

AÑO: 2010

“CONVENIO DE PARTICIPACION PARA EL PAGO ELECTRONICO DE
TRIBUTOS, DERECHOS Y OTROS SERVICIOS DE GOBIERNO (P@GOES)
ENTRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TESORERIA Y EL FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA”

Ministerio de Hacienda



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Tesorería

No. 08/2010

CONVENIO DE PARTICIPACION PARA EL PAGO ELECTRONICO DE TRIBUTOS, DERECHOS Y OTROS SERVICIOS DE GOBIERNO (P@GOES) ENTRE LA DIRECCION GENERAL DE TESORERIA Y EL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Por una parte, **MARIANO ARISTIDES BONILLA BONILLA**,

actuando en nombre y representación de la **DIRECCION GENERAL DE TESORERIA**, en lo sucesivo "**DGT**", en mi carácter de Director General, calidad que compruebo con el Acuerdo número uno, emitido en esta ciudad, el dos de junio de dos mil nueve por el Ministro de Hacienda, Licenciado Juan Ramón Carlos Enrique Cáceres Chávez, transcrito por el mismo titular, en el que consta que fui nombrado para ejercer el cargo de Director General de Tesorería, a partir del día dos de junio de dos mil nueve y por otra parte, **JOSE TOMAS CHEVEZ RUIZ**,

actuando en mi calidad de Presidente y Director Ejecutivo del **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA**, Institución de Crédito, Autónoma de Derecho Público, de este domicilio, en adelante denominado "**el FONDO**", con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro-cero siete cero cinco siete cinco-cero cero dos-seis, personería que compruebo con: a) Ley de Creación del Fondo Social para la Vivienda, contenida en el Decreto Legislativo número trescientos veintiocho del diecisiete de mayo de mil novecientos setenta y tres, publicado en el Diario Oficial número Ciento Cuatro del Tomo Doscientos Treinta y Nueve del seis de junio del mismo año, en vigencia desde el quince del mismo mes y año, en cuyos artículos veintisiete y treinta se confiere al Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda la Representación Legal del mismo y se le faculta para otorgar actos como el presente; b) Diario Oficial número Noventa y Nueve del Tomo Trescientos Ochenta y Tres de fecha uno de junio de dos mil nueve, en el cual aparece publicado el Acuerdo Ejecutivo número



Condominio Tres Torres, Avenida Alvarado y Diagonal Centroamérica Torre 1 nivel 4 Ala B Tel 2244-3201
CERTIFICADA BAJO LAS NORMAS ISO 9001 POR LA ASOCIACION ESPAÑOLA DE NORMALIZACION Y CERTIFICACION



Ministerio de Hacienda



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Tesorería

Veintisiete, emitido por el señor Presidente de la República el día uno de junio de dos mil nueve, por el cual se nombró a partir del día uno de junio de dos mil nueve, para terminar período de funciones que finaliza el día catorce de junio de dos mil diez, Director Presidente de la Junta Directiva y Director Ejecutivo del Fondo Social para la Vivienda, al Licenciado José Tomás Chávez Ruíz, c) Certificación extendida el día cuatro del mes de junio de dos mil nueve, por el Licenciado Dionisio Ismael Machuca Massis, Secretario para Asuntos Legislativos y Jurídicos de la Presidencia de la República, de la que consta que el Licenciado José Tomás Chávez Ruíz, a las dieciséis horas del día uno de junio de dos mil nueve, rindió la Protesta Constitucional ante el Presidente de la República Señor Carlos Mauricio Funes Cartagena y d) Transcripción del Punto VII) del Acta de Sesión de Junta Directiva número JD-191/2009, de fecha veintiuno de diciembre de dos mil nueve, en la que fui autorizado para suscribir el presente instrumento y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución, **ACORDAMOS** suscribir el presente Convenio de Participación, que se registrará bajo las cláusulas siguientes:

I. OBJETO.

El objeto del presente instrumento es el de definir los términos y condiciones para la prestación de los servicios de Pago Electrónico de Tributos, Derechos y Servicios de Gobierno (P@GOES) entre la DGT y el FONDO.

El servicio por el FONDO comprendido dentro del presente Convenio es el del pago de las cuotas de los préstamos otorgados a los usuarios del FONDO.

