

POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN DE ESTAMPADO CRONOLÓGICO



Información general

Control documental

Clasificación de seguridad:	Público
Versión:	1.0
Fecha edición:	18/03/2024
Fichero:	PSC-4-PC_TSA_UCO_v1.r1
Código	PSC-4-

Estado formal

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Alejandro Grande Fecha: 18/03/2024	Nombre: Fabiola Ortega Fecha: 20/4/2024	Nombre: Elias Barzallo Fecha: 08/8/2024

Control de versiones

Versión	Partes que cambian	Descripción cambio	Autor cambio	Fecha cambio
1.0	Original	Creación del documento	Alejandro Grande	18/03/2024

Índice

INFORMACIÓN GENERAL	2
CONTROL DOCUMENTAL	2
ESTADO FORMAL	2
CONTROL DE VERSIONES	3
ÍNDICE.....	4
POLÍTICA DE CERTIFICACIÓN DE ESTAMPADO CRONOLÓGICO	6
1.1. NOMBRE DEL DOCUMENTO E IDENTIFICACIÓN	6
1.2. PARTICIPANTES EN LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN	6
1.2.1. <i>Entidad de Certificación Digital.....</i>	<i>6</i>
1.2.2. <i>Autoridad de Sellado de Tiempo</i>	<i>6</i>
1.2.3. <i>Suscriptores del servicio de certificación.....</i>	<i>7</i>
1.2.4. <i>Partes usuarias.....</i>	<i>7</i>
1.2.5. <i>Proveedor de Servicios de Infraestructura de Clave Pública</i>	<i>7</i>
1.3. INFORMACIÓN DE CONTACTO.....	9
1.3.1. <i>Organización que administra el documento</i>	<i>9</i>
1.3.2. <i>Datos de contacto de la organización.....</i>	<i>9</i>
1.4. TIPOS Y USOS DE LOS SELLOS DE TIEMPO ELECTRÓNICO.....	10
1.4.1. <i>Contenido del sello de tiempo.....</i>	<i>10</i>
1.4.2. <i>Validación de los sellos de tiempo</i>	<i>11</i>
1.5. LÍMITES DE USO DEL CERTIFICADO	12
1.5.1. <i>Exactitud de la hora en el sello de tiempo electrónico.....</i>	<i>12</i>
1.6. OBLIGACIONES DE LOS SUSCRIPTORES	12
1.7. OBLIGACIONES DE LOS TERCEROS QUE CONFÍAN.....	13
1.8. OBLIGACIONES DE UANATACA COLOMBIA.....	14
1.9. GARANTÍAS LIMITADAS Y RECHAZO DE GARANTÍAS.....	15
1.9.1. <i>Garantía de UANATACA por los servicios de sellado de tiempo electrónico.....</i>	<i>15</i>
1.9.2. <i>Exclusión de la garantía</i>	<i>15</i>
1.9.3. <i>Limitación de responsabilidades</i>	<i>15</i>
1.10. ACUERDOS APLICABLES Y DPC	17
1.10.1. <i>Acuerdos aplicables</i>	<i>17</i>
1.10.2. <i>DPC.....</i>	<i>17</i>
1.11. POLÍTICA DE PRIVACIDAD.....	17
1.12. POLÍTICA DE REINTEGRO.....	17
1.13. LEY APLICABLE, JURISDICCIÓN COMPETENTE Y RÉGIMEN DE RECLAMACIONES Y DISPUTAS.....	18
1.14. ACREDITACIONES Y SELLOS DE CALIDAD	18
1.15. ACREDITACIONES Y AUDITORÍAS DE CONFORMIDAD	19
1.16. DIVISIBILIDAD DE LAS CLÁUSULAS, SUPERVIVENCIA, ACUERDO ÍNTEGRO Y NOTIFICACIÓN	19

Política de Certificación de estampado cronológico

Este documento declara la política de certificación para el servicio de estampado cronológico (Expedición de Sellos de Tiempo Electrónico) de Uanataca Colombia, S.A.S, en lo sucesivo “UANATACA COLOMBIA”, dando cumplimiento a lo previsto en la Ley 527 de 1999, Decreto Ley 019 de 2012 y demás normas y decretos reglamentarios aplicables a la prestación de servicios de certificación digital

