

# POLÍTICAS DE ACCESO, USO Y SEGURIDAD DE LA PASARELA DE PAGOS DEL ESTADO Y DEL SISTEMA ÚNICO DE FACTURACIÓN DEL ESTADO

## 1. Naturaleza.

El Decreto Supremo N° 2514 de 9 de septiembre de 2015, en su artículo 7, refiere que la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) tiene como parte de sus funciones: “a) Elaborar, proponer e implementar políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación para las entidades del sector público; b) Coordinar la implementación de las políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación para las entidades del sector público; m) Desarrollar e implementar programas, proyectos y servicios de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación; o) Proponer políticas y desarrollar acciones orientadas a reducir la brecha digital, fortalecer los procesos de transparencia, acceso a la información pública, participación y control social y avanzar en la soberanía tecnológica del Estado Plurinacional de Bolivia; p) Proponer políticas y desarrollar acciones orientadas a mejorar la calidad, eficiencia y transparencia de la gestión y servicios públicos, en el marco de la implementación de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación”.

El Decreto Supremo N° 3251 de 12 julio de 2017 aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos. De acuerdo al Plan de implementación de Gobierno Electrónico, en su Línea estratégica “10.1 Comercio y Pagos Electrónicos” tiene como objetivo: “Ofrecer a la ciudadanía y al Estado mecanismos de comercio y pago electrónicos a través de plataformas digitales, para dinamizar y articular la economía nacional”.

Resolución Administrativa N° AGETIC/RA/0128/2022, emitida por la AGETIC que crea y constituye la Pasarela de pagos del Estado (PPE) y el Sistema Único de Facturación del Estado (SUFE) como un servicio de gobierno electrónico en el marco del D.S. 3514 y D.S. 3251 y las atribuciones enmarcadas en el D.S. 2514.

## 2. Objeto.

El objeto del presente documento es establecer las políticas que deben cumplir las entidades públicas que deseen acceder a la PPE y/o el SUFE.

### 3. Alcance

Esta política aplica a la entidad pública, llamada de aquí en adelante **Entidad Beneficiaria**, que hace uso de la PPE y/o el SUFE en sus distintos tipos de servicios que ofrece la AGETIC, el Banco público del Estado y procesador de pagos.

#### 4. Definiciones.

- a) **Sistema cliente**, aplicación informática administrada por la entidad pública que origina la solicitud de pago de un producto o servicio a la PPE y/o la solicitud de facturación electrónica desde el SUFE.
- b) **Procesador de pagos**, es el encargado de comunicar la información de la transacción entre el Banco público del Estado y la Entidad financiera emisora, manteniendo la seguridad del proceso de pago, desde la solicitud de pago del usuario hasta la liquidación de los fondos.
- c) **Entidad Financiera emisora**, Entidad de intermediación financiera o empresa de servicios financieros complementarios, autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero para realizar transacciones financieras.
- d) **Entidad Beneficiaria**, Es la entidad o empresa del sector público que cumple con la Norma Técnica de Adhesión para el Acceso y Uso de la PPE y/o el SUFE
- e) **Pasarela de pagos del Estado (PPE)**, es un conjunto de servicios informáticos que facilita la transferencia de información de una transacción entre el Sistema Cliente y el Procesador de Pagos o el Banco público del Estado adquirente de manera sencilla, rápida y segura.
- f) **Sistema Único de Facturación del Estado (SUFE)**, es un conjunto de servicios informáticos para la emisión de facturas electrónicas en línea provisto por AGETIC a entidades públicas como un servicio de gobierno electrónico autorizado por el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN).
- g) **Plataforma de Pago de Trámites del Estado (PPTE)**, Es un sistema que se encarga de generar, centralizar y actualizar el estado de un código de pago de trámite (CPT) generando informes y extractos de información. La PPTE es administrada por la AGETIC en el marco de sus atribuciones y funciones descritas en el Decreto Supremo N°2514, de 9 de septiembre de 2015.
- h) **Código de Pago de Trámite (CPT)**, Código numérico generado por la PPTE para realizar el pago de trámites de una determinada entidad o empresa del sector público en el Banco público del Estado.
- i) **Código Único de Entidad (CUE)**, Código asignado por la Banco público del Estado que identifica a la Entidad Beneficiaria
- j) **Norma Técnica de adhesión**, Instrumento legal válido, por medio del cual la entidad se adhiere a las políticas de acceso y uso de la PPE y el SUFE.
- k) **Documento de especificaciones técnicas de la PPE y el SUFE**, documento de especificaciones técnicas del PPE y SUFE para su correcta integración con el Sistema Cliente.