La incorporación de nuevos servicios deberá ser previamente convenida entre las partes, al menos con treinta días calendario de anticipación a la entrada en vigencia de los nuevos servicios.

II. PLAZO.

El plazo del presente contrato será de un año, contado a partir del día uno de enero del año dos mil diez al treinta y uno de diciembre del mismo año, prorrogable hasta por igual período, previo acuerdo escrito de las partes.



Documento elaborado en versión pública, la información suprimida es de carácter confidencial por contener datos personales de terceros, conforme a lo dispuesto en los Arts. 6 literal a), 24 literal c), 30 y 32 de la Ley del Acceso a la Información Pública, (LAIP).

No. 08/2010

III. CONDICIONES GENERALES.

- a) *P@GOES es un sistema informático propiedad de la DGT, utilizado por instituciones previamente autorizadas por ella, para la cancelación de tributos, derechos y servicios prestados por aquellas.*
- b) *La DGT y el FONDO, durante la vigencia del presente Convenio, deberán cumplir con las especificaciones técnicas establecidas en el Manual Técnico de Pago Electrónico Institucional (MATEPEI).*
- c) *La emisión de las Ordenes de Pago Electrónicas (OPE) se hará conforme lo establecido en los lineamientos emitidos por la DGT en el Manual Técnico de Pago Electrónico Institucional (MATEPEI).*

IV. CONDICIONES DE CALIDAD, SEGURIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

- a) *La DGT y el FONDO expresamente se comprometen a mantener estable la plataforma de P@GOES, con el fin de garantizar la calidad, el buen funcionamiento y continuidad del servicio.*
- b) *La DGT y el FONDO implementarán todos los mecanismos necesarios que garanticen la seguridad de P@GOES.*
- c) *La DGT y el FONDO deberán mantener un plan de contingencia en caso de fallas de P@GOES a fin de que el servicio no sea interrumpido.*

V. RESPONSABILIDADES.

- a) *El FONDO deberá cumplir toda normativa legal o reglamentaria presente o futura, emitida por la DGT y/o el Ministerio de Hacienda, en lo relativo al funcionamiento de P@GOES.*





Documento elaborado en versión pública, la información suprimida es de carácter confidencial por contener datos personales de terceros, conforme a lo dispuesto en los Arts. 6 literal a), 24 literal c), 30 y 32 de la Ley del Acceso a la Información Pública, (LAIP).

- b) El FONDO es responsable de implementar métodos de registro para autorizar y validar a los usuarios que accedan a la página Web Institucional y a la plataforma de P@GOES.*
- c) Tanto la DGT como el FONDO expresamente se obligan a afrontar cualquier reclamo que formulen los usuarios del servicio, en razón de incumplimientos o transgresiones del mismo que les sean imputables.*
- d) Ni la DGT ni el FONDO serán responsables por los retrasos o fallas de operación derivados de actos no imputables a ellos, ni de casos fortuitos o de fuerza mayor.*
- e) Tanto la DGT como el FONDO, deberán notificar de forma inmediata a la otra, cualquier falla en la plataforma de P@GOES que provoque retraso en el servicio.*
- f) La DGT y el FONDO asumen la responsabilidad de los actos que realice su personal en el cumplimiento del presente Convenio, inclusive si de ellos resultaren actos ilícitos en perjuicio de los intereses Institucionales o de los usuarios.*
- g) Será responsabilidad del FONDO efectuar conciliaciones entre las transacciones del componente de pagos institucional (Switch de Pagos) y las reportadas por las entidades colectoras a la DGT, cualquier diferencia o inconsistencia deberá ser comunicada por escrito a esta última.*
- h) Todo lo relacionado con el manejo autorizado de fondos, será regido por lo establecido en el presente instrumento y por los contratos suscritos entre el Ministerio de Hacienda y las entidades colectoras.*
- i) La DGT será la responsable de la operatividad del Buzón de Pagos, de los enlaces de comunicación con las entidades colectoras y de los Switch de Pago del FONDO.*
- j) La DGT proporcionará al FONDO la asesoría y asistencia técnica para la implementación y uso del Switch de Pago y será la responsable de su actualización cuando sea requerido.*



