

Declaración de prácticas de certificación de CA BPO-Advisors IDOK



Este documento contiene información de uso interno, propiedad de BPO-Advisors|IDOK. Antes de utilizar alguna copia de este documento verifique que la versión sea igual a la que muestra la Lista Maestra de Control de Documentos. Si este documento es una copia impresa, verifique la validez en el timbre de Copia Impresa Controlada. De no ser válido destruya la copia para asegurar que no se haga de ésta un uso no previsto.

Índice

1. Información del documento	3
1.1. Creador del documento	3
1.2. Control de versiones	3
2. Introducción	4
3. Alcance	5
4. Referencias y glosario	6
4.1 Referencias	6
4.2 Glosario	6
5. Antecedentes	7
6. Aplicabilidad y comunidad de usuarios	8
6.1 Comunidad de usuarios	8
6.2 Aplicabilidad	8
6.2.1 Autenticación	8
6.2.2 No Repudio	8
6.2.3 Integridad	9
6.2.4 Privacidad	9
7. Aplicabilidad global	9
8. Rol frente a los suscriptores	9
9. Requisitos de integración	10
10. Procedimiento de emisión de certificados	10
10.1 Solicitudes	10
10.2 Firma electrónica avanzada	11
10.3 Revocación	11
10.4 Comprobación de solicitud	11
10.5 Solicitud aceptada	12
10.6 Solicitud rechazada	12
10.7 Emisión de certificados	12
11. Condiciones de uso de certificados de firma electrónica avanzada	14
12. Verificación de certificados	14
13. Revocación, suspensión de certificados	14
14. Expiración de certificados	15
15. Contenido y estructura de certificados	16
16. Almacenamiento de certificados	16
16.1 Dispositivo de Almacenamiento Seguro (e-token)	16
16.2 DAS-HSM	16

17. Obligaciones del suscriptor	18
18. Confidencialidad de la información de los solicitantes	18
19. Procedimiento de consultas o reclamos	19
20. Ciclo de vida del PSC de FEA	19
21. Controles de seguridad técnica	20
20.1 Manejo de llaves	20
20.2 Acceso físico	22
21. Controles de seguridad no técnica	24
21.1 Recursos Humanos	24
21.2 Utimaco HSM	24
22. Personal para prestación de servicios	25
23. Formato del certificado y registro de acceso público	26
24. Administración de la política de certificación	26

1. Información del documento

1.1. Creador del documento

Responsable documento	Oficial de Seguridad
------------------------------	----------------------

1.2. Control de versiones

Versión	Fecha de vigencia	Aprobación	Comentario
001	26 de Julio de 2017	Oficial de Seguridad	Creación del documento
002	27 de agosto de 2017	Oficial de Seguridad	Revisión del documento
003	4 de septiembre de 2018	Oficial de Seguridad	Revisión del documento
004	15 de mayo de 2020	Oficial de Seguridad	Nueva versión
005	5 de abril de 2021	Oficial de Seguridad	Actualización del documento
006	15 de abril de 2022	Oficial de Seguridad	Actualización del documento
007	16 de agosto de 2022	Comité de Seguridad	Actualización del documento
008	28 de octubre de 2022	Comité de Seguridad	Actualización del documento
009	5 de enero de 2023	Comité de Seguridad	Actualización del documento
010	Enero de 2024	Comité de Seguridad	Actualización del documento
011	Enero de 2025	Oficial de Seguridad	Observaciones IAO 2024
012	Junio de 2025	Oficial de Seguridad	Corrección Observaciones IAO 2024

013	Agosto de 2025	Oficial de Seguridad	Corrección Observaciones 2024 6ago2025	IAO
-----	----------------	----------------------	--	-----

2. Introducción

BPO-Advisors|IDOK posee dos instrumentos para gestionar su Autoridad de Registro los cuales son la Declaración de Prácticas de Certificación y la Políticas de Certificación, los cuales se definen a continuación para ayudar en su interpretación.

Política de Certificación (CP) es el conjunto de reglas que definen la aplicabilidad de un certificado en una comunidad y/o en alguna aplicación, con requisitos de seguridad y utilización comunes, es decir, en general una Política de Certificación debe definir la aplicabilidad de tipos de certificado para determinadas aplicaciones que exigen los mismos requisitos de seguridad y formas de usos.

Definiciones:

- BPO-Advisors|IDOK es la empresa acreditada ante el Ministerio de Economía como Prestadora de Servicios de Certificación (PSC).
- IDOK es otro nombre legalizado de la empresa BPO-Advisors|IDOK.
- Los sitios web de ambas son www.bpo-advisors.net y www.idok.cl.
- Firmaya es el nombre del producto mediante el cual BPO-Advisors|IDOK entrega a sus clientes servicios de gestión documental y firmado con firma electrónica avanzada por uso o por actos de firma.
- El sitio web de Firmaya es www.firmaya.cl.
- El sitio web donde los clientes se registran para obtener los certificados de firma electrónica avanzada es signpass-plus.idok.cl. Dicho sitio web realiza el proceso de enrolamiento para nuevos clientes y el proceso de firma de los documentos con el certificado digital asociado al cliente.

En este contexto, Firmaya (www.firmaya.cl) como un gestor documental asociado de BPO-Advisors|IDOK, vende el servicio de firmado de documentos a clientes finales, pero todo el proceso de enrolamiento, gestión y custodia de los certificados digitales es responsabilidad de BPO-Advisors|IDOK.

Otras empresas, servicios o plataformas asociadas comercialmente a BPO-Advisors|IDOK para la gestión documental, o con las cuales existen integraciones, alianzas o convenios pueden ser consultadas en la página web <https://alianzas.idok.cl>. Dentro de dicha web se

dispone de toda la información relacionada a dichos convenios y alianzas y se establecen canales de consulta para usuarios o clientes finales.

