



Firma Superintendente

---

**Guía para la Autorización de cambios en la  
Plataforma Tecnológica de los  
Proveedores de Servicios Certificación  
Acreditados**

**NORMA SUSCERTE  
N° 059-01/11**

**PÁGINA: 1 DE: 19  
EDICIÓN N°: 02  
FECHA: 01/2011**

**Guía para la Autorización de cambios en la Plataforma  
Tecnológica de los Proveedores de Servicios Certificación  
Acreditados**



\_\_\_\_\_

**Guía para la Autorización de cambios en la  
Plataforma Tecnológica de los  
Proveedores de Servicios Certificación  
Acreditados**

**ÍNDICE**

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	5
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS.....	6
4. SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS.....	7
5. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PSC ACREDITADOS.....	7
6. OBLIGACIONES DE LOS PSC ACREDITADOS.....	9
7. PROCEDIMIENTO GENERAL.....	10
7.2 Procedimiento para la Autorización de Cambios en la Plataforma Tecnológica de los PSC Acreditados.....	12
8. RECAUDOS.....	15
8.2 Lista de Recaudos.....	16
9.- ANEXOS.....	18
9.1.1. ANEXO N° 1: Planilla para la realización de cambios en la plataforma tecnológica de los PSC Acreditados.....	18
9.2.1. ANEXO N° 2: Flujograma del proceso para la realización de cambios en la plataforma tecnológica de los PSC Acreditados. ....	19

Firma Superintendente  

---

## Guía para la Autorización de cambios en la Plataforma Tecnológica de los Proveedores de Servicios Certificación Acreditados

NORMA SUSCERTE  
N° 059-01/11PÁGINA: 3 DE: 19  
EDICIÓN N°: 02  
FECHA: 01/2011

### Control de Versiones

VERSIÓN (EDICIÓN)	MOTIVO DEL CAMBIO	PUBLICACIÓN
01	Creación	Agosto- 2009
02	Clasificación de la Norma	Enero 2011

**Guía para la Autorización de cambios en la  
Plataforma Tecnológica de los  
Proveedores de Servicios Certificación  
Acreditados****TRÁMITE****1. AUTORIDADES**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO SUSCERTE</b>

**2. GRUPO DE TRABAJO:** General**3. COMISIÓN ESPECIAL:****COORDINADOR:****MIEMBROS PERMANENTES:****CARGO:**

<b>NOMBRE</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CARGO</b>

**4. ESPECIALISTA(S) INVITADO(S):**

<b>NOMBRE</b>	<b>ENTIDAD</b>	<b>CARGO</b>
	SUSCERTE	

**OBSERVACIONES****RESPONSABLE DE LA EDICIÓN**COORDINADOR:  
FECHA:                      FIRMA:SUPERINTENDENTE:  
FECHA:                      FIRMA:APROBACIÓN APLICACIÓN EN:  
FECHA:                      FIRMA:



## 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto de la presente norma, consiste en describir el procedimiento para la incorporación de cambios en la plataforma tecnológica por parte de un Proveedor de Servicios de Certificación Electrónica.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

- 2.1. Decreto con Fuerza de Ley 1.204 Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (LSMDFE).
- 2.2. Reglamento Parcial de la Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.
- 2.3. Norma SUSCERTE N° 040. Guía de Estándares Tecnológicos y lineamiento de seguridad para la Acreditación de Proveedores de Servicios de Certificación.
- 2.4. Norma SUSCERTE N° 045. Guía Modelo de Informe de Auditoría.

## 3. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS

A los efectos de esta norma se establecen las siguientes definiciones y terminologías:

<b>AMBIENTE</b>	Espacio físico donde opera la Plataforma Tecnológica de un Proveedor de Servicios de Certificación Acreditado.
<b>CAMBIO</b>	Proceso que denota la sustitución de los elementos de tecnología de la información que conforman la plataforma tecnológica de un Proveedor de Servicios de Certificación Acreditado.
<b>PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	Agrupación de elementos de tecnología de la información



## Guía para la Autorización de cambios en la Plataforma Tecnológica de los Proveedores de Servicios Certificación Acreditados

**RECAUDOS**

que comprende todo el equipo de cómputo (hardware), programas (software), bases de datos, servicios prestados, personal y políticas que sustentan las acciones en materia de certificación de firma electrónica.

Documentación que acompaña la planilla de solicitud para la realización de cambios en la plataforma tecnológica por parte de un Proveedor de Servicios de Certificación Acreditado.