Documento elaborado en versión pública, la información suprimida es de carácter confidencial por contener datos personales de terceros, conforme a lo dispuesto en los Arts. 6 literal a), 24 literal c), 30 y 32 de la Ley del Acceso a la Información Pública, (LAIP). No. 08/2010

VI. COSTOS.

a) Los costos por cada transacción utilizando el servicio de P@GOES, serán cancelados por el FONDO y se registrarán por lo dispuesto en el contrato suscrito para tales efectos, entre el Ministerio de Hacienda y las entidades colectoras.

b) El costo originado de las transacciones del pago electrónico que se cancela a la entidad colectora no deberá ser cargado al usuario.

VII. ATRIBUCIONES Y COMPETENCIAS.

a) La DGT es la única institución que en representación del Estado, podrá negociar con las Entidades Colectoras el servicio de pago electrónico.

VIII. CONDUCTAS FRAUDULENTAS

Tanto la DGT como el FONDO, expresamente se obligan a combatir en forma conjunta el uso fraudulento de sus redes por parte de terceros.

Para tales efectos, conjuntamente formarán equipos de trabajo con el propósito de mantener una estricta vigilancia sobre los servicios y segmentos de usuarios, identificando áreas de riesgo e implementando políticas para evitar fraudes.

IX. PROHIBICION.

Queda expresamente prohibido para el FONDO, transferir o ceder en todo o en parte, a título gratuito u oneroso, los derechos y obligaciones que emanan del presente Convenio.

X. INCUMPLIMIENTOS.

a) En el caso de que el FONDO incumpliere las obligaciones establecidas en el presente Convenio y/o en los documentos anexos operativos que forman parte del mismo, la DGT se reserva el derecho de





Documento elaborado en versión pública, la información suprimida es de carácter confidencial por contener datos personales de terceros, conforme a lo dispuesto en los Arts. 6 literal a), 24 literal c), 30 y 32 de la Ley del Acceso a la Información Pública, (LAIP).

dar por terminado el mismo, de acuerdo a evaluación que al efecto realizará, para determinar la trascendencia o gravedad del incumplimiento referido.

b) En caso de producirse resistencia por parte del FONDO, para atender y/o dar solución a reclamos o a su obligación de asumir las consecuencias producto de incumplimientos o transgresiones, constituirá en sí un incumplimiento grave al presente Convenio, lo que dará por finalizado el mismo.

XI. CONFIDENCIALIDAD.

Toda la información que se intercambie entre la DGT y el FONDO en virtud del presente Convenio, será tratada en forma confidencial, por lo que expresamente se comprometen a tratar con absoluta reserva toda información técnica u otra que por su naturaleza, se entienda como confidencial.

XII. TERMINACION Y MODIFICACIONES.

a) Tanto la DGT como el FONDO podrán acordar la terminación del presente Convenio, cuando se considere lo más apropiado para los intereses de cada institución, aún cuando no existiere incumplimiento por cualquiera de las partes que lo suscriben, debiendo ser notificado con treinta días hábiles de anticipación.

b) Previa autorización de las partes que lo suscriben, el presente Convenio podrá ser modificado.

Para tal efecto, la parte interesada hará del conocimiento de la otra la propuesta de modificación para su análisis respectivo; transcurridos treinta días hábiles desde la fecha de presentación de la propuesta sin que se hubiera recibido respuesta de la contraparte, se presumirá su aceptación tácita.

XII. DOMICILIO Y RENUNCIAS.

Ambas partes fijamos como domicilio especial el de esta ciudad y nos sometemos a todas las Leyes y Reglamentos de la República de El Salvador, que se relacionan con esta materia, renunciando a establecer reclamaciones por otras vías que no sean las enmarcadas en nuestra legislación.





Documento elaborado en versión pública, la información suprimida es de carácter confidencial por contener datos personales de terceros, conforme a lo dispuesto en los Arts. 6 literal a), 24 literal c), 30 y 32 de la Ley del Acceso a la Información Pública, (LAIP).

