



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**  
— GOBIERNO NACIONAL —

**FACTURA**  
**ELECTRÓNICA**  
DIRECCIÓN GENERAL DE INGRESOS  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

**Requisitos para Obtener la Certificación de  
Proveedor de Autorización Calificado**

## Contenido

<b>I. Generalidades del Proveedor de Autorización Calificado (PAC)</b>	<b>3</b>
<b>II. Lista de requisitos generales del Proveedor de Autorización Calificado (PAC)</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Requisitos</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Requisitos de desempeño</b>	<b>3</b>
2.2.1 Tiempo de respuesta	3
2.2.2 Mesa de Ayuda	3
2.2.3 Quejas presentadas a la DGI	4
2.2.4 Funcionalidad General del Sistema del Proveedor de Autorización Calificado	4
2.2.4.1 Registro de emisores	4
2.2.4.2 Servicios disponibles	4
2.2.4.3 Sincronización de reloj	4
2.2.5 Funcionalidad del sistema del Proveedor de Autorización Calificado del Emisor	5
2.2.5.1 Autenticación de usuarios emisores	5
2.2.5.2 Emisión de documentos	5
2.2.5.3 Representación gráfica	5
2.2.5.4 Entrega de documentos electrónicos al emisor.	5
2.2.5.5 Casos de Prueba Normativos	6
<b>2.3 Requisitos Tecnológicos</b>	<b>6</b>
2.3.1 Arquitectura de la Aplicación	6
2.3.2 Nivel de Servicio	6
2.3.3 Documentación técnica del sistema	6
2.3.4 Archivos XML	6
2.3.5 Verificar el sistema en producción	7
2.3.6 Centro de Datos permitidos	7
2.3.7 Comunicación segura y firma electrónica	8
2.3.7.1 Sincronización del reloj	8

## **I. Generalidades del Proveedor de Autorización Calificado (PAC)**

Un Proveedor de Autorización Calificado son las personas jurídicas que cuenta con la autorización de la Dirección General de Ingresos para otorgar Autorización de uso sobre la Factura Electrónica a contribuyentes que utilicen sus servicios.

Con el objetivo de garantizar que los Proveedores de Autorización Calificado cuenten con experiencia en el ámbito de desarrollo y soporte de sistemas de información, aplicando las mejores prácticas en seguridad de la información garantizando la continuidad del servicio tanto a sus clientes como a la DGI. Este documento reúne los requisitos mínimos, que las personas jurídicas deben cumplir para obtener la autorización como Proveedores de Autorización Calificado.

Los detalles de desarrollos se encuentran establecidos dentro de la Ficha Técnica de Factura Electrónica para PAC.

## **II. Lista de requisitos generales del Proveedor de Autorización Calificado (PAC)**

### **2.1 Requisitos**

- A.** Cumplir con los requisitos detallados en la resolución N°.201-0295 del 20 de enero de 2021 "Por medio de la cual se dictan la reglamentación de los Proveedores de Autorización Calificados (PAC) para la Factura Electrónica"
- B.** Aplicar a la solicitud para ser autorizado como Proveedor de Autorización Calificado (PAC) a través del sistema en etax-2.

### **2.2 Requisitos de desempeño**

#### **2.2.1 Tiempo de respuesta**

Cuando el Proveedor de Autorización Calificado preste sus servicios a un contribuyente, verificar que el Proveedor de Autorización Calificado ofrece al EMISOR un adecuado tiempo de respuesta por transacción.

Condiciones:

Verificar que la autorización de uso que incluya en su detalle 100 ítems demora 3 segundos o menos. La medición del tiempo inicia desde que el documento llega al Proveedor de Autorización Calificado (PAC) hasta que éste autoriza el documento electrónico, incluyendo las validaciones y demás procesos intermedios.

#### **2.2.2 Mesa de Ayuda**

Cuando el Proveedor de Autorización Calificado preste sus servicios a un contribuyente, verificar que dispone de una mesa de ayuda para sus clientes EMISORES.

Condiciones:

- a.** Debe estar disponible de acuerdo al horario de operación requerido por sus clientes.

