



POLÍTICAS DE ACCESO, USO Y SEGURIDAD DE LA PASARELA DE PAGOS DEL ESTADO Y DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS

**AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Generalidades.....	3
2. OBJETO Y ALCANCE.....	3
3. MARCO NORMATIVO.....	3
4. DEFINICIONES.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS DE PAGO DE LA PPE.....	6
5.1. Medios de Pago ofrecidos por la PPE:.....	6
6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL SEFE.....	7
6.1. Facturación electrónica en línea.....	7
7. MODALIDADES DE SERVICIO OFRECIDOS POR LA PPE Y/O SEFE.....	7
8. COMISIONES O TARIFAS DE LA PPE Y SUFE.....	9
9. POLÍTICAS DE SEGURIDAD.....	10
10. POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD.....	11
11. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	11
12. RESPONSABILIDADES DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA.....	12
13. RESPONSABILIDADES DE LA AGETIC.....	14
14. EXCEPCIONES DE RESPONSABILIDADES DE LA AGETIC.....	16
15. ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	16

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Generalidades

La Pasarela de Pagos del Estado (PPE) y el Servicio de Emisión de Facturas Electrónicas (SEFE), gestionados y administrados por la AGETIC, conforman un ecosistema digital integrado que permite a las entidades públicas gestionar pagos electrónicos y emitir facturas de manera ágil y segura. La PPE automatiza y facilita el cobro de trámites y servicios estatales a través de diferentes medios de pago electrónicos, mientras que el SEFE autoriza, emite, registra y transmite facturas digitales firmadas electrónicamente, garantizando su autenticidad y validez fiscal en tiempo real ante el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN). En ese contexto dada la naturaleza técnica y constante evolución de los servicios mencionados, se actualiza el presente documento denominado en adelante “Políticas de Acceso, Uso y Seguridad de la Pasarela de Pagos del Estado (PPE) y del Servicio de Emisión de Facturas Electrónicas (SEFE) v.3.0”.

2. OBJETO Y ALCANCE

El presente documento tiene como objetivo actualizar las condiciones, obligaciones y responsabilidades de las partes para el acceso seguro, el uso adecuado y la protección de la información en las transacciones electrónicas realizadas a través de la PPE y/o SEFE. Estas Políticas buscan asegurar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los servicios de pago y facturación electrónica estatal mediante la implementación de medidas técnicas como cifrado, autenticación, monitoreo constante y cumplimiento de estándares de seguridad, protegiendo tanto a las entidades públicas como a los usuarios frente a amenazas o accesos no autorizados, en estricto cumplimiento del marco normativo vigente.

Esta Política se aplica a todas las Entidades Beneficiarias, que utilicen los servicios de la PPE y/o SEFE proporcionados por la AGETIC, el Banco Unión S.A. y el operador de pagos, abarcando todos los tipos de servicios de pago y facturación electrónica habilitados.

3. MARCO NORMATIVO

El Parágrafo I del Artículo 103 de la Constitución Política del Estado, que establece que: “el Estado garantizará el desarrollo de la ciencia y la investigación científica, técnica y tecnológica en beneficio del interés general. Se destinarán los recursos necesarios y se creará el sistema estatal de ciencia y tecnología”.

El Parágrafo II del mencionado Artículo, establece que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

La Ley N° 1080, de Ciudadanía Digital, de 11 de julio de 2018 tiene como objeto establecer las condiciones, responsabilidades y lineamientos necesarios para el acceso pleno y ejercicio de la ciudadanía digital.

La Ley N° 1451, de 15 de agosto de 2022, establece la obligación del personal en ejercicio de funciones en las entidades públicas, incluyendo consultores individuales de línea, posea ciudadanía digital.

El Decreto Supremo N° 2514 de 9 de septiembre de 2015, en el 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° 5322, de 23 de enero de 2025, aprueba el nuevo Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos - PISLEA, que el Anexo forma parte integrante del Decreto Supremo.