1.1. Nombre del documento e identificación

Este documento es la “Política de Certificación de Estampado Cronológico (Sellado de Tiempo)” de UANATACA COLOMBIA identificado con el OID 1.3.6.1.4.1.47286.201.0.4

1.2. Participantes en los servicios de certificación

1.2.1. Entidad de Certificación Digital

La Entidad de Certificación Digital, en adelante “ECD” es la persona autorizada y facultada para emitir certificados en relación con las firmas digitales de las personas, ofrecer o facilitar los servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos, así como cumplir otras funciones relativas a las comunicaciones basadas en las firmas digitales. UANATACA COLOMBIA, en su condición de Entidad de Certificación Digital (ECD), en cumplimiento de su Declaración de Prácticas de Certificación (DPC), en los términos de la legislación colombiana, así como las normas técnicas ETSI aplicables a la prestación del servicio de Estampado Cronológico (expedición de sellos de tiempo electrónicos), principalmente EN 319 421, al objeto de facilitar el cumplimiento de los requisitos legales y el reconocimiento internacional de sus servicios.

1.2.2. Autoridad de Sellado de Tiempo

La Autoridad de Sellado de Tiempo, en lo sucesivo “TSA” es el tercero que presta el servicio de Estampado Cronológico (expedición de sellos de tiempo electrónicos). UANATACA COLOMBIA es la Entidad de Certificación Digital (ECD) que

actúa como Autoridad de Sellado de Tiempo para la expedición de sellos de tiempo electrónicos.

1.2.3. Suscriptores del servicio de certificación

Los suscriptores son los usuarios finales de la estampa cronológica (sellos de tiempo electrónicos) expedidos por UANATACA COLOMBIA. Los suscriptores del servicio pueden ser:

- Empresas, entidades, corporaciones u organizaciones que solicitan a UANATACA COLOMBIA (directamente o a través de un tercero) para su uso en su ámbito corporativo empresarial, corporativo u organizativo.
- Las personas físicas que solicitan el servicio para sí mismas.

El suscriptor del servicio de estampado cronológico, por tanto, el cliente de la Entidad de Certificación UANATACA COLOMBIA con conocimiento y plena aceptación de los derechos y deberes establecidos y publicados en esta PC, la DPC y habiendo firmado el respectivo Contrato de Prestación de Servicios acepta las condiciones del servicio de estampado cronológico prestado por éste.

1.2.4. Partes usuarias

Las partes usuarias son las personas y organizaciones que reciben y deciden aceptar y confiar en un sello de tiempo emitido por la ECD UANATACA COLOMBIA.

Como paso previo a confiar en los sellos de tiempo, las partes usuarias deben verificarlos, como se establece en esta Política de Certificación y en la propia Declaración de Prácticas de Certificación del servicio de estampado cronológico.

1.2.5. Proveedor de Servicios de Infraestructura de Clave Pública

Los proveedores de Servicios de Infraestructura de Clave Pública son terceros que prestan su infraestructura y/o servicios tecnológicos a la Entidad de Certificación Digital (ECD) para el óptimo desarrollo de sus operaciones, a su vez, garantizan la continuidad del

servicio a las entidades finales, suscriptores y firmantes durante todo el tiempo en que se hayan contratado los servicios de certificación digital.

Asimismo, en aquellos aspectos en los que UANATACA COLOMBIA emplee un proveedor de servicios de certificación, se entenderá que las obligaciones derivadas como Autoridad de Sellado de Tiempo también le serán aplicables a dicho proveedor a través del acuerdo contractual suscrito entre ambas partes.

Que entre “Uanataca Colombia, S.A.S” y “Uanataca, S.A.” han suscrito un contrato de prestación de servicios de tecnología en el que Uanataca, S.A., proveerá la infraestructura de clave pública (PKI) que sustenta el servicio de certificación de UANATACA COLOMBIA.