La Declaración de Prácticas de Certificación (CPS) es definida como un conjunto de prácticas adoptadas por una Autoridad de Certificación para la emisión de certificados. En general contiene información detallada sobre su sistema de seguridad, soporte, administración y emisión de los Certificados, además sobre la relación de confianza entre el Firmante/Suscriptor o Tercero que confía y la Autoridad de Certificación. Pueden ser documentos absolutamente comprensibles y robustos, que proporcionan una descripción exacta de los servicios ofertados, procedimientos detallados de la gestión del ciclo vital de los certificados, etc.

Estos conceptos de Políticas de Certificación y Declaración de Prácticas de Certificación son distintos, pero aun así es muy importante su interrelación.

Una Declaración de Prácticas de Certificación detallada no forma una base aceptable para la interoperabilidad de Autoridades de Certificación. Las Políticas de Certificación sirven mejor como medio en el cual basar estándares y criterios de seguridad comunes.

En definitiva, una Política define “qué” requerimientos de seguridad son necesarios para la emisión de los certificados. La Declaración de Prácticas de Certificación nos dice “cómo” se cumplen los requerimientos de seguridad impuestos por la Política.

3. Alcance

El Alcance de la Declaración de Prácticas de Certificación (CPS) detalla las condiciones de los servicios de certificación que presta BPO-Advisors|IDOK para la emisión de sus certificados de Firma Electrónica Avanzada.

4. Referencias y glosario

La presente declaración de Políticas de Certificación se ha generado siguiendo las especificaciones del documento RFC 3647 “Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate Policy and Certification Practices Framework”, y con las siguientes referencias:

4.1 Referencias

- ETSI TS 102 042 V1.1.1 (2002-04). Technical Specification. Policy requirements for certification authorities issuing public key certificates.
- NCh2805.Of2003 Tecnología de la Información – Requisitos de las políticas de las autoridades certificadoras que emiten certificados de claves públicas.
- ETSI TS 102 042 V1.2.2 (2005-06) .RTS/ESI-000043.Keywords e-commerce, electronic signature, public key, security.
- ETSI TS 102 042 V2.1.1 (2009-05). Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy requirements for certification authorities issuing public key certificates.
- ETSI TS 102 042 V2.1.2 (2010-04) Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy requirements for certification authorities issuing public key certificates.
- NCh27002.Of2009 Tecnología de la información – Código de práctica para la gestión de seguridad de la información.
- ISO/IEC 15408-1:2009 Information technology – Security techniques – Evaluation criteria for IT security – Part 1: Introduction and general model
- FIPS PUB 140-2: Security Requirements for Cryptographic Modules (mayo 2001).
- NCh.2820/1. Of2003 Tecnología de la información – Técnica de seguridad – Criterio de evaluación de la seguridad de TI – Parte 1: Introducción y modelo general.
- NCh2829.Of.2003 Tecnología de la Información – Requisitos de Seguridad para Módulos Criptográficos.
- NCh2832.Of2003 Tecnología de la información – Protocolos operacionales de infraestructura de clave pública LDAPv2 para Internet X.509.
- RFC 2559 BOEYEN, S. et al., “Internet X.509 Public Key Infrastructure. Operational Protocols LDAPv2”, abril 1999.
- RFC 3377 LDAPv3: Technical Specification, September 2002, Lightweight Directory Access Protocol (v3): Technical.

4.2 Glosario

Hashing: Son una secuencia de caracteres que representan un documento. Esta secuencia es de tamaño fijo y reducido. La principal característica es que es una representación única del documento original y que si existe una alteración mínima el resultado es absolutamente distinto y deja de representar al documento original.

Certificado: Es todo registro que evidencie el vínculo entre un firmante y los datos de creación de Firma Electrónica.

Firma electrónica: Es un vínculo único e irrepitible representado en una secuencia de caracteres. Este vínculo es el resultado entre el algoritmo hash al contenido del documento y la llave privada del firmante. De esta forma se genera una asociación directa entre quien firmó el documento y el documento en sí y que se pueda detectar cualquier cambio posterior.

Suscriptor de un Certificado: Corresponde a la persona o empresa a la cual se emitió el certificado. Este suscriptor posee una llave pública y otra privada que son utilizadas en cada firma que realice. Según la ley el suscriptor es la persona que tiene en su absoluto control el certificado de firma electrónica.

Certificador: Es la persona o empresa que puede verificar la identidad de los solicitantes.

Autoridad de registro: Es la empresa o institución que llevará el registro electrónico de los certificados emitidos por la Autoridad de registro. Este registro se realiza encargándose de la detección, comercialización y administración de las solicitudes de todos los tipos de certificados que comercializa BPO-Advisors|IDOK.

Usuarios: El usuario del certificado es la persona que decide usar los certificados emitidos por BPO-Advisors|IDOK y hace uso de ellos.

CRL: Listado de certificados revocados.

CPS: Declaración de Prácticas de Certificación.

DAS: Dispositivos de Almacenamiento Seguro.

PSC: Prestador de Servicios de Certificación.

OCSP: Online Certificate Status Protocol, Protocolo de consulta de estado de certificados en línea.

Clave Única del Estado (CUE). Sistema de autenticación generado por el Servicio de Registro Civil e Identificación utilizado para los trámites de carácter público del Estado y emitido para cualquier ciudadano con cédula de identidad.

5. Antecedentes

El modelo de confianza adoptado por BPO-Advisors|IDOK se basa principalmente en implementar una infraestructura de confianza basada en PKI (Public Key Infrastructure), utilizando tecnología de llave pública y privada. Se basa principalmente en el tercero que confía (Trusted Third Party), este tercer elemento es la PSC.

6. Aplicabilidad y comunidad de usuarios

6.1 Comunidad de usuarios

BPO-Advisors|IDOK emitirá sus certificados digitales de firma electrónica avanzada en el estándar X.509 y serán emitidos a toda persona física. Para ello se requerirá asegurar la identidad del interesado o suscriptor frente a la autoridad de registro mediante:

- a. Su presencia física en las oficinas de la PSC, o
- b. De manera online mediante Clave Única del Estado (CUE) y un segundo factor de autenticación basado en responder de manera correcta un desafío de preguntas que la PSC genera en función de los servicios provistos por un proveedor calificado.