- l) **Código QR**, o código de respuesta rápida es la mejora del código de barras y puede almacenar información más compleja así como desplegarla de manera veloz. Funciona como un método ágil de transferencia electrónica entre cuentas digitales de cuentas bancarias o billeteras móviles bolivianas utilizando la tecnología “QR Simple”.
5. Disposiciones Generales.

La Entidad Beneficiaria que accedan a la PPE y/o el SUFE manifiesta conocer y aceptar en su integridad las “POLÍTICAS DE ACCESO, USO Y SEGURIDAD DE LA PASARELA DE PAGOS DEL ESTADO Y DEL SISTEMA ÚNICO DE FACTURACIÓN DEL ESTADO”.

6. Licencia de Uso.

La AGETIC – una vez aceptada la Norma Técnica de Adhesión y el presente documento y cumplidos todos los requisitos de habilitación para el uso de la PPE y/o SUFE – le otorga a la Entidad Beneficiaria un uso limitado, no exclusivo, revocable, no transferible, para acceder electrónicamente y utilizar las plataformas. Esta concesión incluye el uso de APIs, de documentación, de imágenes, de páginas de soporte, y cualquier actualización a estas suministrada a la Entidad Beneficiaria por la AGETIC.

7. Actores y descripción de los servicios de la PPE y el SUFE

La PPE cuenta con los siguientes medios de pago habilitados:

**Pagos por tarjeta de crédito y débito.** El servicio que prestará la PPE a la Entidad Beneficiaria consiste en la recaudación de los pagos realizados con tarjeta de crédito y débito por concepto de bienes o servicios provistos por la Entidad Beneficiaria a sus clientes.

Para este servicio la PPE utilizará las credenciales de acceso otorgadas por el Procesador de pagos a favor de la Entidad beneficiaria para solicitar el pago y notificará a la Entidad beneficiaria sobre el procesamiento del mismo.

La Entidad Beneficiaria es quien debe tener una relación comercial y contractual vigente con el Procesador de pagos y debe proporcionar a la AGETIC los accesos correspondientes para que sean configurados en la PPE.

**Pagos por CPT:** Es un mecanismo de pago que involucra la generación de un Código de Pago de Trámite (CPT) para posteriormente los usuarios realicen el pago mediante los canales habilitados por el Banco Unión: UniNet, UniMovil o en cajas de las oficinas, sucursales y agencias habilitadas.

La Entidad Beneficiaria es quien debe tener una relación comercial y contractual vigente con el Banco público del Estado y proporcionar a la AGETIC los accesos correspondientes para que sean configurados en la PPE.

El Sistema único de facturación del estado, cuenta con los siguientes métodos de acceso habilitados:

**Pagos por código QR:** Es un mecanismo de pago que involucra la generación de un Código QR emitido por el Banco Unión mediante la tecnología de “QR Simple” para que posteriormente los usuarios realicen el pago desde cualquier plataforma de pago que tenga habilitado este medio de pago.

La Entidad Beneficiaria es quien debe tener una relación comercial y contractual vigente con el Banco público del Estado y proporcionar a la AGETIC los accesos correspondientes para que sean configurados en la PPE.

**Facturación electrónica en línea,** Es una modalidad de facturación vigente en el país que puede ser emitida a través de un sistema informático acreditado por el SIN.

La AGETIC cumple el rol de proveedor del servicio y la Entidad Beneficiaria tiene el rol de Tercero que autoriza al SUFE la emisión de facturas electrónicas en línea.

La Entidad Beneficiaria podrá emitir facturas electrónicas de acuerdo a sus actividades económicas habilitadas por el SIN.