No. 08/2010

En fe de todo lo anterior, manifestamos nuestra conformidad, ratificamos todo lo expresado y firmamos el presente Convenio en duplicado, por estar redactado de acuerdo a la conveniencia de nuestros representados, en la ciudad de San Salvador, a los veintitrés días del mes de diciembre de dos mil nueve.-



Lic. Mariano Bonilla
Director General de Tesorería





No. 08/2010

ANEXO 1

REQUISITOS GENERALES

Los requisitos generales que el FONDO deberá cumplir para utilizar los servicios de P@GOES, son de tipo Operativos, Administrativos, Financieros y Otros.

1 OPERATIVOS.

1.1 Órdenes de Pago Electrónicas (OPE).

El servicio de pago electrónico comprende dos modalidades: Electrónica (Internet) y Multicanal (Kiosco, Ventanilla, IVR-Teléfono), las que serán puestas a disposición por la entidad colectora de acuerdo a los canales de pago habilitados.

La generación de las OPE, deberá cumplir los requerimientos definidos en el "Manual Técnico de Pago Electrónico Institucional" (MATEPEI) y "Manual Técnico de Pago Electrónico de Entidad Colectora" (MATEPEC).

Toda solicitud de servicio aprobada por el FONDO tendrá un número de orden de pago, el cual será único, generado en su portal, según especificaciones definidas en el MATEPEI.

Si el usuario selecciona cancelar el pago a través de una vía diferente a la de Internet, la Institución autorizada generará la Orden de Pago con la información establecida en el formato 2, la cual será impresa por el contribuyente para continuar con el proceso de pago a través de kiosco, ventanilla o IVR.





Las instituciones serán responsables de definir e incluir las fechas de caducidad en las órdenes de pago, cuando el servicio así lo requiera.

1.2 Autenticación y Confidencialidad.

Cada Institución es responsable de implantar métodos de registros para validar a sus usuarios que accedan a la página Web Institucional y será responsable de implementar los mecanismos que garanticen la confidencialidad e integridad de la transacción conforme a lo detallado en el MATEPEI.

1.3 Confirmación de Pago Electrónico a usuario.

Para la modalidad Electrónica (Internet), el FONDO deberá enviar por correo electrónico u otro mecanismo electrónico al usuario, la confirmación del pago con la información establecida en el formato 1, el cual podrá ser impresa por el usuario; en el caso de la modalidad Multicanal, la entidad colectora será responsable de entregar la confirmación al usuario a través del medio que esté utilizando, conforme a lo establecido en el Contrato entre la DGT y la entidad colectora.

La comprobación de pago electrónico en ambas modalidades contendrá los datos de la orden de pago, el número de recibo generado por el buzón de pago, fecha de recepción, número de transacción de la entidad colectora y otros datos relacionados al pago la cual será emitida por la Entidad Colectora. A excepción del canal de IVR-Teléfono, en el que recibirá un número de confirmación del pago electrónico.

2. ADMINISTRATIVOS

2.1 Código de Identificación Institucional.

La identificación y codificación del FONDO será establecida por la DGT.





2.2 Unidad de Help Desk Institucional.

El FONDO deberá tener una unidad de servicio al cliente denominada Help Desk, que será la responsable de brindar asesoría a cada usuario sobre los servicios que serán pagados a través de P@GOES, debiendo registrar, procesar y dar trámite a todas las consultas internas.

La unidad Help Desk Institucional deberá mantener una estrecha comunicación con el equipo Help Desk DGT, para recibir y dar trámite a las consultas de pagos electrónicos entre el FONDO y la DGT.

El personal que conforme el Help Desk Institucional deberá mantener políticas de privacidad y confidencialidad de la información.

Los horarios de atención de la unidad Help Desk Institucional se establecerán de conformidad al giro de la actividad del FONDO.

La unidad de Help Desk Institucional deberá contar con equipo de cómputo necesario, conexión a Internet, acceso permanente al Switch de Pago, impresores, línea telefónica directa, fax y correo electrónico institucional.

El FONDO y el Ministerio de Hacienda podrán acordar en un futuro otras condiciones para el tratamiento de reclamos efectuados por los usuarios.