El Decreto Supremo N° 5468, de 1 de octubre de 2025, aprueba la actualización del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico que, en su Línea estratégica “10.1 Comercio y Pagos Electrónicos” tiene como objetivo: “Ofrecer mecanismos de comercio y pago electrónicos mediante plataformas digitales para impulsar y conectar la economía nacional”.

4. DEFINICIONES

- a) **Código de Pago de Trámite (CPT).** Código numérico generado por la PPE con una vigencia establecida por la entidad beneficiaria que permite al ciudadano(a) realizar el pago de trámites de una determinada entidad o empresa del sector público a través de los mecanismos de cobro del

Banco Unión S.A.

- b) **Código QR.** Llamado también 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”.
- c) **Código Único de Entidad (CUE).** Código asignado por el Banco Unión S.A. que identifica a la Entidad Beneficiaria.
- d) **Documento de especificaciones técnicas de la PPE y el SEFE.** Documento de especificaciones técnicas para la PPE y el SEFE, que establece los requisitos técnicos indispensables para la integración de dichas herramientas de gobierno electrónico en el Sistema Cliente de la entidad beneficiaria.
- e) **Entidad Beneficiaria.** Es la entidad o empresa del sector público que se adhiere al servicio ofrecido por la PPE y SEFE mediante la Norma Técnica de Adhesión para el Acceso y Uso de la PPE y/o el SEFE.
- f) **Entidad Financiera emisora.** Entidad de intermediación financiera o empresa de servicios financieros complementarios, autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF) para realizar transacciones financieras.
- g) **Norma Técnica de Adhesión.** Documento mediante el cual una entidad beneficiaria se compromete formalmente a adherirse a las Políticas de acceso, uso y seguridad de la PPE y/o SEFE, que establece las condiciones, obligaciones y responsabilidades que la entidad asume la integración segura con estos servicios.
- h) **Pasarela de Pagos del Estado (PPE).** Es un conjunto de servicios informáticos que automatizan las operaciones de pago entre los ciudadanos y las entidades del Estado para la adquisición de bienes o servicios, es un servicio gratuito gestionado y administrado por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación - AGETIC.
- i) **Plataforma de Pago de Trámites del Estado (PPTE),** Es un servicio 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.
- j) **Operador de pagos (solo para pagos por tarjeta).** 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.
- k) **Servicio de Emisión de Facturas Electrónicas (SEFE).** Es un servicio desarrollado, certificado y autorizado por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación - AGETIC,

automatiza los procesos de autorización, emisión, registro y transmisión electrónica de facturas, de acuerdo a la Resolución Normativa de Directorio N° 102100000011 del Servicio de Impuestos Nacionales (SIN). Garantiza la autenticidad, integridad y el no repudio de las facturas, ya que cada factura es firmada digitalmente y validada en tiempo real en la base de datos del SIN y su integración no tiene ningún costo.

- I) **Sistema cliente.** Aplicación o plataforma 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 SEFE.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS MEDIOS DE PAGO DE LA PPE

5.1. Medios de Pago ofrecidos por la PPE:

- a) **Pagos por tarjeta de crédito y débito.** La PPE ofrece a la Entidad Beneficiaria un servicio de recaudación de pagos con tarjetas de crédito y débito por bienes o servicios brindados a sus clientes. Para ello, la PPE utiliza las credenciales proporcionadas por el Operador de Pagos en nombre de la Entidad para solicitar y procesar los pagos, notificando a la Entidad sobre el estado de cada transacción.

La Entidad Beneficiaria debe mantener una relación comercial y contractual vigente con el Operador de Pagos y proporcionar a la AGETIC los accesos necesarios para la correcta configuración en la PPE.

- b) **Pagos por CPT.** Es un mecanismo de pago que genera un Código de Pago de Trámite (CPT), el cual permite a los usuarios realizar sus pagos a través de los canales habilitados por el Banco Unión, tales como UniNet, UniMóvil o en las cajas de sus oficinas, sucursales y agencias autorizadas.

La Entidad Beneficiaria debe mantener una relación comercial y contractual vigente con el Banco Unión S.A. y proporcionar a la AGETIC los accesos necesarios para la correcta configuración en la PPE.