**SOLICITANTE**

Proveedor de Servicios de Certificación Acreditado que presenta ante la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica la solicitud para la realización de cambios en su plataforma tecnológica.

#### 4. SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

A los efectos de esta norma se establecen los siguientes símbolos y abreviaturas:

<b>DPC</b>	Declaración de Prácticas de Certificación.
<b>ICP</b>	Infraestructura de Clave Pública
<b>LCR</b>	Lista de Certificados Revocados
<b>LSMDFE</b>	Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.
<b>PC</b>	Política de Certificados.
<b>PSC</b>	Proveedor de Servicios de Certificación.
<b>RPLSMDFE</b>	Reglamento Parcial de Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.
<b>SUSCERTE</b>	Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica.



## 5. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PSC ACREDITADOS

- 5.1** Todo cambio a ser realizado por un PSC Acreditado en su plataforma tecnológica, debe garantizar la compatibilidad con la Infraestructura Nacional de Certificación Electrónica y demás estándares internacionales aplicables, de tal forma de permitir la interoperabilidad entre los sistemas.
- 5.2** Todo PSC Acreditado podrá realizar cambios en su plataforma tecnológica siempre que éste cumpla con la normativa establecida, se notifique a SUSCERTE y sea autorizado por ésta.
- 5.3** Los cambios considerados por SUSCERTE a ser realizados en la plataforma tecnológica de los PSC Acreditados se clasifican en:
- Hardware
  - Software
  - Servicios prestados por los PSC Acreditados
  - Ambiente y
  - Documentación
- 5.4** Realizada la evaluación de los recaudos consignados junto a la planilla de solicitud de cambio en la plataforma tecnológica de los PSC Acreditados, SUSCERTE determinará el nivel de impacto del mismo, los cuales se clasifican en:

Nivel del Impacto	Descripción
Bajo	Son cambios que tienen un riesgo calculado sobre las operaciones o servicios y su ejecución no deberá comprometer por más de seis (6) horas continuas la actividad de Certificación Electrónica. Exceptuándose de esta categoría las labores de ac-

**Guía para la Autorización de cambios en la  
Plataforma Tecnológica de los  
Proveedores de Servicios Certificación  
Acreditados**

Nivel del Impacto	Descripción
	tualización y mantenimiento a realizarse en la plataforma ICP
Alto	Son cambios cuyo impacto generan riesgos para la continuidad de las operaciones o servicios comprometidos y su ejecución no deberá comprometer por más de doce (12) horas continuas la actividad de Certificación Electrónica

- 5.5** Los criterios a ser evaluados por SUSCERTE para determinar el nivel de impacto de un cambio a ser realizado por un PSC Acreditado en su plataforma tecnológica, se basará en la criticidad de los componentes involucrados, el nivel de experticia requerido, la cantidad de usuarios afectados, la duración de interrupción del servicio, cantidad de servicios, protocolos y elementos de interrelación cómo son: Módulo Criptográfico, Módulo AC, Módulo AR, Módulo de Almacenamiento y Publicación de Certificados y protocolos de comunicación entre AC y AR, que puedan verse afectados debido al cambio a ser implantado, al igual, que cualquier otro elemento que considere SUSCERTE durante la evaluación.
- 5.6** Una vez determinado por parte de SUSCERTE el nivel de impacto del cambio a ser realizado y enviado su resultado vía correo electrónico firmado al PSC Acreditado, éste deberá proceder a la solicitud para la realización de la Inspección o auditoría.
- 5.7** Si el nivel de impacto determinado por SUSCERTE resulta Bajo el PSC Acreditado será objeto de inspecciones ordinarias u extraordinarias realizadas por SUSCERTE según lo establecido en la LSMDFE y su



**Guía para la Autorización de cambios en la  
Plataforma Tecnológica de los  
Proveedores de Servicios Certificación  
Acreditados**

## Reglamento Parcial

- 5.8** Si el nivel de impacto determinado por SUSCERTE resulta alto se deberá realizar una auditoría técnica elaborada por un Auditor inscrito en el registro de auditores de SUSCERTE y de conformidad con lo establecido en la Norma SUSCERTE No. 045.