2.3 Manejo de Fondos.

El FONDO deberá validar diariamente los montos reportados en las notas de abono entregadas por la DGT, con los montos registrados en el Switch de Pago y lo depositado por la entidad colectora a la cuenta informada por la DGT. En caso de existir diferencia deberá comunicarlo por escrito a la DGT. La presente disposición aplica para los fondos de Actividades Especiales y fondos de Instituciones Autónomas.

El FONDO abrirá una cuenta a su nombre en las entidades colectoras autorizadas por el Ministerio de Hacienda para la percepción de fondos provenientes del servicio de P@GOES. El nombre de la cuenta





debe ser "P@GOES-<Nombre de Institución Autónoma>", la que deberá ser notificada a la DGT. El FONDO negociará con cada entidad colectora las condiciones de dicha cuenta, a excepción de aquellas establecidas en el presente convenio o en sus anexos.

Además debe incluir las siguientes restricciones en la cuenta: que el banco no pueda realizar reversas de fondos a solicitud de los usuarios y no realizar reversas de fondos sin la autorización de la DGT.

Toda solicitud de devolución de fondos por parte de los usuarios deberá tramitarse en el FONDO, debiendo presentar copia de la nota o resolución de autorización de devolución a la DGT.

En caso de duplicidad de pago cuya responsabilidad es de la Entidad Colectora contratada por el Ministerio de Hacienda, esta le responderá al contribuyente y tramitará la respectiva solicitud de devolución ante el Ministerio de Hacienda, en dichos casos el FONDO deberá ingresar el monto del pago duplicado a más tardar a los cinco días hábiles de requerido por la DGT, en la cuenta de Fondos Ajenos en Custodia que esta designe.

Cualquier atraso por parte del FONDO que ocasione incumplimiento en el tiempo de devolución a la Entidad Colectora, de acuerdo a lo establecido en el contrato entre ésta y el Ministerio de Hacienda y que conlleve al pago de recargo, deberá ser absorbido por la Entidad Colectora.

En caso de duplicidad de pagos, el contribuyente realizará la petición de devolución ante el FONDO en donde esta establecerá los procedimientos y tiempos de respuesta a dicha petición.

3. FINANCIEROS

3.1 Hardware y Software.

El FONDO, cuando implante el servicio de P@GOES, deberá asumir los costos generados por las modificaciones a sus plataformas informáticas, aplicativos y servicios.





El FONDO deberá contar con la infraestructura detallada: Portal Web con implementación de transacciones seguras a través del uso de certificados digitales, Web Server, equipo adecuado para la instalación del Switch de Pago y enlaces de comunicación habilitados.

3.2 Medios de comunicación

El FONDO asumirá los costos generados por modificaciones a su estructura de conectividad.

Si el FONDO posee comunicación a través de la red SAFI, podrá hacer uso de la misma.

3.3 Transacciones Bancarias.

Si el FONDO maneja Fondos de Actividades Especiales u otros que no ingresen al Fondo General, deberá asumir los costos por transacción establecidos en el Contrato entre el Ministerio de Hacienda y las entidades colectoras.

Después de finalizado el mes calendario, la DGT informará a través de correo electrónico, fax u otro medio escrito, el número de transacciones efectuadas y el monto a pagar por el FONDO, esta última deberá verificar y avalar los datos a mas tardar el tercer día hábil después de notificado.

En caso de incumplimiento a los plazos o montos a pagar referidos anteriormente, en dos períodos consecutivos o tres alternos, la DGT podrá suspender el servicio de P@GOES, previa notificación a la autoridad competente, lo anterior sin perjuicio de pagar el monto adeudado.

3.4 Publicidad.

El FONDO asumirá los costos generados por la publicidad relacionada con sus servicios por medio de P@GOES.





4. OTROS REQUISITOS.

4.1 El FONDO deberá establecer los mecanismos de captura de datos y validación en la página Web Institucional para generar la orden de pago conforme a la naturaleza del servicio prestado

4.2 El FONDO deberá incorporar en la página WEB Institucional:

4.2.1 Mensaje visible detallando hora límite de cierre de operaciones diarias de cada una de las entidades colectoras, aclarando que los pagos realizados después de esta hora será registrado con el día hábil posterior de la entidad colectora.