- c) **Pago por código QR.** Es un mecanismo de pago que utiliza la tecnología “QR Simple” del Banco Unión S.A. para generar un Código QR, que permite a los usuarios realizar pagos desde cualquier plataforma habilitada para este medio.

La Entidad Beneficiaria debe mantener una relación comercial y contractual vigente con el Banco Unión S.A. y proporcionar a la AGETIC

los accesos necesarios para la configuración correcta en la PPE.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DEL SEFE

6.1. Facturación electrónica en línea.

Es una modalidad de facturación, que se emite a través de un sistema informático acreditado por el SIN.

La AGETIC actúa como Operador del Servicio, mientras que la Entidad Beneficiaria cumple el rol de tercero autorizado para emitir facturas electrónicas en línea mediante el SEFE.

La Entidad Beneficiaria debe estar registrada como contribuyente y estar habilitada para emitir facturas electrónicas según sus actividades económicas autorizadas por el SIN. Además, debe proporcionar a la AGETIC los accesos necesarios para su configuración en la PPE.

7. MODALIDADES DE SERVICIO OFRECIDOS POR LA PPE Y/O SEFE

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 Servicio Único de Facturación del Estado (SEFE)” la modalidad de servicio solicitada y los medios de pago requeridos por la misma de acuerdo al siguiente detalle:

a) Modalidad de servicio 1: Pasarela de Pagos sin Facturación

Permite habilitar los siguientes pagos: Pago por Código de Pago de Trámite (CPT), Pago con Tarjeta de Crédito y/o Débito y Pago mediante código QR. Cada uno puede integrarse según los requerimientos de la Entidad Solicitante, sin que sea obligatorio implementar los tres simultáneamente.

Esta modalidad presenta las siguientes características:

- Solicitud y procesamiento de pago: ofrece una interfaz web que permite ejecutar la solicitud de pago de un producto o servicio enviada por el Sistema Cliente.
 - Consulta de estado de transacción: permite obtener el estado actual de la transacción, a través de una Web API.
 - Notificación de pagos: envía notificaciones sobre los pagos procesados. Para ello, la Entidad Beneficiaria debe desarrollar e implementar en su Sistema Cliente un servicio Web REST de notificaciones que reciba dicha información.

Los parámetros y especificaciones técnicas de esta modalidad se encuentran

detallados en el Documento de Especificaciones Técnicas de la PPE y el SEFE.

b) Modalidad de servicio 2: Facturación electrónica en línea a través del Servicio de Emisión de Facturas Electrónicas (SEFE)

El servicio 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 y Venta
- Emisión de factura individual de Venta en Zona Franca
- Emisión de factura individual de Seguridad Alimentaria y Abastecimiento
- Emisión de factura individual de Sectores Educativos
- Emisión de factura individual de Servicios Básicos
- Emisión de factura individual de Hospitales/Clínicas
- Emisión de factura individual Prevalorada
- Emisión de factura individual Comercial de Exportación de Servicios
- Emisión de factura individual Prevalorada Sin Derecho Crédito Fiscal
- Emisión de factura individual Hospitales/ Clínicas Zona Franca
- Emisión de factura individual de Tasa 0
- Emisión de documento de ajuste de Nota de Conciliación
- Emisión de documento de ajuste de Nota de Débito o Crédito
- Emisión de factura múltiple de Compra y Venta
- Emisión de factura múltiple de Venta en Zona Franca
- Emisión de factura múltiple de Seguridad Alimentaria y Abastecimiento
- Emisión de factura múltiple de Sectores Educativos
- Emisión de factura múltiple de Servicios Básicos
- Emisión de factura múltiple de Hospitales/Clínicas
- Emisión de factura múltiple Prevalorada
- Emisión de factura múltiple Comercial de Exportación de Servicios
- Emisión de factura múltiple Prevalorada Sin Derecho Crédito Fiscal
- Emisión de factura múltiple Hospitales/ Clínicas Zona Franca
- Emisión de factura múltiple de Tasa 0
- Emisión de factura masiva de Compra y Venta
- Emisión de factura masiva de Venta en Zona Franca
- Emisión de factura masiva de Seguridad Alimentaria y Abastecimiento
- Emisión de factura masiva de Sectores Educativos
- Emisión de factura masiva de Servicios Básicos
- Emisión de factura masiva de Hospitales/Clínicas
- Emisión de factura masiva de Prevalorada
- Emisión de factura masiva de Comercial de Exportación de Servicios
- Emisión de factura masiva de Prevalorada Sin Derecho Crédito Fiscal
- Emisión de factura masiva de Hospitales/ Clínicas Zona Franca
- Emisión de factura masiva de Tasa 0