**6. OBLIGACIONES DE LOS PSC ACREDITADOS**

- 6.1** Los PSC Acreditados tienen la obligación de informar la realización de todo cambio a su plataforma tecnológica independientemente de su nivel de impacto y solicitar la autorización del mismo ante SUSCERTE
- 6.2** Todo cambio a ser realizado por un PSC Acreditado en su plataforma tecnológica debe ser ejecutado primeramente en ambiente de prueba antes de ser realizada dicha solicitud. (A excepción de los cambios de bajo impacto)
- 6.3** Todo cambio a ser realizado por el PSC Acreditado en su plataforma tecnológica no debe comprometer el modelo de confianza, la LCR, registro de acceso público y debe contar con un procedimiento seguro que garantice la actividad de certificación de firma electrónica.
- 6.4** El PSC Acreditado una vez autorizado el cambio por parte de SUSCERTE debe garantizar en todo momento la transferencia tecnológica con su AC subordinada de tercer nivel en caso de tenerla.
- 6.5** Todo cambio realizado por un PSC Acreditado en su plataforma tecnológica no debe exceder los tiempos estipulados en esta norma, ya que de lo contrario serán sumadas a las setenta y dos (72) horas



acumulativas, reglamentarias por cada año calendario.

- 6.6** El PSC Acreditado debe informar a sus signatarios la suspensión de sus actividades por concepto de cambios en su plataforma tecnológica con no menos de veinticuatro (24) horas de anticipación a la realización del mismo, y debe remitir a SUSCERTE la constancia de dicho aviso.
- 6.7** El PSC Acreditado sólo podrá requerir la autorización ante SUSCERTE de un (01) cambio en su plataforma tecnológica por solicitud

## **7. PROCEDIMIENTO GENERAL**

- 7.1.1** Basado en la documentación técnica consignada por el PSC al momento de su acreditación o renovación de la acreditación, y los recaudos entregados junto a la planilla de solicitud de cambios, SUSCERTE evaluará la viabilidad del cambio y determinará el nivel de impacto del mismo, lo cual deberá pronunciarse en un lapso no mayor a cinco (5) días hábiles.
- 7.1.2** En caso de que SUSCERTE detecte durante la evaluación, alguna omisión o falla subsanable, se le harán las observaciones pertinentes al solicitante quien tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para corregirla. Ya recibido el informe con las observaciones subsanadas SUSCERTE deberá pronunciarse con el resultado de la evaluación en un lapso no mayor a cinco (5) días hábiles.
- 7.1.3** El PSC Acreditado una vez recibido los resultados de la evaluación deberá solicitar a SUSCERTE la realización de la Inspección o en su

**Guía para la Autorización de cambios en la  
Plataforma Tecnológica de los  
Proveedores de Servicios Certificación  
Acreditados**

defecto a un auditor inscrito en el registro de auditores para la realización de la auditoría, dependiendo si el cambio a realizar posee un nivel de impacto bajo o alto

**7.1.4** Para el caso en que proceda la Inspección, el PSC Acreditado deberá solicitar a SUSCERTE la realización de la misma mediante correo electrónico firmado.

**7.1.5** Para el caso en que proceda la auditoría, el PSC Acreditado deberá seleccionar a través del sistema de registro de auditores un auditor inscrito y debidamente certificado por SUSCERTE para su realización.

**7.1.6** De proceder la inspección, SUSCERTE enviará vía correo electrónico firmado al solicitante, el informe con los resultados obtenidos, el lapso de entrega del mismo no deberá exceder a los diez (10) días hábiles luego de realizada la inspección.

**7.1.7** Una vez realizada la auditoría, el Auditor deberá enviar vía correo electrónico el informe firmado electrónicamente con los resultados arrojados a SUSCERTE y al solicitante.

**7.1.8** SUSCERTE previa verificación y evaluación de todos los recaudos técnicos y de auditoría deberá pronunciarse acerca de la autorización del cambio en ambiente de producción, dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la fecha de su consignación.



## 7.2 Procedimiento para la Autorización de Cambios en la Plataforma Tecnológica de los PSC Acreditados

A continuación se describe el procedimiento general a ser llevado a cabo por parte del PSC Acreditado al momento de solicitar la autorización ante SUSCERTE para la realización de cambios en su plataforma tecnológica. Especificándose la relación entre el solicitante (PSC Acreditado) y SUSCERTE.