Así mismo, Uanataca, S.A., pone a disposición de UANATACA COLOMBIA el personal técnico necesario para el correcto desempeño de las funciones fiables propias de una Entidad de Certificación Digital (ECD).

Dicho lo cual, Uanataca, S.A., se configura como el proveedor de servicios de Infraestructura para servicios de certificación y provee sus servicios tecnológicos a UANATACA COLOMBIA, para que éste pueda llevar a cabo los servicios inherentes como una Entidad de Certificación Digital (ECD), garantizando en todo momento la continuidad de los servicios en las condiciones y bajo los requisitos exigidos por la normativa.

En relación con lo anterior, se informa que Uanataca, S.A., a nivel internacional es un **Proveedor de Servicios de Certificación Europeo** (Entidad de Certificación Digital) cuya PKI se somete a auditorías anuales para la evaluación de la conformidad de prestadores de servicios de certificación de acuerdo con la normativa aplicable, bajo las normas:

- a) ISO/IEC 17065:2012
- b) ETSI EN 319 403
- c) ETSI EN 319 421
- d) ETSI EN 319 401
- e) ETSI EN 319 411-2
- f) ETSI EN 319 411-1

Adicionalmente, la PKI de Uanataca, S.A., se somete también a auditorías anuales bajo los estándares de seguridad:

- a) ISO 9001:2015

b) ISO/IEC 27001:2014

En razón a lo anterior, se indican los datos de identificación del proveedor de servicios de infraestructura tecnológica de clave pública para la provisión de los servicios y actividades de certificación digital por parte de UANATACA COLOMBIA.

Nombre (Razón Social): Uanataca, S.A.

NIF (NIT): A66721499

Datos de Inscripción en Registro Mercantil (Número de matrícula de Cámara de Comercio Colombia): Registro Mercantil de Barcelona, Hoja B-482242 Tomo 45264 Folio 12

Consulta el Estado de vigencia en el Registro Mercantil (Estado activo en Cámara de Comercio de Colombia) en: <https://sede.registradores.org/site/mercantil> buscando por sociedad introduciendo el NIF A66721499

Domicilio social y correspondencia: Avenida Meridiana Núm. 350 P.3 Barcelona (08027)

Teléfono: (+34) 935 27 22 90

Email: info@uanataca.com

Web: <https://web.uanataca.com/es/>

1.3. Información de contacto

1.3.1. Organización que administra el documento

Uanataca Colombia, S.A.S.

RUT: 9016714475

Dirección: Calle 93 B 12 28 OF 203 204 Bogotá, Colombia

1.3.2. Datos de contacto de la organización

Uanataca Colombia, S.A.S

Dirección: Calle 93 B 12 28 OF 203 204 Bogotá, Colombia

Correo electrónico: info@uanataca.co

Teléfono: +593 99 970 3430

Dirección web: <https://web.uanataca.com/co/>

1.4. Tipos y usos de los sellos de tiempo electrónico

Los sellos de tiempo emitidos por la TSA de UANATACA COLOMBIA cumplen lo siguiente:

- Los sellos de tiempo son conformes a la RFC 3161 “Internet X.509 Public Key Infrastructure Time-Stamp Protocol (TSP)”.
- El sello de tiempo incluye un identificador de la política de sello de tiempo, en concordancia con la TSA y la TSU de UANATACA COLOMBIA. (ver sección 1.4.2).
- El sello de tiempo incluye el resumen de los datos firmados (HASH) incluido en la correspondiente petición de sello de tiempo.
- El sello de tiempo está firmado por una clave generada para este propósito, correspondiente a la TSU de la TSA UANATACA COLOMBIA.
- El algoritmo de hash de firma de los sellos de tiempo es SHA-256.
- El tiempo incluido en los sellos de tiempo está provisto mediante consulta al Instituto Nacional de Metrología (INM) de Colombia (fuente de tiempo confiable).
- Se utiliza un servicio de sincronización a la fuente de tiempo confiable.
- El tiempo incluido en el sello de tiempo está sincronizado con la hora UTC de la fuente de tiempo confiable dentro de la precisión de +/- 1 segundo, la cual se incluye en el sello de tiempo (el valor del campo accuracy en el sello de tiempo es 1 segundo).
- Si se detecta que el reloj del proveedor del sello de tiempo se encuentra fuera de la precisión indicada, los sellos de tiempo no se emiten.

