

Declaración de Prácticas de Certificación.

Identificador único DPC.

Identificador	Desde	Hasta
20220201	14-02-2022	

Difusión del documento.

DIFUSIÓN.	GENERAL.	DEPARTAMENTAL.	COMPARTIDA.
	X		

Control de revisiones. Mínimo de carácter anual.

VERSIÓN.	FECHA VERSIÓN.	REVISADO POR.	FECHA REVISIÓN.
2	26-07-2022	Dirección.	11-10-2022

Control de cambios.

VERSIÓN.	DESCRIPCIÓN.	AUTOR.	FECHA.
2	Se eliminan los términos y condiciones de la DPC y se añade una remisión a la web en la que se encuentran publicados.	Auditor del sistema	22-06-2022
1.3	Correcciones.	Auditor del sistema	29-03-2022
1.2	Correcciones.	Auditor del sistema.	23-03-2022
1.1	Cambios menores	Auditor del sistema.	14-02-2022
1.0	Documento inicial	Auditor del sistema.	15-09-2021

Documento aprobado por la Dirección de Servicios de Mailcertificado SL.

Índice

1	Introducción.....	3
2	Términos y condiciones del servicio.....	3
3	Auditorias.....	3
4	Política de prácticas para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada.....	3
4.1	Servicio de entrega electrónica certificada.....	4
4.1.1	Titularidad.....	4
4.1.2	Disponibilidad.....	4
4.1.3	Acceso a las políticas.....	4
4.1.4	Certificación de las evidencias.....	4
4.1.5	Uso del servicio.....	5
4.1.6	Obligaciones.....	5
4.1.7	Registro de evidencias.....	5
4.1.8	Normativa aplicable.....	5
4.1.9	Responsabilidad.....	5
4.1.10	Quejas y reclamaciones sobre el servicio.....	5
4.1.11	Garantía.....	6
4.2	Controles de cumplimiento y proceso de revisión.....	6
4.3	Sobre los usuarios.....	6
4.4	Obligaciones de las partes.....	7
4.5	Prestación del SEEC.....	8
4.5.1	Acceso al servicio.....	8
4.5.2	Disponibilidad del servicio.....	8
4.5.3	Modalidades de identificación de los usuarios.....	8
4.5.4	Acceso a las comunicaciones por parte de los destinatarios.....	8
4.5.5	Recogida de evidencias asociadas al SEEC.....	8
4.5.6	Certificados del SEEC.....	9
4.6	Política de seguridad.....	9
4.7	Limitaciones de responsabilidad.....	10
4.8	Terminación del servicio.....	11
4.8.1	Provisiones.....	11
4.8.2	Activación del plan.....	11
4.8.3	Almacenamiento documental.....	11
4.9	Evaluación del SEEC.....	12

1 Introducción.

Servicios de MailCertificado SL, en adelante CODICERT, se constituye como Prestador de Servicios de Confianza en virtud del mandato efectuado por el Legislador en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza; nace con la finalidad de ofrecer los mecanismos y sistemas necesarios para garantizar la seguridad de las comunicaciones telemáticas en las que intervengan nuestros usuarios.

El presente documento tiene por alcance la descripción de las condiciones generales de la prestación del servicio y se revisará periódicamente para ajustarlo a los cambios técnicos y regulatorios que pudieran producirse. Estas modificaciones tras su aprobación, se harán públicas según lo dispuesto en el presente documento y en su caso se comunicarán a las partes interesadas.

2 Términos y condiciones del servicio.

CODICERT mantiene actualizados y publicados los términos y condiciones genéricos que aplican a todos los servicios que presta en su página web, en el enlace: <https://www.codicert.io/aviso-legal/> asimismo, si se llevan a cabo modificaciones en los mismos no consideradas menores se notificaría a través de un correo electrónico a los Usuarios.

3 Auditorias.

CODICERT realizará auditorías del funcionamiento de sus aplicaciones y procedimientos. Las auditorías deberán ser realizadas por un auditor independiente.

En las auditorías se verificará, como mínimo, que CODICERT cumple con lo establecido en estas políticas, con lo dispuesto por las autoridades administrativas y con lo establecido en la normativa vigente, así como que dispone de los procedimientos que garantizan la calidad de los servicios prestados.