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.

c) Modalidad de servicio 3: Pasarela de Pagos con facturación conjunta

Permite habilitar los siguientes medios de pago: Pago por Código de Pago de Trámite (CPT), Pago con Tarjeta de Crédito y/o Débito y Pago mediante código QR. Cada uno de estos medios puede integrarse según los requerimientos de la Entidad Solicitante, sin que sea obligatorio implementarlos simultáneamente.

Esta modalidad presenta 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, así como para solicitar los datos necesarios para la facturación electrónica en línea.
- Consulta del estado de la transacción: Permite obtener, mediante una Web API, el estado actual de la transacción generada por el proceso de pago y facturación.
- Notificación de pagos: Envía una notificación sobre el resultado del pago. Para ello, la Entidad Beneficiaria debe desarrollar e implementar en su Sistema Cliente un servicio Web REST que reciba dichas notificaciones.
- Consulta de catálogos de productos y/o servicios: Según la actividad económica de la Entidad Beneficiaria, se obtiene un catálogo de productos homologados por el SIN. La Entidad Beneficiaria es responsable de homologar sus productos o servicios para emitir correctamente la factura electrónica.
- Emisión automática de factura electrónica individual por concepto de “compra y venta”.
- **Uso de la API REST del SEFE** para acceder a los servicios complementarios de facturación electrónica en línea, conforme a lo descrito en el “Modalidad de Servicio 2” del presente documento.

Los parámetros y especificaciones técnicas correspondientes se detallan en el **Documento de Especificaciones Técnicas de la PPE y el SEFE**.

8. COMISIONES O TARIFAS DE LA PPE Y SUFE

La AGETIC no cobrará ningún tipo de comisión a la Entidad beneficiaria por el uso de los servicios ofrecidos por la PPE y el SEFE.

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.

9. POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Respecto a las características de seguridad técnica de la PPE y el SEFE, se destacan las siguientes:

Seguridad técnica

- Canales de comunicación cifrados entre la AGETIC y el banco público del Estado.
- Canales de comunicación cifrados entre la AGETIC y el SIN, conforme al esquema de conexión establecido por esta entidad.
- Canales de comunicación cifrados entre la AGETIC y la Entidad Beneficiaria.
- Cada Entidad Beneficiaria dispone de credenciales de acceso únicas para cada tipo de servicio. Asimismo se implementan contraseñas robustas y seguras.
- En el uso de los módulos de la PPE se emplean tokens JWT para validar de forma segura la identidad de la Entidad Beneficiaria, la generación de Códigos de Pago de Trámite y los pagos asociados.
- El procesador de pagos cuenta con certificaciones y medidas de seguridad para el procesamiento de pagos con tarjetas de crédito y/o débito.
- La AGETIC dispone de políticas de seguridad para el acceso a los entornos de producción, incluyendo la designación de responsables conforme a normativa vigente.

Seguridad de la información procesada

- La PPE precautela la seguridad de los pagos mediante los mecanismos provistos por el procesador de pagos, en coordinación entre la entidad financiera emisora y el Sistema Cliente.
- La PPE no almacena datos personales ni información de tarjetas de crédito o débito utilizadas en el pago.