RESPONSABLE	ACCIÓN
<b>SOLICITANTE</b>	1.- Se informa a través del sitio Web de SUSCERTE ( <a href="http://www.suscerte.gob.ve">www.suscerte.gob.ve</a> ), o directamente en sus oficinas de los recaudos necesarios a ser entregados para la solicitud de gestión de cambio en su Plataforma Tecnológica 2.- Descarga la planilla de Solicitud para la realización de Cambio en la Plataforma Tecnológica del PSC Acreditado a través del sitio Web de SUSCERTE, o la retira directamente de sus oficinas. 3.- Envía planilla llena y recaudos técnicos por medio de correo electrónico firmado
<b>SUSCERTE</b>	4.- Recibe planilla de solicitud llena y recaudos técnicos 5. Evalúa los recaudos consignados y el nivel de impacto del cambio a ser realizado. a. Si en la evaluación no se observaron omisiones o fallas y se justifica el cambio a ser realizado por el PSC Acreditado i. La solicitud es aprobada ii. Envía notificación de aprobación y resultados de la evaluación vía correo electrónico firmado al solicitante iii. Ir al paso 6 b. Si en la evaluación se observan omisiones o fallas subsanables i. La solicitud no es procesada ii. Envía notificación de las fallas y omisiones encontradas vía correo electrónico firmado al solicitante

**Guía para la Autorización de cambios en la  
Plataforma Tecnológica de los  
Proveedores de Servicios Certificación  
Acreditados**

	iii. Ir al paso 3
<b>SOLICITANTE</b>	6. Recibe notificación de aprobación y el nivel de impacto del cambio a ser realizado 7. Si el cambio a ser realizado por el PSC Acreditado resulta con un nivel bajo de impacto a.- Envía a SUSCERTE solicitud vía correo electrónico firmado para la realización de inspección
<b>SUSCERTE</b>	8. Recibe notificación de Inspección a.- Lleva a cabo inspección emitiendo informe de los resultados obtenidos al solicitante
<b>AUDITOR</b>	9. Si el cambio a ser realizado por un PSC Acreditado en su plataforma tecnológica tiene un nivel Alto de impacto a.- Recibe notificación para la realización de la auditoría i.- Efectúa la auditoría respectiva emitiendo informe de los resultados obtenidos al PSC Acreditado y a SUSCERTE
<b>SOLICITANTE</b>	10. Recibe informe de inspección o auditoría dependiendo del caso
<b>SUSCERTE</b>	12. Recibe informe de auditoría dependiendo del caso 13. Evalúa informe de auditoría o inspección junto a la documentación consignada a.- Si el solicitante cumple con todos los requisitos exigidos i.- Autoriza el cambio en ambiente de producción ii.- Envía notificación de autorización de cambio en ambiente de producción iii.- Ir al paso 16 b.- Si el solicitante no cumple con los requisitos i.- Niega solicitud de cambio al PSC Acreditado en su plataforma tecnológica ii.- Envía notificación vía correo electrónico firmado al solicitante iii.- Ir al paso 14
<b>SOLICITANTE</b>	14. Recibe notificación de negación 15. Decide su actuación respecto a la respuesta de SUSCERTE a. Si está de acuerdo



## Guía para la Autorización de cambios en la Plataforma Tecnológica de los Proveedores de Servicios Certificación Acreditados

	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Finaliza el proceso</li><li>b. Si no está de acuerdo<ul style="list-style-type: none"><li>i. Puede apelar a la respuesta de SUSCERTE</li><li>ii. Ir al paso 13</li></ul></li></ul> <p>16. Recibe notificación de autorización de cambio en ambiente de producción.</p> <p>17. Envía notificación a SUSCERTE de la fecha de realización del cambio en ambiente de producción por medio de correo electrónico firmado</p> <p>18. Recibe notificación de la realización del cambio en ambiente de producción</p>
<b>SUSCERTE</b>	19.- Realiza el cambio en ambiente de producción (Acto supervisado por SUSCERTE)
<b>SOLICITANTE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Si el proceso se realiza con éxito<ul style="list-style-type: none"><li>i. Finaliza proceso</li></ul></li><li>b. Si el proceso no se realiza con éxito<ul style="list-style-type: none"><li>ii. Ir al paso 20</li></ul></li></ul>
<b>SUSCERTE</b>	<p>20. Levanta acta para dejar constancia del acto efectuado (Firmada por todos los involucrados)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Ir al paso 13</li></ul>