4 Política de prácticas para la prestación del servicio de entrega electrónica certificada.

La presente Política regula la prestación del servicio de entrega electrónica certificada (SEEC) por CODICERT y es la Dirección de CODICERT la responsable de su aprobación, publicación y comunicación. El SEEC va vinculado a un identificador único de política que se encuentra localizado en la portada del presente documento.

El SEEC es un producto diseñado teniendo como referencia el Reglamento 910/2014, conocido como Reglamento eIDAS.

La Dirección podrá delegar la elaboración del documento, pero al menos siempre contará con su revisión y aprobación antes de la publicación. La publicación se hará inmediatamente después de la aprobación poniendo la DPC a disposición de los suscriptores mediante un repositorio del TSP y de

los empleados en el SIG, y remitiéndoles a éstos a través de la misma plataforma un mensaje para indicar su disponibilidad. Los empleados accederán a la DPC de forma obligada siguiendo lo dispuesto en el procedimiento de Formación de los empleados.

La DPC se revisa continuamente, manteniéndola siempre actualizada, con cada modificación se sigue lo establecido en el procedimiento de Formación de los empleados; cuando nos hallemos ante modificaciones sustanciales, CODICERT realizará, también, una comunicación al organismo supervisor. Si nos encontramos ante cambios que puedan afectar a la aceptación del servicio se deberá notificar de los cambios a los suscriptores y demás partes confiantes, esta notificación se hará mediante la publicación de la nueva versión en el repositorio del TSP.

4.1 Servicio de entrega electrónica certificada.

Este documento recoge las condiciones y aspectos fundamentales del servicio de entrega electrónica certificada conforme al Reglamento (EU) 910/2014, en adelante SEEC. CODICERT informa que:

4.1.1 Titularidad.

El SEEC es un servicio prestado por Servicios de MailCertificado SL. Para cuestiones relacionadas con el presente documento se establece como dirección de contacto el correo info@mailcertificado.com

4.1.2 Disponibilidad.

La disponibilidad del servicio queda fijada por lo definido en el presente documento.

4.1.3 Acceso a las políticas.

Esta política estará disponible de forma pública en la dirección <https://www.mailcertificado.com/dpc/>

4.1.4 Certificación de las evidencias.

La firma electrónica de la certificación de envío y recepción de comunicaciones electrónicas se realiza utilizando certificados digitales y conforme a la norma RFC 3280. La firma se realizará usando certificados cualificados expedidos por ANF y como proveedor de sello de tiempo cualificado ACCV.

Validez de los certificados de envío y recepción del SEEC no tiene más limitaciones que las derivadas del estado de la tecnología utilizada y a las normas legales aplicables.

CODICERT se compromete a hacer uso de las técnicas de cifrado disponibles en cada momento que garanticen la correcta prestación del servicio.

4.1.5 Uso del servicio.

CODICERT entiende que el SEEC debe usarse para la generación de prueba que acredite la remisión, la recepción y el acceso al contenido y adjuntos, por parte un destinatario así como del momento en que dichas acciones se realizaron.

4.1.6 Obligaciones.

Las obligaciones de los usuarios del servicio son las descritas en este documento.

4.1.7 Registro de evidencias.

CODICERT registra todos los eventos que se producen y los conserva conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable en cada momento, guardando las preceptivas medidas de seguridad.

Las evidencias técnicas asociadas al envío se podrán solicitar a través del correo incidencias@codicert.io. Indicando el número de envío.

4.1.8 Normativa aplicable.

La prestación del SEEC se realiza de acuerdo con: la legislación española y europea aplicable al caso, con las presentes políticas y declaración de prácticas.

4.1.9 Responsabilidad.

La responsabilidad de CODICERT sobre el servicio de SEEC es la misma que para el resto de servicios prestados, descrita con anterioridad en este documento.

4.1.10 Quejas y reclamaciones sobre el servicio.

Las quejas y reclamaciones sobre la prestación del servicio de SEEC deberán ser comunicadas por correo electrónico a la dirección incidencias@codicert.io indicando como mínimo: el nombre de la persona que realiza la reclamación, su nombre de usuario, sus datos de contacto y el motivo de la misma.