- Para fines de conciliaciones diarias u otros requerimientos de la Entidad Beneficiaria, la PPE conserva únicamente la siguiente información:

Información almacenada por la Pasarela de Pagos (PPE):

- Datos del Sistema Cliente, para identificar el origen de la transacción.
- Detalle del pedido u orden de pago enviada por el Sistema Cliente.
- Registro de la información enviada y recibida del procesador de pagos y/o entidad bancaria. La PPE no almacena datos sensibles del pago; dicha información es ofuscada por el procesador de pagos.

Información almacenada por el Sistema Único de Facturación Electrónica (SUFE):

- Datos del Sistema Cliente, para identificar el origen de la transacción.
- Detalle completo de la factura electrónica enviada por el Sistema Cliente.
- Registro de la información enviada y recibida por el Sistema Integrado de Administración Tributaria (SIAT), con ofuscación de los datos sensibles.
- Los datos utilizados para la facturación electrónica son firmados digitalmente por el SEFE 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 dicha entidad.

10. POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD Y CONECTIVIDAD

La PPE y/o el SEFE están disponibles a través de dos (2) medios de acceso principales:

- Mediante una conexión punto a punto por fibra óptica establecida entre la Entidad Beneficiaria y la AGETIC.
- A través de conexión por internet.

 AGETIC Digitalizando Bolivia	POLÍTICAS DE ACCESO, USO Y SEGURIDAD DE LA PASARELA DE PAGOS DEL ESTADO Y DEL SERVICIO DE EMISIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS	Versión: 3.0 Tipo documento: Público Página: 12 de 16
---	---	--

11. COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La Entidad Beneficiaria debe designar un responsable técnico y comunicar su nombramiento a la AGETIC. Para registrar al usuario con rol técnico en la Plataforma de Administración de la PPE y SEFE, la Entidad debe remitir los siguientes datos del funcionario designado:

- Número de carnet de identidad
- Nombres
- Primer apellido
- Segundo apellido
- Fecha de nacimiento
- Cargo
- Correo electrónico institucional
- Correo electrónico personal

De igual manera, la entidad beneficiaria deberá remitir la siguiente información complementaria:

- Nombre de entidad
- Sigla
- Tipo de Entidad
- Correo electrónico de contacto
- Teléfono
- Departamento
- Dirección
- Nombre del Sistema Cliente

El responsable técnico designado será el punto de contacto para coordinar con la AGETIC las siguientes acciones:

- Participación en la capacitación sobre el uso de la PPE y/o el SEFE.
- Coordinación de tareas de mantenimiento relacionadas con la PPE y/o el SEFE.
- Atender y resolver cualquier eventualidad que afecte el correcto funcionamiento de la PPE y/o el SEFE.
- Coordinación para la remisión de información registrada en la PPE y/o el SEFE.

La AGETIC y la Entidad Beneficiaria establecerán los canales de comunicación pertinentes, tales como correo electrónico, líneas telefónicas y mecanismos de coordinación (reuniones preliminares, soporte técnico inicial, supervisión directa,

entre otros).

12. RESPONSABILIDADES DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA.

La Entidad Beneficiaria tiene las siguientes responsabilidades:

