

NORMA TÉCNICA DE ADHESIÓN PARA EL ACCESO Y USO DE LA PLATAFORMA DE TRÁMITES Y CERTIFICACIONES (PTC)

ARTÍCULO 1.- (MARCO NORMATIVO). La presente Norma Técnica de Adhesión para el acceso y uso de la Plataforma de Trámites y Certificaciones (PTC), se sustenta en el siguiente marco normativo:

- Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009.
- Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación.
- Ley N° 1080, de Ciudadanía Digital, de 11 de julio de 2018, que tiene por objeto establecer las condiciones y responsabilidades para el acceso pleno y ejercicio de la ciudadanía digital en el Estado Plurinacional de Bolivia.
- Decreto Supremo N° 1793, de 13 de noviembre de 2013, Reglamento de la Ley N° 164.
- Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, creación de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.
- Decreto Supremo N° N° 4857, de 3 enero de 2024, de Organización del Órgano Ejecutivos del Estado Plurinacional.
- Decreto Supremo N° 3525, de 4 de abril de 2018 y demás disposiciones conexas.
- Decreto Supremo N° 3701, del 21 de noviembre de 2018, Reglamento de la Ley N° 1080.

ARTÍCULO 2.- (ENTIDAD SUSCRIBIENTE). La/El..... representada (o) por....., en calidad Máxima Autoridad Ejecutiva designada mediante Resolución.....de....., que para efectos del presente documento, se constituye como entidad **ENTIDAD BENEFICIARIA**.

ARTÍCULO 3.- (OBJETO). La Norma Técnica de Adhesión para el Acceso y Uso de la Plataforma de Trámites y Certificaciones (PTC), administrado por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación – AGETIC, tiene por objeto establecer las condiciones, obligaciones, responsabilidades de las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos al Estado para acceder y utilizar las funcionalidades de la PTC en su calidad de Software como servicio (SaaS), tanto para la gestión de trámites como para la prestación de servicios de certificación.

ARTÍCULO 4.- (RESPONSABILIDADES ENTIDAD BENEFICIARIA).

- a) Solicitar de manera formal a la AGETIC, la habilitación de la Entidad y asignación de un Administrador de Entidad en la PTC.
- b) Designar formalmente a un Administrador responsable de la gestión de su cuenta en la PTC, quien supervisará la configuración general, la asignación de roles y el ciclo de vida de los usuarios de su Entidad.

- c) Cumplir con todas las formalidades normativas, y funcionalidades definidas en los Manuales de Uso emitidas por la AGETIC para la correcta integración, operación y uso de las Herramientas de Gobierno Electrónico disponibles en la PTC como Ciudadanía Digital, la Plataforma de Interoperabilidad la Pasarela de Pagos del Estado entre otras.
- d) Disponer de un sistema transaccional local y una Interfaz de Programación de Aplicaciones (API) funcional, segura y disponible, que permita la correcta contrastación y recuperación de datos requeridos por la PTC para sus flujos de trabajo.
- e) Garantizar el funcionamiento continuo, el rendimiento adecuado y la disponibilidad de su sistema local y API, así como a atender y resolver diligentemente cualquier incidencia originada en su propia infraestructura que afecte la interacción con la PTC.
- f) Gestionar, configurar y custodiar de forma segura las credenciales y los tokens necesarios para la autenticación de su API en la PTC.
- g) Realizar la configuración de los trámites, formularios, plantillas de certificados y flujos de trabajo correspondientes a sus trámites o servicios, utilizando para ello las herramientas y funcionalidades que la PTC pone a su disposición.
- h) Asegurar y garantizar la calidad, integridad, veracidad y seguridad de todos los datos que residen en su sistema local y que son expuestos mediante su Interfaz de Programación de Aplicaciones (API) para su consumo o procesamiento por la PTC.
- i) Realizar la correcta configuración, operación y mantenimiento de sus sistemas y APIs.
- j) Asegurar el manejo, seguridad, calidad e integridad de los datos que gestiona; y responder por cualquier incidencia, error o brecha de seguridad que se derive de su infraestructura, sus APIs o de la configuración realizada por sus administradores dentro de la PTC.

ARTÍCULO 5.- (RESPONSABILIDADES DE LA AGETIC).

- a) Garantiza la correcta operación, seguridad y disponibilidad de la infraestructura de la PTC y de las Herramientas de Gobierno Electrónico integradas en ella, como Ciudadanía Digital, Plataforma de Interoperabilidad, Pasarela de Pagos del Estado, entre otras. Esta obligación no se extiende a los sistemas, APIs, datos o infraestructuras propias de la Entidad Beneficiaria, ni a la configuración particular que este realice dentro de la PTC.
- b) Notificar con anticipación a la Entidad Beneficiaria los mantenimientos programados, actualizaciones y mejoras que puedan afectar temporalmente la disponibilidad del servicio.
- c) Implementar y mantener las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para proteger la infraestructura de la PTC frente a amenazas a la seguridad de la información. La responsabilidad sobre la seguridad de

componentes externos, tales como las APIs y los sistemas locales de la Entidad Beneficiaria, recae exclusivamente en este último.