Los clientes que reciben este servicio de sellado electrónico están obligados a cumplir con lo dispuesto por la normativa vigente, a respetar lo indicado en los contratos firmados con esta Autoridad de Sellado, verificar la corrección de la firma del sello de tiempo, la validez del certificado de la TSU, así como verificar que el hash del sello de tiempo coincide con el que se envió.

1.4.1. Contenido del sello de tiempo

Cada sello de tiempo emitido por UANATACA COLOMBIA contiene toda la documentación que requiere la normativa, como por ejemplo:

1. El número de serie del sello de tiempo.

2. El algoritmo de firma de sello de tiempo. En este caso el algoritmo utilizado es el RSA (SHA256rsa 1.2.840.113549.1.1.11).
3. El identificador del certificado relativo a la clave pública de la TSU.
4. La fecha y hora del sello de tiempo.
5. La exactitud de la fuente de tiempo en comparación con el UTC. En este caso es un de un segundo o mejor.
6. El identificador del algoritmo de hash utilizado para generar la huella de la evidencia. Este caso el algoritmo usado es SHA-256 (hash seguro ALGORITM 256-bit OID: 2.16.840.1.101.3.4.2.1).
7. El valor de la huella de la evidencia informática.

1.4.2. Validación de los sellos de tiempo

Los terceros deben comprobar el estado de los sellos de tiempo electrónicos en los cuales desean confiar, para ello deberán consultar el estado del Certificado de TSU. Un método por el cual se puede verificar el estado de los certificados de TSU es consultando la Lista de Revocación de Certificados más reciente emitida por de UANATACA COLOMBIA como Entidad de Certificación de Información, responsable de la emisión de estos.

Las Listas de Revocación de Certificados o LRC se publican en la página web de UANATACA COLOMBIA, así como en las siguientes direcciones web, indicadas dentro de los certificados:

- <http://crl1.uanataca.com/public/pki/crl/CA2subordinada.crl>
- <http://crl2.uanataca.com/public/pki/crl/CA2subordinada.crl>

El estado de la vigencia de los certificados también se puede comprobar por medio del protocolo OCSP.

- <http://ocsp1.uanataca.com/public/pki/ocsp/>
- <http://ocsp2.uanataca.com/public/pki/ocsp/>

1.5. Límites de uso del certificado

Los sellos de tiempo electrónico limitan su uso en las aplicaciones y/o sistemas de los clientes (personas físicas o jurídicas) que han contratado estos servicios.

No se utilizarán los sellos de tiempo electrónico para fines distintos de los especificados anteriormente.

1.5.1. Exactitud de la hora en el sello de tiempo electrónico

UANATACA COLOMBIA tiene un procedimiento de sincronización de tiempo coordinado vía NTP, que accede y que realizan el registro del instante de tiempo en los que tienen lugar los eventos. El tiempo de los sistemas proviene de una fuente fiable de hora. Todos los sistemas de UANATACA COLOMBIA sincronizan su instante de tiempo con esta fuente. Las fuentes de tiempos utilizadas, basadas en el protocolo NTP (Network Time Protocol) se auto calibran por distintos caminos, utilizando como referencia la Hora Legal de la República de Colombia tomada directamente de los patrones de referencia del Instituto Nacional de Metrología de Colombia (INM).