6.2 Aplicabilidad

Los certificados emitidos por BPO-Advisors|IDOK no han sido diseñados ni se autoriza su uso para cualquier efecto que al ser usado éste se deriva en muerte, lesiones a personas o al medio ambiente o infrinja la ley de la república.

Los certificados emitidos por BPO-Advisors|IDOK podrán ser uso en las siguientes necesidades de seguridad:

6.2.1 Autenticación

Proporciona suficientes garantías respecto a la identidad del suscriptor del certificado, al requerirse la presencia del suscriptor junto con su Cédula Nacional de Identidad o el control de su CUE y al exigir el almacenamiento de la llave privada en un dispositivo acreditado según norma FIPS-140 nivel 2.

6.2.2 No Repudio

Las firmas electrónicas producidas con certificados emitidos por la de Entidad de Registro BPO-Advisors|IDOK tiene la evidencia necesaria frente a que una persona deniegue la autoría de la firma digital o el contenido firmado digitalmente con el certificado emitido a dicha persona.

6.2.3 Integridad

La información firmada con un certificado digital emitido por la Entidad de Registro BPO-Advisors|IDOK permite validar que el elemento firmado no cambia su contenido desde el momento de la firma.

6.2.4 Privacidad

La información firmada con un certificado digital emitido por la Entidad de Registro BPO-Advisors|IDOK permite cifrar elementos que solo pueden ser visualizados por el titular de los datos de creación de firma electrónica.

7. Aplicabilidad global

BPO-Advisors|IDOK utiliza en la cúspide de su jerarquía un certificado raíz (IDOK ROOT) creado íntegramente en BPO-Advisors|IDOK. Todos los certificados intermedios quedan firmados por este certificado raíz, en particular el de Firma Electrónica Avanzada, de esta forma se dispone un entorno de confianza global para todos los servicios basados en la PSC.

Este certificado raíz estará disponible tanto en la página web de acceso público <http://psc.idok.c> como en la TSL.

8. Rol frente a los suscriptores

El principal rol de BPO-Advisors|IDOK es realizar todas las tareas, desarrollos y procedimientos orientados a mantener el modelo de confianza definido, correspondiente a las siguientes funciones:

- Administrar la CPS.
- Definición de requisitos y condiciones de aceptación de las Autoridades de Registro, manteniendo el modelo de confianza de BPO-Advisors|IDOK.
- Operación de la Autoridad de Registro como PSC para Firma Electrónica Avanzada.

9. Requisitos de integración

Los servicios de certificación de BPO-Advisors|IDOK interactúan de manera nativa con las aplicaciones de uso de firma electrónica, tanto para la acción de firma como la consulta de CRL y OCSP, con los navegadores de uso común.

Los dispositivos de almacenamiento seguro entregados por BPO-Advisors|IDOK disponen del software necesario para interactuar con software de terceros para el uso de parte del suscriptor de los certificados. Este software estará disponible en la página web psc.idok.cl.

Para la opción de integración de soluciones propietarias, se dispone de los protocolos PKCS11 para la implementación en conjunto con el suscriptor, previa evaluación de alcances.

Adicionalmente, para los certificados en custodia delegada, se disponen de mecanismos de integración con software de terceros mediante APIS para el envío y recepción de órdenes de firma de documentos.

10. Procedimiento de emisión de certificados

A continuación, se describe el ciclo de vida completo de la emisión de certificados de Firma Electrónica Avanzada BPO-Advisors|IDOK.

10.1 Solicitudes

Todas las solicitudes de emisión deben comenzar con una primera instancia por parte del solicitante, mediante los cuatro canales dispuestos para ello: de forma presencial; mediante correo electrónico a suporte@idok.cl; mediante el formulario web dispuesto en la página <http://psc.idok.cl>; mediante servicios de integración en aplicaciones o servicios propios o de terceros autorizados por la PSC, en general, y en particular en las plataformas con nombre de Fantasía Signpass+ y FirmaYa, ambos provistos directamente por BPO-Advisors|IDOK, dentro de su marca BPO-Advisors|IDOK.

Independiente del canal, la solicitud debe contener al menos tres datos:

- Rut del futuro suscriptor.
- Email del futuro suscriptor.
- Nombre completo del futuro suscriptor.

El PSC dará al solicitante las instrucciones para continuar con el procedimiento.

10.2 Firma electrónica avanzada

Se identificará a la persona física que solicite el certificado exigiendo su personación ante los encargados de verificarla y se acreditará mediante el documento nacional de identidad, pasaporte u otros medios admitidos en derecho; o de forma no presencial mediante la solicitud de autenticación mediante dos factores: Clave Única del Estado y desafío de preguntas de seguridad.

Toda la información generada durante el proceso de solicitud de certificado será digitalizada para su almacenamiento y búsqueda en caso de ser requerido, en un sistema definido especialmente para este propósito.

Una vez generado el registro, se autorizará para la emisión del certificado.

10.3 Revocación

Las solicitudes de revocación de los certificados de firma electrónica avanzada emitidos por BPO-Advisors|IDOK se realizará por vía electrónica en la página web <https://psc.idok.cl>, o por correo electrónico directo a soporte@idok.cl.

El procedimiento de revocación es presencial, donde el solicitante debe llenar un “Formulario de Solicitud de Revocación” y el oficial de registro validará su identidad por medio del documento nacional de identidad, pasaporte u otros medios admitidos en derecho.

Toda la información generada durante el proceso de revocación será digitalizada para su almacenamiento y búsqueda en caso de ser requerido, en un sistema definido especialmente para este propósito.

10.4 Comprobación de solicitud

De manera interna, BPO-Advisors|IDOK verificará que la evidencia generada en la solicitud de certificado de Firma Electrónica Avanzada sea veraz y exacta, utilizando todos los mecanismos, tecnologías o servicios tanto públicos como privados que tengan a su alcance.