La Entidad Beneficiaria debe estar empadronada como contribuyente ante el SIN y proporcionar a la AGETIC los accesos correspondientes para que sean configurados en la PPE.

#### 8. Elección del tipos de servicios

La entidad beneficiaria debe declarar expresamente en la “**Norma Técnica de Adhesión para el Acceso y Uso de la Pasarela de Pagos del Estado (PPE) y Sistema Único de Facturación del Estado (SUFE)**” el tipo de servicio y los medios de pago que utilizarán en el módulo de pagos de la PPE y/o el SUFE de acuerdo al siguiente detalle:

#### **Tipo de servicio 1: Facturación electrónica en línea a través del SUFE**

El Sistema de facturación electrónico en línea es provisto por la AGETIC como prestador de servicio y la Entidad Beneficiaria constituye un tercero, el servicio es provisto mediante API-REST para la:

- Emisión de factura individual de compra/venta
- Emisión de factura individual de nota de débito o crédito

- Emisión de factura múltiple de compra/venta
- Emisión de factura masiva de compra/venta
- Emisión de factura por contingencia de compra/venta
- Regularización de facturas emitidas por contingencia (CAFC) para compra/venta
- Anulación de facturas individuales de compra/venta
- Anulación de facturas individuales de notas de crédito y débito
- Consultas de facturas individuales
- Consulta de paquetes para facturas masivas
- Consulta de paquetes para facturas masivas por contingencia (CAFC)
- Consulta de catálogos de productos y servicios registrados en Impuestos Nacionales.

Adicionalmente a los servicios mencionados se irán incorporando más tipos de facturas de manera paulatina que estarán disponibles de acuerdo a la actividad económica de la Entidad Beneficiaria.

### **Tipo de servicio 2: Pasarela de pagos sin facturación**

Habilita los siguientes tipos de pago: por CPT (de manera obligatoria) y pago por tarjeta de crédito y débito (de manera opcional).

Cuenta con las siguientes características:

- Solicitud y procesamiento de pago, proporciona una interfaz web para ejecutar la petición de pago de un producto o servicio enviada por el sistema Cliente.
- Estado de la transacción, proporciona el estado actual de la transacción generada por el pago mediante una web API
- Notificación de pagos, proporciona una notificación sobre el pago. Para ello la Entidad Beneficiaria debe desarrollar e implementar un servicio Web REST de Notificaciones en su Sistema Cliente que permita recibir dichas notificaciones.

Los parámetros y especificaciones del servicio se detallan en el **Documento de especificaciones técnicas de la PPE y el SUFE**

### **Tipo de servicio 3: Pasarela de pagos con facturación**

Habilita los siguientes tipos de pago: por CPT (de manera obligatoria) y pago por tarjeta de crédito y débito (de manera opcional) y la facturación electrónica en línea (de manera obligatoria)

Cuenta con las siguientes características:

- Solicitud y procesamiento de pago, proporciona una interfaz web para ejecutar la petición de pago de un producto o servicio enviada por el sistema Cliente además de solicitar los datos para la facturación electrónica en línea.
- Estado de la transacción, proporciona el estado actual de la transacción generada por el pago y facturación mediante una web API
- Notificación de pagos, proporciona una notificación sobre el pago. Para ello la Entidad Beneficiaria debe desarrollar e implementar un servicio Web REST

de Notificaciones en su Sistema Cliente que permita recibir dichas notificaciones.

Los parámetros y especificaciones del servicio se detallan en el **Documento de especificaciones técnicas de la PPE y el SUFE**.

- Consulta de catálogos de productos y servicios, de acuerdo a la actividad económica de la Entidad beneficiaria se obtendrá un catálogo de productos homologados por SIN; La entidad beneficiaria es la encargada de realizar la homologación de sus productos o servicios para la correcta emisión de la factura electrónica.
- Emisión de factura electrónica individual por concepto de “compra y venta” de manera automática.
- API-REST del SUFE para los servicios complementarios de facturación electrónica en línea de acuerdo a lo descrito en el “tipo de servicio 1” del presente documento.