CODICERT se compromete a contestar en un plazo de quince (15) días hábiles desde la recepción del correo a la reclamación.

En el caso de desacuerdo entre las partes y que la controversia no se consiga solventar, se seguirán los cauces establecidos en la ley para la resolución de las mismas, y si fuese necesario se actuará atendiendo a lo dispuesto en el punto 2.10 de este documento las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid, que es desde la que se presta el servicio.

4.1.11 Garantía.

CODICERT garantiza que la prestación del SEEC se realiza conforme a las estipulaciones incluidas en este documento y en las normas de aplicación.

CODICERT llevará a cabo auditorías periódicas del funcionamiento de sus servicio de SEEC.

4.2 Controles de cumplimiento y proceso de revisión.

CODICERT cuenta con una Política de Seguridad de la Información, aprobada por su Director General y está sometida a un proceso de revisión periódica y actualización permanente para garantizar su adecuación a las necesidades de la organización, a la legislación vigente y a los continuos avances tecnológicos. El intervalo máximo entre dos revisiones de la Política de Seguridad de la Información es de un año. El encargado de realizar el proceso de revisión de la DPC es el Director del SIG, pudiendo éste delegar la función, pero siempre será necesaria su intervención para la aprobación de la misma. En el caso de que se opte por la delegación de esta función, la persona que se ocupe de la revisión deberá indicar los cambios concretos y más significativos realizados a la Dirección. El objetivo de la revisión periódica es comprobar que la prestación del servicio de confianza y la DPC siguen encontrándose alineados; asimismo, se revisa que la DPC sigue encontrándose acorde a la normativa vigente.

CODICERT procura que toda la gestión, tanto de procedimientos de operación, como administrativa, se lleve a cabo de forma confiable y conforme a lo establecido en este documento, realizando auditorías para evitar cualquier defecto que pueda conllevar pérdidas de confianza.

- Se realizan auditorías, con el fin de comprobar el cumplimiento de las medidas de seguridad y de los requisitos técnicos y administrativos.
- Se realiza una segregación de funciones para evitar que una sola persona pueda conseguir el control total de la infraestructura. Para ello se definen múltiples perfiles asignados al personal de la infraestructura.

CODICERT subcontrata ciertas actividades, como la del centro de atención a los usuarios. Estas actividades se desarrollan según lo establecido en las Políticas y Prácticas de Certificación y en los contratos y acuerdos formalizados con las entidades que realizan tales actividades. En estos casos, el acceso a la información propiedad de la CODICERT por parte de terceros sigue lo definido en la Política de Seguridad de esta entidad, en cuanto a la identificación de riesgos, establecimiento de controles de seguridad para proteger el acceso a la información y la formalización de los correspondientes acuerdos de confidencialidad y, si procede, el contrato para el tratamiento de datos de carácter personal en cumplimiento de la normativa vigente.

4.3 Sobre los usuarios.

Se consideran usuarios del servicio de SEEC a los remitentes y destinatarios de las notificaciones, o a posibles terceros que actúen su nombre que acrediten interés legítimo. También se consideran usuarios las personas físicas o jurídicas que hacen uso de los certificados emitidos por CODICERT.

CODICERT se encarga del envío y entrega de las comunicaciones a los destinatarios, así como del registro indubitado de las evidencias asociadas a las mismas. Es también su cometido, la generación de los correspondientes certificados en PDF que recojan el contenido y las evidencias asociadas a los envíos.

Todos los usuarios de SEEC se encuentran sujetos a lo establecido en la presente política.

4.4 Obligaciones de las partes.

Las partes están sujetas en todo momento a lo dispuesto en las normas aplicables al servicio de SEEC y a lo dispuesto en este documento.

Adicionalmente CODICERT queda comprometida a:

1. Atestiguar el envío de las comunicaciones o poner estas a disposición del destinatario en todo momento.
2. Garantizar que en la medida de lo posible el envío esté a disposición del destinatario de forma que esta pueda acceder a él en todo momento, dentro de los plazos establecidos.
3. Validar la identidad de los destinatarios y remitentes según se exige en la normativa aplicable al SEEC.
4. Conservar las evidencias asociadas al SEEC por el tiempo establecido en cada caso.
5. Generar los correspondientes certificados en PDF que recojan el contenido y evidencias asociadas, así como las fechas en las que se produjeron los distintos eventos.
6. Firmar electrónicamente y sellar temporalmente los certificados emitidos.
7. Garantizar la confidencialidad de los envíos y las evidencias asociadas.

