de Lleida.net durante la activación del servicio

El paso final del proceso de activación del servicio de correo electrónico certificado es la entrega de las credenciales de acceso por parte de la RA de Lleida.net y su entrega de manera segura al responsable. El proceso de activación del servicio de correo electrónico certificado vincula de una manera segura la información de registro y las credenciales entregadas.

Notificación al solicitante por Lleida.net de la activación del servicio

Mediante correo electrónico por el cual se adjuntas las credenciales del servicio de correo electrónico certificado el solicitante acepta y reconoce que una vez reciba el citado correo electrónico, se entenderá entregado el servicio de correo electrónico certificado. Se entenderá que se ha recibido el correo electrónico con el documento formal que notifica la activación del servicio de certificación digital, cuando dicho correo ingrese en el sistema de información designado por el solicitante, en la dirección de correo electrónico que consta en la solicitud.

Notificación de activación del servicio por Lleida.net a otras entidades

No existen entidades externas a las que se requiera ser notificada la renovación del servicio.

Aceptación del servicio

Forma en la que se acepta el servicio

No se requiere confirmación de parte del responsable como aceptación del servicio recibido. Se considera que el servicio de correo electrónico certificado es aceptado por el responsable desde el momento que solicita su expedición, por ello, si la información contenida en la comunicación de activación del servicio no corresponde al estado actual de la misma o no fue suministrada correctamente, se debe solicitar su cancelación por parte del responsable y éste así lo acepta, según procedimiento de cancelación descrito en el apartado 5.11

Uso del Servicio de Correo Electrónico Certificado

Uso del servicio por parte del usuario

El usuario del servicio emitido por Lleida.net acepta las condiciones de uso establecidas en esta Política por el solo hecho de haber solicitado la activación del servicio y solo podrá emplearlos para los usos explícitamente mencionados y autorizados en la presente Política. Por consiguiente, el servicio de correo electrónico certificado no deberá ser usado en otras actividades que estén por fuera de los usos mencionados. Una vez perdida la vigencia el servicio, el usuario está obligado a no seguir usando las credenciales asociadas al mismo. Con

base en lo anterior, desde ya acepta y reconoce el responsable, que en tal sentido será el único responsable por cualquier perjuicio, pérdida o daño que cause a terceros por el uso del servicio una vez expirada la vigencia. Lleida.net no asume ningún tipo de responsabilidad por los usos no autorizados.

Renovación del servicio

El servicio de correo electrónico certificado se renueva de forma automática, por lo que si el usuario no desea utilizar el servicio deberá comunicarlo a la RA.

Modificación del servicio

El servicio de correo electrónico certificado se entrega con todas las características y funcionalidades del mismo, por lo que no proceden solicitudes de modificación del servicio.

Cancelación del servicio

Circunstancias para la cancelación

El usuario puede voluntariamente solicitar la cancelación del servicio en cualquier instante, pero está obligado a solicitar la cancelación del servicio bajo las siguientes situaciones:

- a) Por pérdida o inutilización de las credenciales (usuario y contraseña)
- b) Las credenciales han sido expuestas o corre peligro de que se le dé un uso indebido.
- c) Cambios en las circunstancias por las cuales Lleida.net autorizo el servicio.

Si el responsable no solicita la cancelación del servicio en el evento de presentarse las anteriores situaciones, será responsable por las pérdidas o perjuicios en los cuales incurran terceros de buena fe exenta de culpa que confiaron en el servicio.

El usuario reconoce y acepta que el Servicio de Correo Electrónico Certificado debe ser cancelado cuando Lleida SAS conoce o tiene indicios o confirmación de ocurrencia de alguna de las siguientes circunstancias:

- a) A petición del usuario o un tercero en su nombre y representación.
- b) Por cambio del usuario.
- c) Por muerte del usuario.
- d) Por liquidación en el caso de las personas jurídicas (entidad) que adquirieron el servicio.
- e) Por la confirmación o evidencia de que alguna información es falsa.
- f) Por el cese de actividades de la entidad de certificación.
- g) Por orden judicial o de entidad administrativa competente.
- h) Por compromiso de la seguridad en cualquier motivo, modo, situación o circunstancia.
- i) Por incapacidad sobrevenida del responsable o entidad.
- j) Por la ocurrencia de hechos nuevos que provoquen que los datos originales no correspondan a la realidad.