Las especificaciones técnicas se encuentran descritas en el “**Documento de especificaciones técnicas de la PPE y el SUFE**” mismas que deben ser cumplidas por la Entidad Beneficiaria.

## 9. POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Sobre las características de seguridad técnicas en la PPE y el SUFE se encuentran:

- Canales de comunicación cifrados entre AGETIC y el Banco público del Estado
- Canales de comunicación cifrados entre AGETIC y el SIN de acuerdo al esquema de conexión establecido por el SIN
- Canales de comunicación cifrados entre AGETIC y la Entidad Beneficiaria
- Cada Entidad beneficiaria cuenta con credenciales de acceso únicas para cada tipo de servicio
- Para el uso de los módulos de la PPE se utilizan tokens JWT para validar de manera segura la identidad de la Entidad Beneficiaria, la generación de Códigos de Pago de Trámites y los pagos correspondientes.
- El Procesador de pagos cuenta con medidas de seguridad certificadas para realizar el pago por tarjetas de crédito y débito
- Existen políticas de seguridad por parte de la AGETIC para el acceso a los entornos de producción y designación de responsables mediante normativa.

### **Seguridad de la información procesada**

- La PPE garantiza la seguridad de los pagos a través de mecanismos establecidos por el procesador de pagos entre la entidad financiera emisora y el sistema cliente.
- La PPE no almacena los datos personales ni información sobre la tarjetas de crédito o débito con las que se realiza el pago.

- La PPE con fines de conciliaciones diarias u otros con la Entidad Beneficiaria mantiene el registro de la información enviada bajo el siguiente detalle:  
Información almacenada en la Pasarela de pagos:
  - Datos del Sistema Cliente, para identificar el origen de la transacción
  - Detalle del pedido u orden de pago, enviado por el Sistema Cliente
  - Registro de la información enviada y recibida del Procesador de pagos y/o Entidad Bancaria; La PPE no almacena la información sensible sobre los datos del pago realizado; el Procesador de pagos ofusca la información sensible del pago.
- Información almacenada en la Facturación electrónica en línea:
  - Datos del Sistema Cliente, para identificar el origen de la transacción
  - Detalle completo de la factura electrónica enviado por el Sistema Cliente
  - Registro de la información enviada y recibida por el Sistema Integral de Administración Tributaria (SIAT); los datos sensibles enviados al SIAT son ofuscados.
  - Los datos para la facturación electrónica son firmados digitalmente por el SUFE y validados por el SIN.

#### **Acceso a la información registrada**

- La Entidad Beneficiaria podrá solicitar a la AGETIC el detalle de las transacciones realizadas (bitácora de transacciones) desde la PPE y/o SUFE en coordinación con el responsable técnico designado por la Entidad Beneficiaria.

#### 10. POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD

La PPE y/o el SUFE se encuentra disponible por dos medios de acceso:

- Mediante una conexión punto a punto mediante fibra óptica entre la Entidad Beneficiaria y la AGETIC
- Mediante conexión por internet

#### 11. Coordinación interinstitucional

La Entidad Beneficiaria debe designar un responsable técnico y comunicar de manera oficial a la AGETIC el nombramiento a fin de coordinar:

- La capacitación sobre el uso de la PPE y/o el SUFE
- Coordinar tareas de mantenimiento del PPE y/o el SUFE
- La resolución de cualquier eventualidad que pudiera afectar el correcto funcionamiento de la PPE y/o el SUFE
- Coordinación para remitir de información registrada en la PPE y/o el SUFE

La AGETIC y la Entidad Beneficiaria definirán canales de comunicación, tales como correo electrónico, líneas telefónicas y mecanismos de coordinación, como reuniones preliminares, soporte técnico inicial y/o supervisión directa, entre otros.