Adicionalmente los usuarios se comprometen a:

1. Utilizar el servicio de forma proporcional y adecuada, respetando en todo momento lo dispuesto por la Ley, las normas de aplicación al SEEC y lo dispuesto en este documento.
2. Usar datos para la remisión de los envíos que correspondan de forma efectiva al destinatario al que se desea hacer llegar la comunicación.
3. Cuando sea preciso, proporcionar los datos correctos para que el destinatario pueda identificarse y acceder a la comunicación.
4. Notificar cualquier error que pudiera afectar al SEEC que pudiera causar pérdida de fiabilidad del servicio.

4.5 Prestación del SEEC.

4.5.1 Acceso al servicio.

Los usuarios podrán consumir el SEEC bien entrando por la web a su área de usuario (<https://usuarios.codicert.io>) o bien usando servicios web (<https://ws.codicert.io>).

4.5.2 Disponibilidad del servicio.

CODICERT se compromete a prestar el SEEC con la mayor diligencia posible, procurando que el servicio se encuentre disponible en todo momento. En caso de producirse una indisponibilidad del mismo, se comunicará a los usuarios. Si esta es debida a un mantenimiento programado se hará con al menos veinticuatro horas de antelación. En caso contrario CODICERT se compromete a restaurar el servicio en el menor plazo posible.

4.5.3 Modalidades de identificación de los usuarios.

Para la identificación de los usuarios se usará autenticación mediante DNI electrónico.

Es responsabilidad del remitente facilitar a CODICERT, los datos adecuados para que el destinatario reciba y se realice la correcta identificación del mismo para el acceso a la comunicación.

4.5.4 Acceso a las comunicaciones por parte de los destinatarios.

De forma general las comunicaciones estarán disponibles para el destinatario durante 30 días naturales a contar desde el momento de su envío. Este plazo puede ser modificado por el remitente de las comunicaciones para adaptarlo a los distintos plazos que marque la normativa vigente en cada caso, no pudiendo ser inferior a setenta y dos horas.

Se considera que la comunicación queda entregada cuando el usuario accede a la página de lectura tras haberse identificado correctamente, según lo dispuesto en la presente DPC.

4.5.5 Recogida de evidencias asociadas al SEEC.

CODICERT mantiene las comunicaciones y registros de todas las evidencias asociadas al SEEC operaciones por un periodo no inferior a quince (15) años a contar desde el momento del envío y sin tener en cuenta el resultado del mismo. En todo momento se aplican las medidas técnicas necesarias para garantizar la integridad y confidencialidad de toda la información almacenada, entre las que se encuentra el sellado temporal de las mismas usando una autoridad de tiempo cualificada eIDAS.

La información está a disposición de las partes con interés legítimo sobre la misma y los tribunales y autoridades que la requieran, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley.

Entre otras evidencias se almacena:

- Los originales de las comunicaciones, incluyendo los ficheros adjuntos.
- En caso de error, el motivo y fecha del mismo.

- La fecha y hora del envío, recepción y acceso o rechazo a la comunicación.
- Las IP de acceso.
- Los ficheros que el destinatario en su caso el destinatario pudiera adjuntar.
- Los datos usados para la identificación de los usuarios.

4.5.6 Certificados del SEEC

Los certificados asociados al SEEC se emitirán al emisor de la comunicación, en formato PDF y estarán firmados digitalmente y sellados temporalmente, siguiendo lo dispuesto en el reglamento eIDAS. Contendrán como mínimo la siguiente información:

- Identificador único del envío.
- Información general a cerca del servicio y los posibles estados.
- Identidad del remitente y destinatario.
- Asunto, cuerpo y adjuntos.
- Resumen de las evidencias asociadas con las fechas y horas en las que se produjeron.