- La primera sincronización del tiempo para los servicios de la ECD se obtiene mediante consulta al Instituto Nacional de Metrología (INM) de Colombia, institución encargada de mantener, coordinar y difundir la hora legal de la República de Colombia. Los servidores se mantienen actualizados con la hora UTC, mediante sincronización a través del protocolo NTP v4, conforme al estándar RFC 5905 "*Network Time Protocol Version 4: Protocol and Algorithms Specification*".
- La segunda dispone de una sincronización complementaria, vía NTP, Servicio basado en antenas y receptores GPS que permite un nivel de confianza de STRATUM 1 (con dos sistemas en alta disponibilidad)

1.6. Obligaciones de los suscriptores

El Suscriptor estará obligado a cumplir con lo dispuesto por la normativa vigente y además a:

- a) Integrar, configurar y utilizar el servicio de estampado cronológico de la ECD, conforme a las instrucciones enviadas por la ECD al Solicitante.

- b) Utilizar sistemas cliente que envíen peticiones al servicio de estampado cronológico de la ECD e interpreten sus respuestas conforme al formato establecido en la RFC 3161, y que realicen las verificaciones del estado del certificado de la TSA.
- c) Respetar lo dispuesto en los instrumentos jurídicos vinculantes con la ECD.

1.7. Obligaciones de los terceros que confían

Los Terceros que confían estarán obligados a verificar que los documentos hayan sido firmados con un sello de tiempo, y que éste haya sido firmado con la clave privada asociada a un certificado de TSU de la TSA de la ECD de UANATACA COLOMBIA vigente en el momento de la verificación (para comprobar que la clave privada usada para firmar el sello de tiempo no ha sido comprometida).

Además, será obligación de los Terceros que confían cumplir con lo dispuesto por la normativa vigente y también: a) Conocer y sujetarse a las garantías, límites y responsabilidades aplicables en la aceptación y uso de los sellos de tiempo en los que confían, y aceptar sujetarse a los mismos. b) Notificar a UANATACA COLOMBIA cualquier situación irregular con respecto al servicio prestado por la ECD.

La comprobación será ejecutada normalmente de forma automática por el software del verificador y, en todo caso, de acuerdo con la DPC y esta PC.

El tercero que confía se obliga a no utilizar ningún tipo de información de estado de los sellos de tiempo electrónico o de ningún otro tipo que haya sido suministrada por UANATACA COLOMBIA, en la realización de transacción alguna prohibida para la ley aplicable a la citada transacción.

El tercero que confía se obliga a no inspeccionar, interferir o realizar ingeniería inversa de la implantación técnica de los servicios públicos de certificación de COLOMBIA, sin previo consentimiento escrito.

Adicionalmente, el tercero que confía se obliga a no comprometer intencionadamente la seguridad de los servicios públicos de sellado de tiempo de UANATACA COLOMBIA.

Los servicios de sellado de tiempo electrónico prestados por UANATACA COLOMBIA no han sido diseñados ni permiten la utilización o reventa, como equipos de control de situaciones peligrosas o para usos que requieran actuaciones a prueba de errores, como la operación de instalaciones nucleares, sistemas de navegación o comunicación aérea, sistemas de control de tráfico aéreo, o sistemas de control de armamento, donde un error podría causar la muerte, daños físicos o daños medioambientales graves.

1.8. Obligaciones de UANATACA COLOMBIA

Se garantiza, bajo su plena responsabilidad, que cumple con la totalidad de los requisitos establecidos en la Política de Certificación, Declaración de Prácticas de Certificación, siendo el responsable del cumplimiento de los procedimientos descritos, de acuerdo con las indicaciones contenidas en este documento.

UANATACA COLOMBIA presta los servicios de Certificación Digital conforme con esta Política de certificación, Declaración de Prácticas de Certificación de Estampado Cronológico (Sellado de Tiempo) y a los estándares de aplicación. Asimismo, emite los sellos de tiempo según la información que obra en su poder y libres de errores de entrada de datos entregando los servicios con la confiabilidad y exactitud establecida en los respectivos contratos y en el presente documento.

UANATACA COLOMBIA informa al suscriptor de los términos y condiciones relativos al uso del sello, de su precio y de sus limitaciones de uso, mediante un contrato de suscriptor.