## 8. RECAUDOS

- 8.1.1** Los recaudos a ser consignados al momento de efectuar la solicitud para la realización de cambios en la plataforma tecnológica de los PSC Acreditados se especifican en la tabla N° 1 y 2 identificadas en el punto 8.2 correspondiente a la lista de recaudos descrita en esta guía.
- 8.1.2** Los Recaudos Técnicos se especifican en la tabla N° 1 y se clasifican en:
- Informe Técnico donde se explique la justificación del cambio a realizar
  - Documentación actualizada de las área afectadas
  - Documentos de la Declaración de Prácticas de Certificación y Políticas de Certificados (DPC y PC) actualizado
- 8.1.3** Los recaudos de auditoría Técnica se detallan en la tabla N° 2, clasificándose de la siguiente manera:
- Inspección realizada por SUSCERTE según lo establecido en la LSMDFE y su Reglamento Parcial, que aplica sólo si el cambio a ser realizado por el PSC Acreditado en su plataforma tecnológica resulta con un nivel Bajo de impacto.
  - Auditoría Técnica realizada por un Auditor inscrito en el Registro de auditores de SUSCERTE y de conformidad con lo establecido en la Norma SUSCERTE No. 045, aplica cuando el cambio a ser realizado por el PSC Acreditado en su plataforma tecnológica resulta con un nivel Alto de impacto.



## Guía para la Autorización de cambios en la Plataforma Tecnológica de los Proveedores de Servicios Certificación Acreditados

### 8.2 Lista de Recaudos

**Tabla No. 1** Recaudos Técnicos

NOMBRE DEL RECAUDO	OBSERVACIÓN
<b>DOCUMENTOS A CONSIGNAR JUNTO A LA PLANILLA DE SOLICITUD</b>	
Informe Técnico donde se justifique el cambio a ser realizado	Es la justificación del cambio en la Plataforma, beneficios y riesgos, así como Diagrama Funcional del cambio planteado con su descripción y explicación respectiva.
Documentación actualizada de las área afectadas	Actualización de la documentación técnica consignada al momento de su acreditación o renovación de la acreditación.
Documento de la Declaración de Prácticas de Certificación y Políticas de Certificados (DPC y PC)	Actualización de la DPC y PC (Aplica sólo si el cambio a ser realizado afecta la DPC y PC consignadas al momento de su acreditación o renovación de la acreditación)



**Guía para la Autorización de cambios en la  
Plataforma Tecnológica de los  
Proveedores de Servicios Certificación  
Acreditados****Tabla No. 2 Recaudos de Auditoría Técnica**

<b>NOMBRE DEL RECAUDO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>SI EL CAMBIO A SER REALIZADO RESULTA DE BAJO IMPACTO.</b>	
Informe de Inspección	Elaborado por SUSCERTE de conformidad con lo establecido en la LSMDFE y su Reglamento Parcial.
<b>SI EL CAMBIO A SER REALIZADO RESULTA DE ALTO IMPACTO</b>	
Informe de Auditoría Técnica	Elaborado por un Auditor inscrito en el registro de auditores de SUSCERTE y de conformidad con lo establecido en la Norma SUSCERTE No. 045.



---

## Guía para la Autorización de cambios en la Plataforma Tecnológica de los Proveedores de Servicios Certificación Acreditados

### 9.- ANEXOS

#### 9.1.1. ANEXO N° 1: Planilla para la realización de cambios en la plataforma tecnológica de los PSC Acreditados



### PLANILLA PARA LA REALIZACIÓN DE CAMBIOS EN LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN ACREDITADOS

- Previo al llenado de esta planilla, consulte y verifique los documentos que establecen los requisitos de acuerdo a su solicitud (Normativas sublegales)
- La información puede ser recabada a través del sitio web de SUSCERTE [www.suscerte.gob.ve](http://www.suscerte.gob.ve)

#### DATOS DEL SOLICITANTE

TIPO DE PSC ACREDITADO: De Carácter ado De Carácter Pco

Número de Proveedor Acreditado: \_\_\_\_\_

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Domicilio Fiscal: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_ N° RIF: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

#### BREVE EXPLICACIÓN DEL CAMBIO A REALIZAR:

---

---

---

---

---

Solicito a la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica sírvase proceder al análisis de la documentación anexa, la cual expreso como verdadera y ajustada a los requisitos exigidos. Así mismo, manifiesto conocer las obligaciones que conllevan la obtención de dicha solicitud.

En tal sentido, me comprometo a cumplir con los procedimientos establecidos por SUSCERTE y estoy en disposición de dar facilidades al personal designado para llevar a cabo el proceso de evaluación de la documentación consignada.



Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

**9.2.1. ANEXO N° 2: Flujograma del proceso para la realización de cambios en la plataforma tecnológica de los PSC Acreditados.**