- k) Por la aplicación del documento de términos y condiciones, de conformidad con las causales establecidas en el contrato.
- l) Por cualquier causa que razonablemente induzca a creer que el servicio utilizado con certificado digital se haya comprometido hasta el punto de que se ponga en duda la confiabilidad del mismo.
- m) Por el manejo indebido por parte del responsable del servicio.
- n) Por el incumplimiento del usuario o de la persona jurídica que representa o a la que está vinculado a través del documento de términos y condiciones.
- o) Conocimiento de eventos que modifiquen el estado inicial de los datos suministrados, entre otros: terminación de la Representación Legal, terminación del vínculo laboral, liquidación o extinción de la personería jurídica, cesación en la función pública o cambio a una distinta.
- p) En cualquier momento que se evidencie falsedad en los datos suministrados por el solicitante, suscriptor o responsable.
- q) Por incumplimiento por parte de Lleida SAS, el suscriptor o responsable de las obligaciones establecidas en la Política.
- r) Por incumplimiento en el pago de los valores por los servicios de certificación, acordados entre el solicitante y Lleida ASS.

No obstante, para las causales anteriores Lleida SAS, también podrá cancelar el servicio de correo electrónico certificado, cuando a su juicio se pueda poner en riesgo la credibilidad, confiabilidad, valor comercial, buen nombre de la ECD, idoneidad legal o moral de todo el sistema de certificación.

Quién puede solicitar la cancelación

Lo puede solicitar el responsable, un tercero de buena fe o cualquier persona interesada; cuando tenga constancia demostrable de conocimiento de hechos y causales mencionados en el apartado ***Circunstancias para la cancelación del servicio*** de esta Política, o que el servicio ha sido empleado con fines diferentes a los expuestos en el aparte ***Uso del servicio por parte del responsable***.

Cualquier persona interesada que tenga constancia demostrable que el servicio no está en poder del suscriptor o responsable.

El equipo de TI tanto de la RA como la CA como máximo ente de control que tiene atribuida la administración de la seguridad de la infraestructura tecnológica de Lleida SAS, está en capacidad de solicitar la cancelación del servicio si tuviera el conocimiento o sospecha del compromiso de las credenciales o cualquier otro hecho que tienda al uso indebido del servicio por parte del responsable o de Lleida SAS.

Procedimiento de solicitud de cancelación

Las personas interesadas en solicitar la cancelación del servicio cuyas causas están especificadas en esta Política lo pueden hacer bajo los siguientes procedimientos:

- Por teléfono
- Por correo electrónico a clientes@lleida.net

La solicitud de cancelación del servicio debe ser atendida con la máxima urgencia, sin que la cancelación tome más de tres (3) días hábiles una vez validada la solicitud.

Una vez cumplidas las formalidades previstas para la cancelación y si por alguna razón, no se hace efectiva la cancelación del servicio en los términos establecidos por esta Política, Lleida SAS como prestador de servicios de certificación responderá por los perjuicios que se causen a los suscriptores o terceros de buena fe derivados de errores y omisiones, de mala fe de los administradores, representantes legales o empleados de Lleida SAS en el desarrollo de las actividades para las cuales cuenta con autorización y para ello cuenta con un seguro de responsabilidad civil de conformidad con el *Artículo 9°. Garantías, del Decreto 333 de 2014*. Lleida SAS no asume ningún otro compromiso ni brinda ninguna otra garantía, así como tampoco asume ninguna otra responsabilidad ante titulares de certificados o terceros de confianza a excepción de lo establecido por las disposiciones de la presente Política.