CODICERT adopta las medidas técnicas necesarias para garantizar que los certificados que se emiten son veraces y reflejan el contenido y evidencias tal y como CODICERT los recibió. Así mismo los certificados se firman con una firma electrónica avanzada y un sello de tiempo emitidos por prestadores de servicios de confianza reconocidos.

Si una parte interesada debidamente identificada deseara acceder a las evidencias almacenadas, deberá solicitarlo por escrito según se indica en el punto 4.1.7.

4.6 Política de seguridad

CODICERT ha documentado, adoptado e implantado, tras la realización de un análisis de riesgos, una política de seguridad con un período mínimo de revisión anual, así como los controles necesarios para mitigar el riesgo en las siguientes áreas:

- Adopción de las directrices establecidas por la Dirección en lo referente a seguridad de la información, incluyendo revisiones periódicas del cumplimiento de las mismas.
- Implantación de controles en los aspectos organizativos de la seguridad de la información, con asignación de responsabilidades para la seguridad, implantación de segregación de tareas, seguridad de la información en la gestión de proyectos.
- Planes de concienciación, educación y capacitación en seguridad de la información para sus empleados y proveedores.
- Implantación de procesos para la gestión de activos, estableciendo un inventario de los mismos con indicación del uso aceptable en atención a la clasificación de la información tratada o almacenada.

- Implantación de procesos de gestión de control de accesos físico y lógico, control de acceso a las redes y servicios asociados, gestión de acceso de empleados, gestión de altas/bajas, gestión de los derechos de acceso asignados a empleados y personal externo.
- Control de acceso a sistemas y aplicaciones, con controles de restricción del acceso a la información, procedimientos gestión de contraseñas de usuario, uso de herramientas de monitorización de sistemas y control de integridad, versionado y acceso al código fuente.
- Medidas de control de la seguridad sobre los equipos, mediante controles del acceso a los mismos, elección de proveedores de calidad, monitorización y mantenimiento periódico de los equipos y redes.
- Establecimiento de responsabilidades, documentación y procedimientos de operación, gestión de cambios, gestión de capacidades, separación de entornos de desarrollo, prueba y producción, protección contra código malicioso.
- Políticas de copias de seguridad, registro de actividad y supervisión, registro y gestión de eventos de actividad.
- Gestión de vulnerabilidades técnicas y gestión de incidentes de seguridad de la información y mejoras, respuesta a los incidentes de seguridad y planificación de la continuidad de la seguridad de la información.

4.7 Limitaciones de responsabilidad.

Además de las limitaciones de responsabilidad expuestas en el apartado “Responsabilidad y garantías” se suman las siguientes en lo relativo al SEEC:

- CODICERT no será responsable por los daños causados por las informaciones contenidas en el SEEC.
- CODICERT no será responsable por los daños causados por la extinción de la eficacia de las comunicaciones del SEEC.
- CODICERT no será responsable de ningún daño directo e indirecto, especial, incidental, emergente, de cualquier lucro cesante, pérdida de datos, daños punitivos, fuesen o no previsibles, surgidos en relación con el uso, entrega, licencia, funcionamiento o no funcionamiento del SEEC; o cualquier otra transacción o servicio ofrecido o contemplado en la Declaración de Prácticas de Certificación en caso de uso indebido.
- CODICERT no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados al suscriptor o terceros de buena fe, por la inexactitud de los datos que consten en el SEEC, si éstos le han sido acreditados mediante documento público notarial, judicial o administrativo.
- CODICERT tampoco será responsable por los daños y perjuicios ocasionados al suscriptor o a terceros de buena fe, por el incumplimiento de los deberes inherentes a la condición de suscriptor o terceros que confían en el SEEC.

4.8 Terminación del servicio.

El presente punto es de aplicación y de obligado cumplimiento para todos los empleados internos o externos, proveedores y usuarios de terceras partes, que según sus funciones y competencias laborales estén involucrados en los servicios de confianza de CODICERT.

El alcance del presente punto se circunscribirá a todos los servicios de confianza relativos a la Infraestructura de CODICERT. Aparte de lo indicado a continuación, CODICERT cuenta con un documento único (plan de terminación) más detallado.