10.5 Solicitud aceptada

Una vez confirmada la identidad del suscriptor se indicará al suscriptor mediante correo electrónico la documentación que debe presentar, si aplicase, además de los

comprobantes del pago del importe correspondiente publicado en la página web psc.idok.cl o en línea en sus plataformas web BPO-Advisors|IDOK, SignPass+ o FirmaYa.

Luego, dependiendo del tipo de certificado solicitado:

- Con ETOKEN: El solicitante deberá presentarse en las oficinas de atención de BPO-Advisors|IDOK, Dr. Barros Borgoño 110, of. 0110, Piso -1, Providencia, Santiago, en horario de 09:00 a 18:00 horas, en días hábiles, o donde le indique la PSC en el correo de aceptación, para iniciar el proceso de emisión del certificado mediante un oficial de registro capacitado y autorizado por la PSC. O se enviará un oficial de registro a la dirección acordada con el titular. Custodia delegada: El solicitante se autentica con su CUE y responderá el desafío de preguntas de seguridad presentado en las plataformas de la PSC de manera correcta.
- En el caso de no ser posible su autenticación de segundo factor con preguntas de seguridad, se utilizará como mecanismo suplementario al procedimiento indicado para la modalidad ETOKEN, presencial, o con la verificación de control de cuenta bancaria a nombre del titular, mediante una transferencia de un monto que debe corroborar el titular.

10.6 Solicitud rechazada

Si la información de suscripción, la documentación solicitada o los requisitos de admisibilidad no son correctos, no concuerden o sean inconsistentes entre sí, se rechazará la solicitud.

10.7 Emisión de certificados

Una vez aceptada y aprobada la solicitud se generará el certificado de acuerdo con el procedimiento técnico para la emisión de estos, cumpliendo con la generación de la clave privada dentro de un dispositivo de almacenamiento seguro, los cuales estarán previamente configurados para proteger su contenido con un PIN de exclusivo conocimiento del suscriptor.

El suscriptor puede delegar la custodia de la clave privada de su certificado en la PSC, la que dispondrá de un DAS tipo HSM que cumpla con los mismos estándares FIPS 140-2 nivel 3 al menos, aplicando mecanismos y procedimientos seguros para la emisión y posterior uso de las claves, los que tendrán las siguientes características:

- Se aplicarán los procedimientos técnicos pertinentes al DAS utilizado para asegurar que la clave privada nunca estará expuesta, generando en el DAS en modo no exportable y protegiéndola con un PIN de exclusivo dominio del suscriptor. Por lo anterior, durante la generación de certificados en dispositivo

token, las claves de inicialización serán ingresadas por el titular sin que sean de conocimiento de terceras personas.

- Se aplicará un mecanismo de transporte encriptado del PIN del suscriptor mediante claves RSA emitidas dentro del DAS, para la comunicación entre el DAS y la aplicación o servicio de captura del PIN, tanto para su establecimiento como uso posterior.
- El DAS tipo HSM no deberá estar expuesto a la red pública.
- Las aplicaciones o servicios que con posterioridad requieran el uso de la clave privada deberán contar con una autorización del suscriptor mediante su PIN y proveerán a la PSC toda la documentación y evidencia necesaria para la certificación del cumplimiento del procedimiento de su captura y transporte.
- Si la PSC lo requiere, utilizará un segundo factor de autenticación para el uso de los certificados delegados mediante una contraseña de un solo uso (OTP) enviada por los canales habilitados en el enrolamiento, por ejemplo, SMS a número celular ingresado por el usuario; email al correo indicado en el enrolamiento; cualquier otro mecanismo que se haya validado en pleno control del titular en el enrolamiento. Si en el mismo proceso de enrolamiento el titular da cuenta de errores en el ingreso de los canales que habilita (email, celular), o bien desea cambiarlos, deberá siempre confirmarlos mediante un OTP antes de finalizar. Si desea modificarlos con posterioridad deberá completar un proceso completo de enrolamiento.

El suscriptor con el acto de aceptación del certificado, recepción del token o delegación de custodia y firma del contrato de suscripción se obliga a:

- No revelar la clave privada del certificado, así como el PIN que la protege en el DAS.
- Custodiar el certificado, previniendo su pérdida y uso inadecuado o delegar dicha custodia en la PSC.
- Notificar a BPO-Advisors|IDOK cualquier compromiso de la clave privada, robo, falsificación o pérdida.
- Devolver el certificado en caso de que BPO-Advisors|IDOK lo solicite.
- Destruir el certificado si no se utiliza.
- Notificar pérdida de control de mecanismos de autenticación remota como primer factor, en particular su Clave Única del Estado (CUE).
- Notificar pérdida de control de mecanismos de autenticación de segundo factor, indicados en el proceso de solicitud de su certificado (Email, Número de teléfono).

La duración de los certificados de Firma Electrónica Avanzada será de 1, 2 o 3 años, de acuerdo con lo contratado por el titular.

11. Condiciones de uso de certificados de firma electrónica avanzada

Los certificados de Firma Electrónica Avanzada emitidos por BPO-Advisors|IDOK dentro de un ETOKEN pueden ser utilizados por toda su comunidad de clientes en los lugares y operaciones que el suscriptor estime conveniente y cumpliendo con sus obligaciones como suscriptor.

Los certificados de Firma Electrónica Avanzada con custodia delegada emitidos por BPO-Advisors|IDOK pueden ser utilizados en las plataformas que la PSC dispone para ello, o en los software o sistemas de terceros que la PSC autorice.

12. Verificación de certificados

Mediante el protocolo OCSP toda la comunidad de clientes de BPO-Advisors|IDOK y terceros que confían pueden verificar el estado de los certificados de Firma Electrónica Avanzada emitidos. Las instrucciones de uso estarán publicadas en la página web <http://psc.idok.cl>. Los usuarios que no tengan acceso al servicio pueden consultar en un formulario provisto en la misma página web.