Es responsabilidad del usuario del servicio y éste así lo acepta y reconoce, informar a los terceros de buena fe de la necesidad de comprobar la validez del servicio de correo electrónico sobre los que esté haciendo uso en un momento dado.

Dentro de las 24 horas siguientes a la cancelación del servicio de correo electrónico certificado, Lleida SAS informa al suscriptor o responsable, mediante correo electrónico, la cancelación del servicio y por consiguiente el solicitante acepta y reconoce que una vez reciba el citado correo electrónico se entenderá que su solicitud fue atendida. Se entenderá que se ha recibido el correo electrónico donde se notifica la cancelación del servicio cuando dicho correo ingrese en el sistema de información designado por el solicitante, en la dirección correo electrónico que consta en el formulario de solicitud.

5. Tarifas

El Servicio de Correo Electrónico Certificado se puede usar en modalidad prepago o postpago.

En el supuesto de modalidad prepago se tarifica por créditos (CRE):

Tamaño del correo incluidos adjuntos	CRE que consume el servicio por cada destinatario	Precio por CRT (COP)	Precio total (COP)
5MB	7	213,57	1,495.00
10MB	14	213,57	2,990.00
15MB	21	213,57	4,485,00

20MB	28	213,57	5,980.00
------	----	--------	----------

En el supuesto de modalidad post pago (a mes vencido) se tarifica por Unidades Certificadas (CRT):

Tamaño del correo incluidos adjuntos	CRE que consume el servicio por cada destinatario	Precio por CRT (COP)	Precio total (COP)
5MB	1	1,495.00	1,495.00
10MB	2	1,495.00	2,990.00
15MB	3	1,495.00	4,485,00
20MB	4	1,495.00	5,980.00

Precios sin IVA

La solicitud de cancelación no tiene costo

Las tarifas aquí indicadas podrán variar según acuerdos comerciales especiales a los que se pueda llegar con los usuarios, en desarrollo de campañas promocionales.

6. Políticas de seguridad del servicio

El servicio y el sistema que la gestiona atiende a los distintos aspectos de seguridad:

- Seguro

El sistema no permite los accesos no autorizados a la información, a través de la plataforma y de ataques directos sobre los servidores sobre los que funciona.

- Trazable

Todas las acciones de los usuarios que implican una modificación en un documento se registran.

En algunos servicios como el de comunicaciones certificadas, la auditoría de eventos se firma y sella con TSA para asegurar su autenticidad.

- Fidedigno

No se modifican los originales de los documentos

- Integridad

Las evidencias periciales generadas, no se modifican.

- Buenas prácticas de Seguridad de la Información

El Sistema de Gestión del Servicio de Correo electrónico certificado es auditado periódicamente según los estándares de ISO 27001, manteniendo la acreditación vigente disponible en el siguiente enlace: https://www.lleida.net/docs/es/IS_632576_lleidanet.pdf

- Auditado

Además se realizan revisiones técnicas y de Ethical Hacking acorde con OWASP.

7. Obligaciones

Obligaciones de la ECD Lleida.net

Lleida.net como entidad de prestación de servicios de certificación está obligada según normativa vigente en lo dispuesto en las Políticas de Certificado para Servicio de Correo Electrónico y en la DPC a:

1. Respetar lo dispuesto en la normatividad vigente, la DPC y en las Políticas de Certificado.
2. Publicar la DPC y cada una de las Políticas de Certificado en la página Web de Lleida.net
3. Informar a ONAC sobre las modificaciones de la DPC y de las Políticas de Certificado.
4. Mantener la DPC y Políticas de Certificado con su última versión publicadas en la página Web de Lleida.net.
5. Emitir el servicio conforme a las Políticas de Certificado y a los estándares definidos

8. Mapa de controles

Norma	Apartado
CEA- 3.0-07	10.11