- a) Realizar el proceso de adhesión a los servicios de PPE y/o SEFE, remitiendo a la AGETIC, la Norma Técnica de Adhesión correspondiente firmada únicamente por su Máxima Autoridad Ejecutiva.
- b) Cumplir en su integridad con lo establecido en la presente Política de Acceso, Uso y Seguridad de la PPE y/o del SEFE.
- c) Designar un Responsable Técnico y comunicar de manera oficial a la AGETIC los datos detallados en el apartado “Coordinación interinstitucional” del presente documento.
- d) Comunicar oportunamente a la AGETIC, la solicitud de baja de un usuario de la Entidad Beneficiaria en la PPE y/o SEFE, mediante nota oficial firmada únicamente por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad.
- e) Garantizar la conectividad continua y estable entre el Sistema Cliente y la PPE y/o el SEFE.
- f) Seguir las indicaciones descritas en el **Documento de especificaciones técnicas de la PPE y el SEFE**.
- g) Comunicar de manera inmediata a la AGETIC cualquier contingencia, inconsistencia, deficiencia o problema del que se tenga conocimiento y que pueda afectar el normal funcionamiento de la PPE y/o el SEFE, a través del responsable técnico designado en el apartado “Coordinación interinstitucional” del presente documento.
- h) Consignar correctamente la información enviada a la PPE y/o el SEFE para realizar el pago y facturación, la PPE y/o el SUFE no modifica la información enviada por el Sistema cliente.
- i) Mantener el control sobre la administración de las cuentas asignadas, incluyendo las credenciales, la vigencia del Certificado Digital, así como las credenciales del SIAT y de la plataforma del Operador de Pagos que se comparten con la AGETIC. Comunicar oportunamente a la AGETIC cualquier actualización o cambio en estos accesos.
- j) En caso de caducidad de las credenciales, la Entidad Beneficiaria es responsable de gestionar su renovación de manera oportuna para evitar interrupciones en el servicio.
- k) 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.
- l) Custodiar las credenciales proporcionadas por la AGETIC para el uso de la PPE y/o el SEFE para asegurar la confidencialidad, integridad y correcto manejo de su uso.

- m) Reportar cualquier pérdida, cambio o compromiso de las credenciales a la AGETIC de forma inmediata para activar los mecanismos de protección y renovación correspondientes.
- n) La Entidad Beneficiaria se compromete a no realizar ninguno de los siguientes actos con la PPE y/o SEFE:
 - Acceder o intentar acceder a los sistemas, programas o información de la PPE y/o SEFE sin la debida autorización.
 - Permitir que terceros utilicen la PPE y/o SEFE mediante modalidades como renta, arrendamiento, tiempo compartido, buró de servicios u otras similares.
 - Transferir a terceros cualquier derecho otorgado a la Entidad Beneficiaria bajo la Norma Técnica de Adhesión.
 - Utilizar herramientas o mecanismos para habilitar funcionalidades desactivadas o desarmar, desmontar o intentar descifrar el funcionamiento interno de la PPE y/o SEFE en cualquiera de sus módulos.
 - Realizar acciones que interfieran con el funcionamiento normal de la PPE y/o SEFE que dificulten el acceso o uso por otros usuarios, generen una carga desproporcionada sobre su infraestructura o utilizarlas de forma no autorizada según este documento.
 - Crear o mantener cuentas de usuario para personas que no tengan una relación laboral vigente con la Entidad Beneficiaria.
- o) Verificar y validar directamente con el Banco Unión S.A. los pagos realizados, efectuar conciliaciones, y cotejar los pagos recibidos generados desde la PPE. Asimismo, podrá validar tanto con el Banco Unión S.A. como con el Operador de Pagos la ejecución de las distintas "Comunicaciones" relativas a Reversiones, Anulaciones y Reembolsos de transacciones.
- p) Solicitar a la AGETIC expresamente el uso exclusivo de las credenciales de acceso, las cuales deben emplearse únicamente para garantizar el correcto funcionamiento de la PPE y/o SEFE.
- q) Asume plena responsabilidad por la obligación que dio origen a la Orden de Pago o a la emisión de la factura electrónica, incluyendo la verificación de las causas, el importe, el destino y cualquier otra circunstancia relacionada
- r) Cumplir y gestionar todas las obligaciones acordadas con los Usuarios y/o terceros en relación con los pagos, recaudaciones o la emisión de facturas electrónicas realizadas a través de la PPE y/o SEFE.
- s) Soportar cualquier evento futuro o controversia que exceda el ámbito de las Políticas de Acceso y Uso de PPE y SEFE, sin que AGETIC ni su personal tenga responsabilidad alguna.