## 12. Responsabilidades.

La Entidad Beneficiaria tiene las siguientes responsabilidades:

- a) Cumplir en su integridad lo establecido en la presente Política y la Norma Técnica de Adhesión para el Acceso y Uso de la Pasarela de Pagos del Estado (PPE) y Sistema Único de Facturación del Estado
- b) Designar un Responsable Técnico y comunicar de manera oficial a la AGETIC los datos detallados en el apartado “Coordinación interinstitucional” del presente documento.
- c) Comunicar de forma oportuna a la AGETIC, cuando se desea dar de baja a un usuario de la Entidad Beneficiaria en la PPE y/o SUFE.
- d) La Entidad Beneficiaria debe garantizar la conectividad entre el Sistema Cliente y la PPE y/o SUFE
- e) Seguir las indicaciones descritas en el **Documento de especificaciones técnicas de la PPE y el SUFE.**
- f) Comunicar lo más pronto posible a la AGETIC sobre cualquier contingencia, inconsistencia, deficiencia o cualquier otro problema del que hubiera tomado conocimiento, que afecte el normal desenvolvimiento de la PPE y/o el SUFE mediante el responsable técnico designado en el apartado “Coordinación interinstitucional” del presente documento.
- g) Consignar correctamente la información enviada a la PPE y/o el SUFE para realizar el pago y facturación, la PPE y/o el SUFE no modifica la información enviada por el Sistema cliente.
- h) La entidad beneficiaria sigue teniendo pleno control de la administración de la cuentas asignadas, las credenciales y vigencia del Certificado digital, credenciales del SIAT y de la plataforma del Procesador de pagos que son compartidas con la AGETIC; por tanto será responsabilidad de la Entidad Beneficiaria comunicar a la AGETIC cualquier actualización de estos accesos; en caso de caducidad de las credenciales de acceso, La Entidad Beneficiaria asume plena responsabilidad sobre la renovación oportuna de las mismas.
- i) Para la actualización y/o renovación de las credenciales de acceso la entidad Beneficiaria deberá coordinar con la AGETIC con al menos 72 horas antes a fin de evitar cualquier tipo de corte en la PPE y/o SUFE.
- j) El resguardo de las credenciales otorgadas por la AGETIC para el uso de la PPE y/o SUFE.

- k) La Entidad Beneficiaria acuerda no realizar cualquiera de los siguientes actos con la PPE y/o SUFE:
- i) Acceder o intentar acceder a los sistemas, programas o información de la PPE y/o SUFE que no fueron autorizados para su uso.
  - ii) Permitir que cualquier tercera parte utilice la plataforma de PPE y/o SUFE por medio de una configuración de renta, arrendamiento, tiempo compartido, buró de servicios o cualquier otra configuración;
  - iii) Transferir cualquier derecho otorgado a la Entidad Beneficiaria bajo la Norma Técnica de Adhesión;
  - iv) Utilizar cualquier herramienta para permitir características o funcionalidades que han sido deshabilitadas de otra forma - o desarmar, desmontar o de cualquier otra forma descifrar cómo funciona la PPE y/o SUFE en sus distintos módulos.
  - v) Realizar o intentar realizar cualquier acción que interfiera con la operación normal, o que evite el acceso a o el uso de otros usuarios, o imponga una carga desproporcionadamente grande que no sea razonable en la infraestructura de la PPE y/o SUFE; o usarlos en una manera que no sea expresamente permitida en el presente documento.
  - vi) Crear o mantener usuarios para personas que no mantienen un vínculo laboral con la Entidad Beneficiaria;

La Entidad beneficiaria puede verificar y validar de manera directa con el Banco público del Estado los pagos efectuados, conciliar cuentas, verificar y contrastar pagos recibidos generados desde la PPE, asimismo, podrá validar de manera directa con el Banco público del Estado y el Procesador de pagos la ejecución de las distintas "Comunicaciones" (Reversiones, Anulaciones y Reembolsos) de transacciones.

La AGETIC tiene las siguientes responsabilidades:

- Actualizar y notificar cambios en las Políticas y Norma Técnica de Adhesión que rige el funcionamiento de la PPE y/o SUFE así como el Documento de especificaciones técnicas de la PPE y el SUFE.
- Acreditar al responsable designado por la Entidad Beneficiaria y mantener los canales de comunicación establecidos.
- Atender las solicitudes de actualización de información, altas y bajas de los usuarios que acceden al PPE y SUFE.
- La AGETIC garantiza la disponibilidad de la PPE y/o SUFE, salvo excepciones por problemas técnicos, problemas de conectividad o interrupciones no programadas.
- A petición única del Sistema cliente de la entidad Beneficiaria, la AGETIC utilizará las credenciales de acceso otorgadas única y exclusivamente para el correcto funcionamiento de la PPE y SUFE.