La lista de certificados revocados (CRL) se puede utilizar para consultar los certificados que haya revocado el PSC. El repositorio de esta lista está en la página web <http://psc.idok.cl> y se puede consultar dentro de los atributos de los certificados emitidos por BPO-Advisors|IDOK.

La autoridad de Registro directamente indicará costos asociados al servicio de consulta en línea de certificados OCSP, si aplicase.

13. Revocación, suspensión de certificados

Los certificados revocados se encuentran en la lista de revocación (CRL), publicadas en la página web psc.idok.cl.

Las causales de revocación de los certificados de Firma Electrónica Avanzada son:

- Solicitud del titular del certificado.
- Fallecimiento del titular o disolución de la persona jurídica que represente, en su caso.
- Resolución judicial ejecutoriada.
- Que el titular del certificado al momento de solicitarlo no proporcionó los datos de la identidad personal u otras circunstancias objeto de certificación, en forma exacta y completa.
- Que el titular del certificado no ha custodiado adecuadamente los mecanismos de seguridad del funcionamiento del sistema de certificación que le proporcione el certificador.
- Que el titular del certificado no ha actualizado sus datos al cambiar éstos.
- Las demás causas que convengan al prestador de servicios de certificación con el titular del certificado, por ejemplo: la CA puede revocar o suspender unilateralmente en caso de sospecha de compromiso de claves o suplantación de identidad.

Las solicitudes de revocación de los certificados de firma electrónica avanzada emitidos por BPO-Advisors|IDOK se realizará por vía electrónica en la página web <https://psc.idok.cl>, o por correo electrónico directo a suporte@idok.cl.

El procedimiento de revocación es presencial, donde el solicitante debe llenar un “Formulario de Solicitud de Revocación” y el oficial de registro validará su identidad por medio del documento nacional de identidad, pasaporte u otros medios admitidos en derecho.

Toda la información generada durante el proceso de revocación será digitalizada para su almacenamiento y búsqueda en caso de ser requerido, en un sistema definido especialmente para este propósito.

La suspensión de certificados, se trata como un caso particular de revocación, con la diferencia de que es a criterio de la PSC y considera un código especial de estado de revocación el cual es “Certificado retenido (6)” (“Certificate Hold”). Este estado de revocación tiene la particularidad de poder revertirse, es decir, regresar el certificado a estado “válido”, eliminándolo de la CRL.

El procedimiento para suspender un certificado, es el siguiente:

- Se solicita internamente mediante un ticket la suspensión de un certificado indicando la causa.
- El administrador de la Autoridad Certificadora procede a identificar y suspender el certificado.
- Se emite una nueva versión de la CRL y se verifica que el certificado está en suspensión.
- Se deja constancia de la suspensión del certificado en el mismo ticket

Posibles causales de suspensión de un certificado:

- Solicitud del titular del certificado.
- Decisión del prestador de servicios de certificación en virtud de razones técnicas:
 - Falta de cumplimiento temporal de requisitos contractuales.

Cuando el suscriptor incumpla, de manera temporal y subsanable, alguna obligación relacionada con el contrato de suscripción del certificado digital.

- Investigación en curso sobre el uso del certificado.

Si el certificado está involucrado en una investigación por posible mal uso o uso no autorizado, se podrá suspender mientras se esclarecen los hechos.

- Mantenimiento o actualización del sistema de certificación.

En casos donde se realicen actualizaciones, mantenimientos o migraciones que puedan requerir la suspensión temporal del certificado por razones técnica

- La suspensión del certificado terminará por cualquiera de las siguientes causas:
 - Por la decisión del prestador de servicios de certificación de revocar el certificado, en los casos previstos en la Ley.
 - Por la decisión del prestador de servicios de certificación de levantar la suspensión del certificado, una vez que cesen las causas técnicas que la originaron.
 - Por la decisión del titular del certificado, cuando la suspensión haya sido solicitada por éste.

Una vez que se han subsanado las causales de suspensión el certificado se revierte al estado válido quitándolo de la siguiente CRL que se emite, de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Se solicita internamente mediante un ticket, indicando que las causales de suspensión están subsanadas.
- El administrador de la Autoridad Certificadora procede a identificar y revertir la suspensión del certificado en la PKI.
- Se emite una nueva versión de la CRL y se verifica que ya no está revocado el certificado.
- Se deja constancia de que la suspensión del certificado se ha revertido en el mismo ticket.

14. Expiración de certificados

Una vez que se cumple la fecha de expiración de los certificados de Firma Electrónica Avanzada emitidos por BPO-Advisors|IDOK, quedan automáticamente deshabilitados para su uso. Sin perjuicio de lo anterior, BPO-Advisors|IDOK notificará a los suscriptores cuyos certificados vayan a expirar para ofrecerles la alternativa de renovación del certificado.

Los certificados de Firma Electrónica Avanzada emitidos por BPO-Advisors|IDOK tienen una duración de 1, 2 o 3 años.

15. Contenido y estructura de certificados

A continuación, se detallan las características del contenido de los certificados de Firma Electrónica Avanzada de BPO-Advisors|IDOK:

- Versión. Deberá ser versión 3.
- Número de Serie. Identificador Único de los certificados emitidos por BPO-Advisors|IDOK.
- Algoritmo de Firma. Será SHA256 con RSA.
- Datos del Emisor de la Firma. DN en formato x.500, incluyendo al menos: Tipo de certificado, email de contacto, Nombre del emisor, Rut del emisor.
- Período de validez. Fecha de inicio y término de vigencia del certificado.
- Datos del Suscriptor. Nombre completo, email, Rut como número de serie, localidad y país.
- Rut del Emisor y de Titular en OID, de acuerdo, a reglamento.
- Clave pública.

Respecto a la clave privada, ésta no podrá ser de una longitud menor a 2048 bits.