UANATACA COLOMBIA vincula a suscriptores, poseedores de claves y terceros que confían en certificados, en lenguaje escrito y comprensible, con los siguientes contenidos mínimos:

- Prescripciones para dar cumplimiento a lo establecido en el presente documento.
- Límites de uso de los sellos de tiempo.
- Información sobre cómo validar un sello de tiempo, incluyendo el requisito de comprobar el estado de este, y las condiciones en las cuales se puede confiar

razonablemente en él, que resulta aplicable cuando el suscriptor actúa como tercero que confía en el certificado.

- Forma en que se garantiza la responsabilidad patrimonial del Prestador de Servicios de Certificación.
- Limitaciones de responsabilidad aplicables, incluyendo los usos por los cuales la Prestador de Servicios de Certificación acepta o excluye su responsabilidad.
- Periodo de archivo de registros de auditoría.
- Procedimientos aplicables de resolución de disputas.
- Ley aplicable y jurisdicción competente.

1.9. Garantías limitadas y rechazo de garantías

1.9.1. Garantía de UANATACA COLOMBIA por los servicios de sellado de tiempo electrónico

UANATACA COLOMBIA, en la documentación que la vincula con suscriptores y terceros que confían en certificados, establece y rechaza garantías, y limitaciones de responsabilidad aplicables. Además, garantiza al suscriptor que los sellos de tiempo cumplen con todos los requisitos materiales establecidos en esta Política de Certificación, Declaración de Prácticas de Certificación, así como las normas de referencia.

UANATACA COLOMBIA garantiza al tercero que confía en el sello de tiempo que la información contenida o incorporada por referencia en el sello es correcta, excepto cuando se indique lo contrario.

1.9.2. Exclusión de la garantía

UANATACA COLOMBIA rechaza toda otra garantía que no sea legalmente exigible, excepto las contempladas en el presente documento.

1.9.3. Limitación de responsabilidades

Se limita la responsabilidad a la prestación del servicio de expedición de sellos de tiempo el cual se regulará por el contrato oportuno.

No se realiza ninguna verificación del documento para el que se solicita el Sello de tiempo, ya que el mismo se envía directamente por el Suscriptor bajo su propia y exclusiva responsabilidad.

No se asume ninguna obligación con respecto de la monitorización del contenido, tipo y/o formato de los documentos y del hash enviado por el proceso de sellado de tiempo.

UANATACA COLOMBIA no será responsable en ningún caso cuando se encuentre ante cualquiera de estas circunstancias:

- a) Estado de Guerra, desastres naturales, funcionamiento defectuoso de los servicios eléctricos, las redes telemáticas y/o telefónicas o de los equipos informáticos utilizados por el Suscriptor o por los Terceros que confían, o cualquier otro caso de fuerza mayor.
- b) Por el uso indebido de la información contenida en los sellos de tiempo, en el certificado de la TSU o en la CRL.
- c) Por el contenido de los mensajes o documentos con sello de tiempo.
- d) En relación a acciones u omisiones del Solicitante y Suscriptor:
 - Falta de veracidad de la información suministrada para solicitar el servicio
 - Negligencia en conservación de sus datos de acceso al servicio, en el aseguramiento de su confidencialidad y en la protección de todo acceso o revelación.
 - Extralimitación en el uso de los sellos de tiempo, según lo dispuesto en la normativa vigente y en la presente Política de Certificación y/o Declaración de Prácticas de Certificación.
 - Retraso en la comunicación de las causas de cancelación del servicio.
- e) En relación a acciones u omisiones del Tercero que confía:
 - Falta de comprobación de la pérdida de vigencia del certificado de la TSA publicada en el servicio de consulta sobre la vigencia de los certificados o falta de verificación de la firma digital.

1.10. Acuerdos aplicables y DPC

1.10.1. Acuerdos aplicables

Los acuerdos aplicables al sello de tiempo electrónico alto son los siguientes:

- Contrato de servicios de certificación, que regula la relación entre UANATACA COLOMBIA y la empresa suscriptora de los sellos de tiempo electrónico.
- Condiciones generales del servicio incorporadas en la Declaración de Prácticas de Certificación de estampado cronológico.
- Las condiciones incorporadas en esta política de certificación de estampado cronológico.