4.2.2 Mensaje informando al usuario la fecha de caducidad de la orden de pago (OPE) cuando así lo requiera el servicio.

4.2.3 Mensaje visible para consulta por parte de los usuarios al Help Desk Institucional, detallando teléfono y correo electrónico del mismo.

4.2.4 Pantalla de consulta de trámites e impresión de comprobantes de pagos realizados por el usuario, considerando las medidas de seguridad requeridas para el trámite, por un período mínimo de seis meses.

4.2.5 Mensaje visible informando al usuario que en casos de pagos duplicados, deberá tramitar la solicitud de devolución en la Institución Autorizada.

4.2.6 Incorporar en la pantalla mensaje visible de los Bancos que ofrecen los diferentes canales de pago multicanal. La DGT comunicará a las Instituciones autorizadas las diferentes opciones que ofrecen el Banco; esta información también debe ser incorporada en la Orden de Pago.

4.3 El FONDO será responsable de actualizar el historial de pagos de sus usuarios desde el switch de pago Institucional.





- 4.4 Ejecutar periódicamente respaldo (backup) de los archivos generados en el switch de pago Institucional.
- 4.5 El FONDO deberá acatar las normas de seguridad establecidas por la DGT a fin de combatir el uso fraudulento de sus redes por parte de terceros e identificar áreas de alto riesgo.
- 4.6 La generación de facturas o crédito fiscal de IVA de los servicios que lo requieran, será responsabilidad de la Institución que preste el servicio, debiendo tener dichos documentos la misma fecha de realizado el pago; el FONDO establecerá los mecanismos necesarios para que el usuario obtenga los documentos en mención.
- 4.7 El FONDO deberá confirmar el pago, en el switch de pago el número de recibo proporcionado por la DGT, antes de prestar el bien o servicio pagado electrónicamente, lo anterior con el propósito de asegurar que han sido ingresado a las cuentas correspondientes.
- 4.8 El FONDO proporcionará el listado de servicios para la asignación del código de ingreso respectivo por la DGT.
- 4.9 El FONDO será responsable del retiro de toda la documentación de respaldo del pago (copias de RUI, notas de abono, reportes y otros) en la DGT, en los tiempos y lugares que ésta defina.
- 4.10 El FONDO designará al personal técnico responsable del Switch de Pago, quien será el enlace y recibirá la asesoría técnica proporcionada por la DGT.
- 4.11 Si el FONDO posee fecha de vencimiento de pagos masivos, éste podrá hacer modificaciones a sus sistemas que impacten en el Hardware o Software utilizado para el P@GOES, con no menos de cinco días de anticipación a la fecha de vencimiento. El incumplimiento al plazo establecido, hará incurrir al FONDO en lo dispuesto en la cláusula X del presente Convenio.





No. 08/2010

FORMATO 1

COMPROBANTE DE PAGO

Fecha de Pago:
Hora de Pago:
Código de Banco:
Código Cajero:
Número de Transacción Gubernamental:

NIT:

Nombre del Servicio (tipo de pago):
Código Ingreso (1):
Pago del Ingreso (1):
Código Ingreso (2):
Pago del Ingreso (2):
Código Ingreso (n):
Pago del Ingreso (n):

Total Pago:

Numero de Documento:
Periodo:
Código de Aduana:
Cuenta Contable:
Transacción Bancaria:
Transacción Tesorería:





No. 08/2010

FORMATO 2

LOGO
MINISTERIO
DE HACIENDA

ORDEN DE PAGO ELECTRONICA

MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION GENERAL DE TESORERIA
P@GOES
(NOMBRE DE LA INSTITUCION)

LOGO
INSTITUCION

ORDEN DE PAGO

Número de Transacción Gubernamental:

NIT:

Concepto de Pago:

Numero de Documento:

Periodo:

Código de Aduana:

Cuenta Contable:

Fuente Específica de Ingreso (1)

Monto Fuente Específica de Ingreso (1)

Fuente Específica de Ingreso (2)

Monto Fuente Específica de Ingreso (2)

Monto Total:

Fecha de Caducidad de Orden de Pago:

**Sr. Contribuyente usted puede pagar esta Orden de Pago
en las siguientes Entidades Colectoras:**

Banco 1

Kiosco

Ventanilla

Banco 2

Kiosco

LOGO
P@GOES