16. Almacenamiento de certificados

16.1 Dispositivo de Almacenamiento Seguro (e-token)

Los suscriptores que operen con certificados de Firma Electrónica Avanzada emitidos por BPO-Advisors|IDOK, deberán hacerlo utilizando Dispositivos de Almacenamiento Seguro, para emitir la clave privada de forma segura, con procedimientos validados por la PSC. Los DAS deben cumplir con el estándar de seguridad FIPS 140 nivel 2, de tal modo que nunca exponga la clave privada del suscriptor, la que quedará protegida por un PIN; así como su inhabilitación en caso de reiterados intentos fallidos de uso. BPO-Advisors|IDOK únicamente admite el uso de tokens comercializados por nuestra empresa. Actualmente ofrecemos el token de la marca Athena, modelo Athena IDProtect, cuyo certificado FIPS 140 Level 2 se encuentra disponible en el archivo “FEA18PO02_Certificado-FIPS-140-2-IDProtect-Athena.pdf” y tokens marca Thales modelo Safenet eToken 5110+ cuyo certificado FIPS 140 Level 2 se encuentra identificado en el archivo “FEA18PO02_Certificado-FIPS-140-2-Safenet eToken 5110+.pdf” con el certificado 4479.

16.2 DAS-HSM

En el caso que el suscriptor ceda la custodia de su clave privada a la PSC en DAS de tipo HSM, el procedimiento debe asegurar que el PIN de acceso a la clave privada sea de exclusivo dominio del titular, mediante mecanismos de transporte de claves encriptadas al momento de la emisión de la misma y en el uso posterior. En cuanto a la no exposición de la clave privada y la inhabilitación en caso de reiterados intentos fallidos de uso (pin incorrecto) aplican los mismos mecanismos y procedimientos.

Se incorpora a criterio de la PSC un segundo factor de autenticación para el uso de estos certificados mediante contraseña de un solo uso (OTP) enviado por canales verificados en la etapa de enrolamiento, o cualquier otro mecanismo que la PSC determine y que informe debidamente al titular, dentro de las plataformas que opera la PSC para tales efectos (IDOK, Signpass+, FirmaYa).

17. Obligaciones del suscriptor

- El suscriptor se obliga a almacenar su certificado en los dispositivos autorizados por la PSC.
- Utilizar el certificado emitido para los fines solicitados, informando de manera oportuna a BPO-Advisors|IDOK en caso de presentarse un compromiso de seguridad, del mismo.
- Solicitar la revocación del certificado en caso de cumplirse las condiciones establecidas.
- No revelar la clave privada ni el PIN para acceder a ella.
- Verificar y asegurar que la información contenida en el certificado es fidedigna e informar a BPO-Advisors|IDOK de cualquier información incorrecta o inexacta.

18. Confidencialidad de la información de los solicitantes

- La alta gerencia de BPO-Advisors|IDOK reconoce la importancia de velar por la privacidad de la información de nuestros clientes.
- Cumplimos con las disposiciones que indica la Ley N°19.496, Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- Cumplimos con las disposiciones que indica la Ley N°19.628, sobre Protección a la Vida Privada.
- La información entregada por nuestros clientes es sólo para uso interno, y no es divulgada a terceras partes, salvo que un organismo competente como un Juzgado lo solicite en cumplimiento con la Legislación Chilena.
- El detalle de las políticas de privacidad se encuentra publicado en el sitio <http://psc.idok.cl>, en la sección Políticas.

La administración de la PSC de FEA a través de su ciclo de vida se garantiza por medio de los siguientes controles:

- Se resguarda la confidencialidad y la integridad de la información almacenada en el repositorio de uso privado.
- La base de datos de FEA se respalda en forma regular, para recuperarla en caso de falla.
- En caso de finalización del giro del PSC de FEA, los datos almacenados serán destruidos.

19. Procedimiento de consultas o reclamos

BPO-Advisors|IDOK dado cumplimiento a la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores N° 19.496, ha desarrollado un procedimiento para la atención de consultas y reclamos:

El cliente, que tenga alguna consulta o reclamo, podrá realizarlas mediante alguna de las siguientes opciones:

- Por correo electrónico a soporte@idok.cl.
- En la página web <https://psc.idok.cl/contacto>, donde deberá ingresar su correo, nombre e indicar su consulta o reclamo.

A esta comunicación, se le asignará un ejecutivo y generará un número de ticket, que será enviado a su correo electrónico.

Posteriormente, se contactará para resolver la consulta o reclamo.

Las posibles soluciones incluyen las opciones indicadas por la Ley del Consumidor, además de resolver consultas de operación u otras, relacionadas con su adquisición.

20. Ciclo de vida del PSC de FEA

La administración de la PSC de FEA a través de su ciclo de vida se garantiza por medio de los siguientes controles:

- Se resguarda la confidencialidad y la integridad de la información personal de los usuarios almacenada en el repositorio de uso privado.
- La base de datos de usuarios (información pública de los certificados) se respalda en forma regular, para recuperarla en caso de falla.
- En caso de finalización del giro del PSC de FEA, y si existen certificados vigentes, se contempla el traspaso de la infraestructura existente a otra PSC o quien el organismo regulador considere pertinente, para dar continuidad al servicio, sin contemplar la emisión de nuevos certificados, de modo de una vez cumplida la fecha de caducidad, se procederá a la eliminación de toda la información relacionada con la PSC de FEA.