1.10.2. DPC

Los servicios de sellado de tiempo electrónico de UANATACA COLOMBIA se regulan técnicamente y operativamente por la DPC de UANATACA COLOMBIA, por sus actualizaciones posteriores, así como por documentación complementaria.

La DPC y la documentación de operaciones se modifica periódicamente en el Registro y se puede consultar en la página de Internet: <https://web.uanataca.com/co/>.

1.11. Política de privacidad

Ver apartado 9.4 de la DPC de UANATACA COLOMBIA.

1.12. Política de reintegro

UANATACA COLOMBIA no reintegrará el coste del servicio de sellado en ningún caso.

1.13. Ley aplicable, jurisdicción competente y régimen de reclamaciones y disputas

UANATACA COLOMBIA establece que la legislación aplicable al presente documento, así como las operaciones que derivan de ellas se establece en el contrato de suscriptor. Sin embargo, la ley aplicable a la prestación de los servicios, a las prácticas de certificación, es la ley colombiana, así como los reglamentos que la modifiquen o complementen, a saber: a) Ley 527 de 1999 b) Ley Estatutaria 1581 de 2012 c) Decreto Ley 0019 de 2012 d) Decreto 1074 de 2015 e) Decreto 333 de 2014., entre otros.

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) sobre los servicios prestados por UANATACA COLOMBIA., son recibidas directamente por el responsable competente.

Los Solicitantes, Suscriptores, Terceros que confían o el público en general indicarán su PQRS con respecto a los servicios de certificación digital ofrecidos por UANATACA COLOMBIA enviando un correo electrónico a la dirección info@uanataca.co en el que se detalla la situación por la que se presenta.

Los PQRS serán gestionados por el Responsable de realizar tales funciones., quien se encargará de derivar la incidencia al Departamento o rol respectivo. Dicha gestión se llevará a cabo, dando lugar a una solución en un lapso no mayor a quince (15) días. El usuario recibirá un mensaje de correo electrónico confirmando la recepción de la PQRS y cuando ésta sea resuelta.

UANATACA COLOMBIA cuenta con el procedimiento interno para el tratamiento de PQRS que detalla cada uno de los procesos y se encuentra publicado en la página web.

1.14. Acreditaciones y sellos de calidad

Sin estipulación.

1.15. Acreditaciones y auditorías de conformidad

UANATACA COLOMNA se encuentra incluida en la lista de prestadores de acreditados de la ONAC.

UANATACA COLOMBIA se somete a las auditorías de acreditación que realiza ONAC de conformidad con lo dispuesto en el artículo 162 del Decreto-ley 19 de 2012. Asimismo, de acuerdo con lo exigido en los Criterios Específicos de Acreditación de ONAC, UANATACA COLOMBIA se somete a auditoría interna y auditoría de tercera parte en los términos previstos en dicho documento. En caso de requerirse, UANATACA COLOMBIA permite y facilita la realización de auditorías por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia siempre y cuando este organismo considere necesarias y sea comunicada previamente con un término prudencial de anticipación

1.16. Divisibilidad de las cláusulas, supervivencia, acuerdo íntegro y notificación

Las cláusulas del presente texto de divulgación son independientes entre sí, motivo por el cual, si cualquier cláusula es considerada inválida o inaplicable, el resto de cláusulas de la PC seguirán siendo aplicables, excepto acuerdo expreso en contrario de las partes.

Los requisitos contenidos en las secciones 9.6.1 (Obligaciones y responsabilidad), 8 (Auditoría de conformidad) y 9.3 (Confidencialidad) de la DPC de UANATACA COLOMNA continuarán vigentes tras la terminación del servicio.

Este texto contiene la voluntad completa y todos los acuerdos entre las partes.

Las partes se notifican hechos mutuamente mediante un procedimiento envío email a las siguientes direcciones:

- info@uanataca.co, por parte de UANATACA COLOMBIA.
- La dirección electrónica, indicada por el suscriptor en el contrato con UANATACA COLOMBIA.