Los servicios de confianza de CODICERT tienen una vocación de continuidad en el tiempo. Sin embargo, conforme a la legislación y los estándares aplicables a su actividad como PSC, se requieren garantías de la continuidad de los servicios que van más allá de la propia actividad de la organización, con el objetivo de dar las máximas garantías a los usuarios finales.

El plan de terminación ha sido desarrollado a partir de las obligaciones y requerimientos establecidos por la legislación y los estándares aplicables a los servicios de confianza de un PSC.

4.8.1 Provisiones.

CODICERT ha realizado las siguientes acciones para anticiparse a la activación del plan:

- Creación y revisión del Plan de Terminación.
- Contratación de un seguro de responsabilidad civil.
- Identificación de los recursos mínimos necesarios para efectuar las notificaciones necesarias a los usuarios finales.

4.8.2 Activación del plan.

La responsabilidad de la activación del plan reside en el Director de CODICERT.

Una vez activado el plan, una serie de recursos (humanos, económicos, materiales, etc.) son requeridos para abordar las obligaciones del pre-cese de la actividad.

En todo caso, CODICERT:

- Informará debidamente a los titulares y suscriptores de los servicios afectados, sobre sus intenciones de terminar o transferir su actividad como PSC al menos con un (1) mes de antelación al cese de dicha actividad, o el periodo que establezca la legislación vigente.
- Terminará cualquier subcontratación que desempeñe funciones relacionadas con la prestación de servicios de certificación actuando en nombre de CODICERT.
- Comunicará al supervisor el cese de su actividad, especificando, en su caso, si va a transferir la gestión. La notificación a dicho organismo se realizará con al menos un (1) mes de antelación, o el periodo que establezca la legislación vigente, en documento firmado manuscrito o electrónicamente.

4.8.3 Almacenamiento documental.

Para el almacenamiento de las evidencias, por el plazo legal establecido desde el final de la actividad:

- Se asegurará de que los potenciales problemas para los suscriptores y los terceros aceptantes sean los mínimos, así como el mantenimiento de los registros requeridos para proporcionar prueba veraz del servicio de certificación a efectos legales.
- Comunicará cualquier circunstancia relevante que pueda impedir la continuación de su actividad.
- Notificará su intención de cese de actividad a los titulares de su documentación, usuarios o cualquier entidad con la que mantenga alguna relación contractual de uso de sus documentos, por cualquier medio que garantice el envío y la recepción de la notificación y con un plazo mínimo de antelación de dos (2) meses, o el periodo que establezca la legislación vigente.
- Destruirá o deshabilitará las claves privadas, incluidas sus copias de seguridad, de tal manera que no puedan ser recuperadas.
- Mantendrá copia de todos los documentos en el servidor del notario hasta el transcurso de quince (15) años desde el momento en que se realizó la comunicación. Para ello tiene firmado con un proveedor un contrato de mantenimiento que garantiza la disponibilidad e integridad de los datos durante el período indicado.
- Pondrá a disposición de los usuarios los certificados de todas las comunicaciones de la plataforma.

En caso de transferencia de la actividad a otro PSC, CODICERT:

- Enviará los acuerdos de transferencia y un documento explicativo de las condiciones que regularán las relaciones entre el suscriptor y el PSC al cual se transfieren los documentos. Esta comunicación se realizará por cualquier medio que garantice el envío y la recepción de la notificación, con una antelación mínima de dos (2) meses al cese de su actividad, o el periodo que establezca la legislación vigente.
- Transferirá, con el consentimiento expreso de los suscriptores y con estricta observancia de todas las garantías en materia de protección de datos personales, aquellos documentos necesarios, así como los derechos y obligaciones que se deriven de los mismos y la información y documentación relativa a todos los certificados emitidos, a otro PSC que garantice análogos niveles de seguridad y fiabilidad en sus procedimientos.
- Transferirá todas las bases de datos importantes, archivos, documentos, registros de eventos y auditoría, certificados y claves empleadas a la entidad designada durante las 24 horas siguientes a su terminación, o el periodo que establezca la legislación vigente.

4.9 Evaluación del SEEC.

El Servicio Electrónico de Entrega de Confianza de CODICERT se evalúa de forma periódica, sometiéndose a los controles de la autoridad de control y a los procesos de auditoría externa llevados a cabo por entidades de certificación.