21. Controles de seguridad técnica

20.1 Manejo de llaves

20.1.1 Generación de llaves de la autoridad certificadora

Para el resguardo de las llaves de la CA raíz y la CA de Firma Electrónica Avanzada se utiliza un dispositivo HSM que cumple con el estándar FIPS 140-2 nivel 3 de marca Utimaco, modelo CryptoServer Se-Series Gen2. Para resguardar la integridad y confidencialidad de la parte privada de los certificados, la ceremonia de inicialización del HSM Utimaco y la generación de la llave de la CA raíz internamente en el HSM (sin salir de él) se llevó a cabo en un sitio privado que cuenta con medidas de control de acceso con la presencia de 5 custodios de confianza en esquema 3 de 5. El acta de inicialización y creación de la clave raíz asegura que las claves se crearon en forma fiable, asegurando en todo momento la seguridad de las claves privadas, cumpliendo con el estándar FIPS 140-2 nivel 3 y con ETSI TS 102 042. Las llaves creadas hacen uso del algoritmo de firma SHA-256, y del algoritmo de cifrado RSA con clave de largo 2048 bits, ambos reconocidos por la industria.

20.1.2 Almacenamiento, respaldo y recuperación de la llave privada

Las claves privadas de los certificados CA raíz y de la CA de Firma Electrónica Avanzada se almacenan durante todo su ciclo de vida en un dispositivo criptográfico (HSM) marca Utimaco modelo CryptoServer Se-Series Gen2 que cumple con el estándar FIPS 140-2 nivel 3. Las llaves privadas son respaldadas en caso de contingencia (por ejemplo: falla irrecuperable del HSM Utimaco productivo). El respaldo está cifrado con una clave AES de largo 256 bits que se encuentra dividida en un esquema 3 de 5, es decir, para descifrar y recuperar el respaldo es necesario la presencia de al menos 3 de las 5 personas. Para efectos de recuperación de las llaves privadas en caso de desastre se cuenta con otro dispositivo HSM marca Utimaco idéntico al que se encuentra en producción.

20.1.3 Distribución de la llave pública

Los componentes públicos de las llaves CA raíz y CA de Firma Electrónica Avanzada se encuentran disponibles para el acceso público en el sitio web de BPO-Advisors|IDOK, y además son entregadas a la Entidad Acreditadora de manera de cumplir con el modelo de confianza que requiere la regulación existente.

20.1.4 Uso de las llaves privada

BPO-Advisors|IDOK ha definido controles para el uso de la llave de la CA raíz donde se define que sólo puede ser usada para firmar CA's intermedias y no puede ser utilizada para emitir otro tipo de certificados. El repositorio de la CA raíz está resguardada de modo que no es posible acceder a ella desde redes no autorizadas.

De acuerdo con la norma vigente el uso de la llave de la CA de Firma Electrónica Avanzada puede ser utilizada sólo para firmar certificados de usuario de final del tipo firma electrónica y para emitir información relacionada con la revocación de certificados. La emisión de certificados de Firma Electrónica Avanzada requiere de al menos dos roles, uno de solicitante y otro de validador-emisor.

20.1.5 Término de ciclo de vida de la CA de Firma Avanzada

En conformidad con el estándar ETSI TS 102 042 nos comprometemos a que las llaves de la CA de Firma Electrónica Avanzada no serán utilizadas más allá del final de su ciclo de vida. El uso de la llave privada de la CA de Firma Electrónica Avanzada se limita a los algoritmos y largo de las claves con un mínimo 2048 bits, algoritmo de firma SHA-256, y del algoritmo de cifrado RSA con clave de largo 2048 bits. En conformidad con el estándar ETSI TS 102 042 nos comprometemos a destruir todas las copias de las llaves privadas de la CA de Firma Electrónica Avanzada al finalizar su ciclo de vida.

20.1.6 Administración de ciclo de vida del HSM

La administración de la seguridad del HSM a través de su ciclo de vida se garantiza por medio de los siguientes controles:

- La información del estado del certificado y de la revocación que firma el hardware criptográfico no se altera durante el envío al repositorio público.
- La información del estado del certificado y la revocación que firma el hardware criptográfico no se manipula durante su almacenamiento.
- La instalación, activación, copia de seguridad y recuperación de las claves privadas de la CA de Firma Electrónica Avanzada en hardware criptográfico requerirá el control simultáneo de al menos tres de cinco empleados de confianza.
- La información del estado del certificado y de la revocación que firma el hardware criptográfico está funcionando correctamente.
- Las claves privadas de la CA de Firma Electrónica Avanzada almacenadas en el hardware criptográfico de CA se destruyen al retirarse el dispositivo. Esta

destrucción no afecta a todas las copias de la clave privada. Sólo se destruirá la instancia física de la clave almacenada en el hardware criptográfico considerado.

20.1.7 Administración de las llaves de los titulares

Las llaves generadas para los clientes de Firma Electrónica Avanzada de BPO-Advisors|IDOK utilizan el algoritmo de cifrado RSA con un largo de 2048 bits y algoritmo de firma SHA-256.

La generación del componente privado de la llave del cliente se hace en forma segura en un token que queda en poder del cliente. BPO-Advisors|IDOK solo almacena las llaves privadas de los usuarios que delegan su custodia, dentro de un DAS HSM.

20.1.8 Preparación de los dispositivos

Los dispositivos seguros entregados a los usuarios para almacenar su certificado de Firma Electrónica avanzada cumplen con los estándares de seguridad FIPS 140-2 nivel 3. Para emitir un certificado de Firma Electrónica Avanzada, el solicitante debe cumplir los requisitos de validación.

En el caso de custodia delegada, el compartimiento que aloja el certificado del titular se inicializa con el PIN generado por el usuario.

20.2 Acceso físico

20.2.1 Sala de Servidores

- Está ubicada en una zona con baja probabilidad de sufrir desastres.
- Está alejada de canalizaciones de agua (cocinas, baños, etc.).
- Cuenta con salidas de emergencia.
- Cuenta con controles para evitar daños por fuego (incendio) o agua (inundaciones).

20.2.2 Diseño y Construcción

- Considera recomendaciones de Bomberos.
- Cuenta con espacios separados para servidores, sala de impresoras y consolas de operadores.

- Las puertas cuentan con sistemas de video vigilancia y sensores para evitar que permanezcan abiertas.
- No se permite la existencia de ventanas.