- d) Brindar soporte técnico a la Entidad Beneficiaria, para la resolución de incidencias y consultas relacionadas con el funcionamiento de la PTC. El soporte no cubrirá la depuración de APIs de la Entidad Beneficiaria; la atención a problemas en sus sistemas locales, ni la consultoría referente a la configuración de procesos de negocio específicos de la Entidad Beneficiaria.
- e) Garantiza el almacenamiento, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los certificados expedidos por la Entidad Beneficiaria mediante la PTC. Dichos certificados se alojarán de forma cifrada en un repositorio de alojamiento de objetos dentro de la infraestructura tecnológica de la AGETIC.
- f) Mantendrá una bóveda de seguridad (Vault) para la custodia de tokens y claves secretas de descifrado, las cuales son utilizadas únicamente por la PTC para permitir el acceso y la visualización de los certificados a los usuarios autorizados y autenticados con Ciudadanía Digital a través de la Plataforma.

ARTÍCULO 6.- (EXCEPCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA AGETIC).

- a) La AGETIC no es responsable por fallos, daños, pérdidas de datos o perjuicios que resulten, directa o indirectamente, de los siguientes aspectos:
 - i. La indisponibilidad, latencia o funcionamiento defectuoso del sistema transaccional o la API de la Entidad Beneficiaria.
 - ii. La inexactitud, ilegalidad, falta de integridad o veracidad de los datos proporcionados por la Entidad Beneficiaria a través de su API.
 - iii. Errores en la configuración de trámites, flujos de trabajo, plantillas o gestión de usuarios realizados por el Administrador o los usuarios de la Entidad Beneficiaria dentro de la PTC.
 - iv. La gestión insegura o negligente de las credenciales de la API o de las cuentas de usuario por parte de la Entidad Beneficiaria.
 - v. Cualquier brecha de seguridad originada en la infraestructura tecnológica de la Entidad Beneficiaria.
- b) La AGETIC no garantiza que la PTC satisfaga requisitos específicos o particulares de los trámites o servicios Entidad Beneficiaria que no hayan sido expresamente contemplados dentro de la funcionalidad estándar de la Plataforma.
- c) La AGETIC no es responsable por cualquier incumplimiento o daño que derive de causas de fuerza mayor o caso fortuito, tales como desastres naturales, actos de terrorismo, ciberataques masivos o fallos críticos en redes de telecomunicaciones o infraestructuras de terceros proveedores u otros.

ARTÍCULO 7.- (INTEGRIDAD DE LA NORMA TÉCNICA DE ADHESIÓN). La Entidad Beneficiaria declara expresamente su voluntad de adherirse a todos los efectos y/o incidencias de la presente Norma Técnica de Adhesión y los Manuales de Uso que la AGETIC publique para la PTC.

ARTÍCULO 8.- (DECLARACIÓN Y MANIFESTACIÓN DE VOLUNTAD). La Entidad Beneficiaria, de manera libre, espontánea y voluntaria, sin que medie presión, violencia ni dolo:

- a. Acepta que previo a la firma de la presente Norma Técnica de Adhesión, el Centro de Gestión de Incidentes Informáticos (CGII) de la AGETIC, realice una evaluación de vulnerabilidades de seguridad de la información al o los sistemas locales involucrados en los procesos de registro y gestión de información empleados para la obtención de datos que serán proporcionados para la emisión de certificados a través de la PTC.
- b. Acepta que previo a la firma de la presente Norma Técnica de Adhesión, ha sido informada sobre las características, funcionalidades, alcances y responsabilidades asociados al uso de la PTC, habiendo la AGETIC proporcionado la información pertinente.
- c. Declara su adhesión y expresa plena conformidad con todos y cada uno de los artículos y preceptos establecidos en la presente Norma Técnica de Adhesión, así como los Manuales de Uso de la PTC que emita la AGETIC.
- d. Declara y reconoce que toda la información proporcionada a la AGETIC, tanto en la presente Norma Técnica como en la designación del administrador y futuras configuraciones, es fidedigna, correcta y actualizada.

ARTÍCULO 9.- (DESISTIMIENTO AL ACCESO Y USO DEL PTC). La Entidad Beneficiaria podrá desistir del acceso y uso del PTC, debiendo comunicar esta decisión mediante nota oficial a la AGETIC con una anticipación mínima de treinta (30) días calendario. El desistimiento implica la transferencia de certificados emitidos resguardados, desactivación del acceso para sus usuarios y la posible inhabilitación de los trámites configurados, sin perjuicio de las responsabilidades previas adquiridas.

ARTÍCULO 10.- (ACEPTACIÓN). En señal de conformidad con todos los términos y condiciones establecidos en la presente Norma Técnica de Adhesión para el Acceso y Uso de la Plataforma de Trámites y Certificaciones (PTC), se suscribe el presente documento en la ciudad de La Paz, a los _____ días del mes de _____ de 20____.

Firma: _____