13. RESPONSABILIDADES DE LA AGETIC

La AGETIC, como entidad administradora de la PPE y/o SEFE, asume funciones técnicas y de coordinación. En este marco, tiene las siguientes obligaciones:

- a) Recepcionar y verificar el cumplimiento del proceso de adhesión de la Entidad Beneficiaria mediante la Norma Técnica de Adhesión correspondiente, asegurando que cumpla con los requisitos establecidos
- b) Una vez aceptada la Norma Técnica de Adhesión y cumplidos los requisitos para habilitar la PPE y/o el SEFE, la AGETIC otorgará a la Entidad Beneficiaria un permiso limitado, no exclusivo, revocable y no transferible para acceder y utilizar los servicios, incluyendo el uso de APIs, documentación, imágenes, páginas de soporte y actualizaciones proporcionadas por la AGETIC.
- c) Verificar que la Entidad Beneficiaria cumpla con las Políticas de Acceso, Uso y Seguridad establecida para la PPE y/o SEFE, para el correcto uso y administración de estos servicios.
- d) Acreditar al responsable designado por la Entidad Beneficiaria y mantener activos los canales de comunicación establecidos.
- e) Atender las solicitudes de baja de usuarios de la Entidad Beneficiaria, registrando y tramitando la desactivación correspondiente.
- f) Utilizar, a solicitud expresa del sistema cliente de la Entidad Beneficiaria, las credenciales de acceso otorgadas única y exclusivamente para el correcto funcionamiento de la PPE y/o SEFE.
- g) Brindar asistencia técnica en procesos de actualización o renovación de credenciales de acceso.
- h) Proporcionar asistencia técnica durante el proceso de integración con la PPE y/o SEFE.
- i) Comunicar, mediante correo electrónico dirigido al responsable técnico de la Entidad Beneficiaria, la fecha y el horario estimado de los mantenimientos programados de la PPE y/o SEFE.
- j) Garantizar la disponibilidad de la PPE y/o SEFE, excepto en casos de problemas técnicos, inconvenientes de conectividad o interrupciones no programadas.
- k) Realizar monitoreo constante de cada uno de los servicios ofrecidos y atender cualquier tipo de solicitud o inconveniente reportado por la Entidad Beneficiaria si fuera el caso.
- l) Atender las solicitudes relacionadas con la actualización de información, así como el alta y baja de usuarios que acceden a la PPE y/o SEFE.
- m) En caso de eventualidades que afecten la disponibilidad del servicio y cuyo origen esté asociado a la PPE y/o SEFE, realizar las gestiones

necesarias para restablecer el servicio de manera oportuna.

- n) Resguardar las credenciales de acceso otorgadas por la Entidad Beneficiaria, preservando la confidencialidad e integridad de los datos compartidos.
- o) En caso de que la AGETIC verifique incumplimiento de lo establecido en la presente Política de Acceso y Uso de la PPE y/o del SEFE o en el Documento de especificaciones técnicas, notificará dicha situación a la Entidad Beneficiaria; si esta no adopta las medidas correctivas necesarias, la AGETIC podrá suspender temporalmente el acceso y uso de dichos servicios hasta que las deficiencias sean subsanadas.

14. EXCEPCIONES DE RESPONSABILIDADES DE LA AGETIC

- a) La AGETIC no es responsable por la obligación que dio origen a la Orden de Pago o a la emisión de la factura electrónica, ni por verificar sus causas, importe, fines o cualquier otra circunstancia asociada a dicha Orden de Pago o recaudación.
- b) La AGETIC no es responsable por el incumplimiento de las obligaciones acordadas entre Usuarios y/o terceros respecto a pagos, recaudaciones o emisión de facturas electrónicas realizadas a través de la PPE y/o del SEFE.
- c) La AGETIC no garantiza la disponibilidad, continuidad ni funcionamiento de las plataformas de los procesadores de pagos, entidades bancarias, instituciones financieras o de los servicios provistos por el SIN.
- d) La AGETIC no es responsable por los límites de montos por transacción establecidos por las instituciones financieras o procesadores de pago involucrados.

15. ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.

La AGETIC publicará cualquier tipo de actualización realizada a los documentos asociados para el uso de la Pasarela de Pagos del Estado (PPE) y del Servicio de Emisión de Facturas Electrónicas (SEFE) en la página web institucional de AGETIC.