20.2.3 Equipo de Emergencia

- Se considera equipo de emergencia en cada piso del edificio.
- El equipo de emergencia incluye:
 - o Alarma de incendio
 - o Extintor de fuego clase ABC
 - o Manguera
 - o Hacha
 - o Botiquín de Primeros Auxilios
- Se ha designado un encargado en caso de emergencia por cada piso del edificio.
- Los empleados son entrenados en el correcto uso de los extintores y el equipo de emergencia.

20.2.4 Suministro Eléctrico

- Se considera el suministro ininterrumpido de la energía eléctrica (UPS) para el equipamiento crítico.
- Se identifican enchufes conectados a la UPS para evitar conectar equipo que no corresponda a este suministro.
- Los tableros de energía eléctrica se mantienen seguros, con llave.
- Se cuenta con al menos dos botones de pánico para el corte de energía eléctrica en caso de emergencia, en el ingreso principal y en la salida de emergencia.
- Se protegen los botones de pánico para evitar una activación casual.
- Se verifica la conexión a tierra.

20.2.5 Control de Ambiente

- Las condiciones ambientales de la sala cumplen con los requerimientos de los equipos que alberga.
- Los ductos utilizados para el aire acondicionado (HVAC) son incombustibles.
- Los sistemas de HVAC están conectados al sistema de alarma de modo de cortar el suministro en caso de emergencia.
- Los equipos de HVAC están protegidos para evitar una manipulación por personal no autorizado.
- Se considera un sistema de alarma para la temperatura y humedad ambiental.

20.2.6 Vigilancia

- La cantidad de vigilantes es adecuada para el tamaño de las instalaciones a supervisar.
- Los vigilantes reciben una instrucción básica para:
 - o Reconocer la ubicación y propósitos generales de las instalaciones
 - o Todo personal que accede a las instalaciones debe contar con las autorizaciones pertinentes.
 - o Debe conocer las políticas de seguridad que debe cumplir.
 - o Debe controlar que el personal no coma o beba dentro de las instalaciones.
 - o Se encuentra prohibido fumar dentro de las instalaciones.

22. Controles de seguridad no técnica

21.1 Recursos Humanos

- Los candidatos a ocupar puestos de trabajo en BPO-Advisors|IDOK son investigados, usando los contactos de referencia de BPO-Advisors|IDOK anteriores. Este proceso deberá buscar antecedentes de veracidad del Currículo, confirmación de credenciales académicas y profesionales, así como de los documentos de identidad presentados.
- Todos los colaboradores de BPO-Advisors|IDOK firman un acuerdo de confidencialidad
- Los roles y responsabilidades en la seguridad están debidamente documentados.
- Los colaboradores de BPO-Advisors|IDOK son entrenados en los aspectos de las políticas y procedimientos de seguridad, así como en lo que respecta a requerimientos de seguridad, responsabilidades legales y controles en uso, herramientas de trabajo, aplicaciones, etc., antes de autorizar su acceso a información. El entrenamiento se hace extensivo a colaboradores de terceros que deban realizar actividades que involucren acceso a información de carácter sensible para BPO-Advisors|IDOK.
- Los colaboradores que deliberadamente no respeten las políticas, procedimientos e instructivos de seguridad de la información serán sancionados de acuerdo con el modelo definido en el reglamento interno de trabajo.

21.2 Utimaco HSM

- El Certificado FIPS 140-2 Level 3 de HSM Utimaco se encuentra en el archivo "FEA18PO02_CryptoServer_Series_Gen2_2021_010621_0658.pdf", certificado número 3925.

21.3 Token IDProtect Athena

- El Certificado FIPS 140-2 Level 3 de los token IDProtect Athena se encuentra en el archivo "FEA18PO02_Certificado-FIPS-140-2-IDProtect-Athena.pdf", certificado número 925.

23. Personal para prestación de servicios

El proceso de administración llaves considera personal entrenado y confiable encargado de las siguientes actividades:

- Administrador de la AC
 - o Instala y configura el sistema operativo y software básico.
 - o Instala y configura el software EJBCA y sus componentes relacionados.
 - o Se preocupa de mantener actualizados los productos indicados en los puntos anteriores.
 - o Verifica la publicación y actualización periódica de las listas de revocación (CRL y OCSP).
 - o Activar los registros de auditoría.
 - o Realizar el respaldo de la información según la frecuencia definida.
 - o Responsable de recuperación ante la falla de un componente o ante un desastre.
- Oficial de seguridad
 - o Vela por el cumplimiento de las políticas de seguridad definidas y aprobadas por la dirección de BPO-Advisors|IDOK.
 - o Vela por la seguridad de todos los componentes que forman el servicio de Firma Electrónica Avanzada de BPO-Advisors|IDOK.
- Custodios
- Tienen a su cargo proteger el material criptográfico maestro del HSM (Master Key).
- Operador de registro
 - o Encargado del ingreso de la solicitud del cliente de Firma Electrónica Avanzada.
 - o Se preocupa de validar la identidad de quien solicita comprobando los datos en base a un documento emitido por la autoridad competente.
- Operador de validación
 - o Valida la información entregada por el solicitante.
 - o Autoriza la emisión del certificado.
 - o Encargado de gestionar la revocación de certificados.

24. Formato del certificado y registro de acceso público

El formato y la estructura de los certificados se describe en el documento “FEA_04_TB01_Estructura Certificados”. El registro de acceso público para solicitar certificados se encuentra en <https://psc.idok.cl/solicitud-de-certificado/>

25. Administración de la política de certificación

La Política de Certificación de la PSC de FEA es revisada en forma anual, teniendo en consideración los cambios en la regulación, en el personal, las tecnologías y los requerimientos del servicio.

El procedimiento para cambiar, publicar. y notificar los cambios a la política son los siguientes:

- Elaboración del documento con los cambios que se estimen necesarios.
- Aprobación del documento por el Comité de Seguridad.
- Notificación al Ministerio de Economía por medio de la Oficina de Partes.
- Publicación en el sitio web <https://psc.idok.cl>