



*Banco de la República*  
*Bogotá D. C., Colombia*

**Dirección General de Tecnología**  
**Departamento de Seguridad Informática**

**PROCEDIMIENTO URGENCIA MANIFIESTA PARA LA EMISIÓN DE  
CERTIFICADOS DIGITALES – CA BANREP**

Abril de 2018



## CONTENIDO

	Pág.
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>2</b>
<b>1 INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
1.1 OBJETO.....	3
1.2 ALCANCE.....	3
1.3 AUDIENCIA.....	3
<b>2 CONTEXTO .....</b>	<b>4</b>
<b>3 URGENCIA MANIFIESTA.....</b>	<b>4</b>
<b>4 PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>5 DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>7</b>



# **1 INTRODUCCIÓN**

## **1.1 OBJETO**

El presente documento tiene como objeto documentar el procedimiento en donde se establecen los lineamientos para demostrar urgencia en la solicitud de emisión de certificados digitales.

## **1.2 ALCANCE**

Dentro del alcance del presente documento se contempla el determinar los posibles escenarios bajo los cuales puede presentarse la necesidad de emitir un certificado digital, para una entidad que lo requiera sin contemplar los tiempos establecidos para su emisión, ni el orden de llegada de las solicitudes.

No es alcance del presente documento, el detallar el proceso de recepción de solicitudes y emisión de certificados digitales.

El presente documento no reemplaza los procedimientos actuales de solicitud de certificado digital.

## **1.3 AUDIENCIA**

Este documento está dirigido a los Ingenieros de la Dirección General de Tecnología (DG-T), las entidades que por su ejercicio requieren un certificado digital emitido por el Banco y las áreas del Banco cuyos sistemas requieren de un certificado digital para la firma y/o cifrado de transacciones.



## 2 CONTEXTO

Siguiendo el marco de los requerimientos establecidos en el documento CEA publicado por la ONAC, se sugiere identificar y gestionar los riesgos de imparcialidad dentro de los servicios prestados por una autoridad de certificación acreditada.

Con esto, el Banco ha identificado que, dada su naturaleza y la importancia en sus operaciones, pueden presentarse casos bajo los cuales los servicios ofrecidos por la CA Banrep pueden dar prioridad, en un momento específico, a la atención de solicitudes relacionadas con la emisión de certificados digitales para entidades autorizadas, que expresen urgencia manifiesta dadas condiciones del momento y que pueden impactar directamente las operaciones con el Banco.

Lo que busca el presente documento, es validar los posibles escenarios y los mecanismos de verificación que el Banco tendrá en cuenta para emitir con urgencia un certificado digital.

## 3 URGENCIA MANIFIESTA

Se debe manifestar la urgencia si le entidad no cuenta con un certificado válido para operaciones y se vea afectado el intercambio de información con sistemas como CUD, CEDEC, CENIT, STA; este escenario puede presentarse en casos como los siguientes:

1. El titular que realiza la operación regularmente, no está disponible y los operadores contingentes no cuentan con un certificado válido.
2. No se ha hecho la recuperación dentro de los plazos establecidos por el Banco y los códigos generados no están vigentes.
3. Se bloquea el token del operador titular (por fallas de autenticación, por ejemplo) y la entidad no cuenta con más certificados válidos en ese momento.
4. La llave privada ha sido comprometida y debe ser solicitada la revocación de los certificados (este procedimiento no hace parte del alcance del presente documento), y la nueva llave debe ser generada para mantener la operación.

### Notas:

1. Es importante aclarar, que el Banco recomienda que la entidad haga las gestiones respectivas para garantizar que se cuenta con más de un certificado válido y autorizado para realizar operaciones; así mismo, se recuerda la importancia de que el usuario tenga conciencia acerca de la vigencia del certificado y haga pruebas periódicas sobre los mismos.



2. La urgencia manifiesta será validada por la Sección de Soporte y Atención de Usuarios, grupo de administración de usuarios, del Banco y será constatada con las áreas de negocio a las que haya lugar.

## 4 PROCEDIMIENTO

**Nota:** Para que se realice la recuperación o creación de un certificado digital se debe contar con una solicitud de creación o recuperación formalmente diligenciada por parte de la entidad.

1. La entidad deberá llamar a la línea de soporte informático del Banco para reportar la novedad. En esta llamada, deberán ser documentadas las razones por las cuales no se cuenta con un certificado válido para realizar operaciones.
2. Puede darse el caso en el cuál la entidad manifieste la urgencia directamente al área de negocio del Banco; sin embargo, para formalizar la urgencia se deberá contactar a soporte informático del Banco.
3. El centro de soporte informático del Banco, reportará a la administración de usuarios la eventualidad reportada por la entidad.
4. En caso de que exista alguna llamada o correo enviado directamente a administración de usuarios para reportar la urgencia, esta área solicitará a la entidad se haga el reporte a través del Centro de Soporte Informático. Es importante aclarar, que el contacto directo a la administración de usuarios respetará los acuerdos de servicio establecidos por el Banco ya que el mismo no será el mecanismo para manifestar la urgencia.
5. La entidad deberá hacer uso de los canales establecidos para hacer llegar el formato para la creación/recuperación del certificado debidamente diligenciado, una vez ya se tenga formalizada la manifestación de urgencia.
6. El grupo de administración de usuarios validará lo documentado en el caso o llamada abierta y solicitará aprobación de la coordinación de soporte para atender la solicitud de manera inmediata.
7. La coordinación de soporte constatará la información; de encontrar alguna irregularidad o si considera que no es una urgencia manifiesta podrá rechazar la solicitud; así mismo, solicitará al área la confirmación acerca de la urgencia manifestada y su aprobación.
8. El área podrá denegar la solicitud si dentro del ejercicio de sus operaciones no encuentra razones válidas para la declaración de la urgencia.
9. La coordinación de soporte autorizará a la administración de usuarios para atender la solicitud.



10. Administración de usuarios realizará la gestión para la emisión del certificado (este procedimiento no es alcance de este documento) y comunicará a soporte informático para documentar y cerrar el incidente que haya sido abierto.



## 5 DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