- La AGETIC se compromete a otorgar asistencia técnica en caso de actualización y renovación de las credenciales de acceso.
- En caso de mantenimiento a la PPE y/o SUFE, la AGETIC comunicará mediante correo electrónico del responsable técnico de la Entidad beneficiaria, la fecha y horas estimada del mantenimiento.
- Mantener el **Documento de especificaciones técnicas de la PPE y el SUFE** actualizado y operativo para realizar correctamente la integración con la PPE y/o SUFE.
- Otorgar asistencia técnica sobre la integración con la PPE y/o SUFE.
- En caso de eventualidades que afecten la disponibilidad del servicio, cuyo origen sea la PPE y/o SUFE, la AGETIC se compromete a realizar las gestiones necesarias para restablecer el servicio de manera oportuna.
- La AGETIC se compromete a resguardar las credenciales de acceso otorgadas por la Entidad Beneficiaria preservando la confidencialidad e integridad de los datos compartidos.

### 13. Cambio de las Políticas de Acceso y Uso de la PPE y/o SUFE

La AGETIC comunicará a la Entidad Beneficiaria, con al menos quince días de anticipación, cualquier cambio realizado a las “Políticas de Acceso y Uso de la Pasarela de Pagos del Estado”.

### 14. Cierre de la PPE y/o el SUFE

La AGETIC conforme a necesidad, podrá cerrar el acceso y uso de la PPE y/o SUFE, lo cual comunicará a la Entidad Beneficiaria con al menos 3 meses de anticipación.

### 15. Faltas y Sanciones

El incumplimiento a cualquiera de las disposiciones establecidas en las “Políticas de Acceso y Uso de la Pasarela de pagos del estado” y “Norma Técnica de Adhesión para el Acceso y Uso de la Pasarela de pagos del estado”, se constituye como una falta.

Al incurrir en alguna falta, la AGETIC comunicará a la Entidad Beneficiaria la sanción de suspender el acceso y uso de la PPE y/o el SUFE.

### 16. Exención de Responsabilidades de la AGETIC

La Entidad Beneficiaria deslinda a la AGETIC y su personal ejecutivo y técnico, renunciar a ejercer las acciones legales de cualquier tipo de responsabilidad administrativa, civil y/o penal por el manejo, cuantía y destino de los pagos o cualquier evento futuro y/o controversia que recaigan fuera de las “Políticas de

Acceso y Uso de la Pasarela de pagos del estado”, asumiendo la Entidad Beneficiaria la responsabilidad de manera directa.

La PPE y el SUFE por su naturaleza, facilita el proceso de pago y facturación electrónica, y es ajena a la obligación que dio origen a la Orden de Pago o emisión de factura, no será responsable ni verificará las causas, importe o cualquier otra circunstancia relativa a dicha Orden de Pago o Recaudación, siendo esta responsabilidad de la Entidad Beneficiaria.

La AGETIC no será responsable ni garantizará el cumplimiento de las obligaciones que hubiesen asumido y acordado los Usuarios entre sí o con terceros en relación al pago o recaudación de los dineros realizados a través de la PPE, o emisión de facturas a través del SUFE siendo esta responsabilidad específica de la Entidad Beneficiaria.

La AGETIC no se responsabiliza por la disponibilidad de la plataforma del procesador de pagos ni de los bancos e instituciones financieras, disponibilidad de los servicios de Impuestos Nacionales, tampoco se responsabiliza por los límites de montos por transacciones establecidos por las respectivas instituciones financieras para transferencias bancarias.

#### 17. Comisiones o tarifas de la PPE y SUFE

La AGETIC no cobrará ningún tipo de comisión a la Entidad beneficiaria por el uso de la PPE y el SUFE

La AGETIC no asume ningún costo por transacciones realizadas siendo entera responsabilidad de la Entidad Beneficiaria el mantenimiento de los contratos de servicio entre esta y las entidades de intermediación financiera prestadoras de servicios.