- b. Debe mantener un registro actualizado de las consultas y reclamos de sus EMISORES
- c. El Proveedor Autorización Calificado deberá proveer para el registro, seguimiento y solución de incidentes los siguientes canales:
  - Correo electrónico
  - Línea de atención

### 2.2.3 Quejas presentadas a la DGI

La DGI procederá a verificar las incidencias reportadas por los contribuyentes por inconformidades con el PAC. Para los casos donde se evidencie que la incidencia afecta el proceso de Autorización de Uso de la factura electrónica y que el contribuyente ha agotado los canales dispuestos de atención con el respectivo PAC, la DGI procederá a realizar mesa técnica de trabajo en conjunto con el PAC, para identificar las situaciones que dan lugar a la inconformidad.

El PAC deberá disponer de un canal de atención a la DGI para atender a las mesas de técnicas que la Dirección considere pertinente e indicar el plan de acción para solventar las inconformidades.

En caso de que las incidencias se susciten por situaciones operativas en los receptores del Sistema de Facturación Electrónica de Panamá SFEP, o el modelo operativo del SFEP, LA DGI proveerá en conjunto con el proveedor PAC alternativas de solución a las situaciones presentadas

### 2.2.4 Funcionalidad General del Sistema del Proveedor de Autorización Calificado

#### 2.2.4.1 Registro de emisores

Cuando el Proveedor de Autorización Calificado (PAC) preste sus servicios a los emisores, verificar que la aplicación de Factura Electrónica del Proveedor de Autorización Calificado cuenta con las funcionalidades mínimas para el registro y control de los emisores. Detalle del mismo en Ficha Técnica de Factura Electrónica para PAC.

#### 2.2.4.2 Servicios disponibles

Verificar que el Proveedor de Autorización Calificado (PAC) cuenta con los servicios electrónicos obligatorios establecidos por la DGI en el Régimen de Factura Electrónica de Panamá.

Servicios disponibles:

- Consultas por CUFE.
- Consultas por criterios.
- Consulta de RUC y DV (individual y lote).
- Recepción de Eventos (anulación y manifestación).
- Recepción de documentos electrónicos (individual y lote).

Condiciones:

- a. Verificar que los servicios estén de alta y funcionan correctamente.
- b. Verificar que los servicios disponibles por la DGI son consumidos por los sistemas del Proveedor de Autorización Calificado.

#### 2.2.4.3 Sincronización de reloj

Verificar que los servidores utilizados por el sistema del Proveedor de Autorización Calificado (PAC), esté sincronizado con la hora y el formato establecido en los servidores de la Dirección General de Ingresos.

## 2.2.5 Funcionalidad del sistema del Proveedor de Autorización Calificado del Emisor

### 2.2.5.1 Autenticación de usuarios emisores

Verificar que la aplicación del Proveedor de Autorización Calificado (PAC) cuenta con una adecuada plataforma para identificar a los EMISORES.

Condiciones:

1. Verificar que cuando un EMISOR ingresa al sistema, se valida el certificado y su estatus utilizando listas proporcionadas por la autoridad competente.
2. Verificar que existe un mecanismo para que el EMISOR pueda actualizar el factor de autenticación, por ejemplo, cambio de contraseña o actualización de aplicación, certificado y si se tiene doble factor de autenticación.
3. Verificar que existen tablas de auditoría de accesos y emisión de facturas electrónicas.

### 2.2.5.2 Emisión de documentos

Cuando el Proveedor de Autorización Calificado (PAC) ofrece software o servicio para la emisión de documentos, verificar que la aplicación del Proveedor de Autorización Calificado (PAC) cuenta con las funcionalidades mínimas para realizar correctamente las transacciones de emisión de documentos electrónicos.

Condiciones:

- a. Emitir documentos de cada tipo de acuerdo con los datos que sean provistos por la DGI.
- b. Validar y certificar los documentos.
- c. Enviar a la DGI los documentos.
- d. Almacenar los XML y sus acuses de recibo.
- e. Anulación y manifestación de facturas.

### 2.2.5.3 Representación gráfica

Verificar que el Proveedor de Autorización Calificado (PAC) cumple con proveer la representación gráfica de los documentos electrónicos con lo establecido por la DGI.

Condiciones:

- a) Verificar que se incluyen los datos mínimos establecidos por la DGI para cada tipo de documento electrónico.
- b) Debe ser legible a simple vista, de acuerdo con el tamaño y tipo de papel establecido.
- c) Disponible en formato PDF.
- d) El QR debe incluir el contenido que establezca la DGI en la ficha técnica.
- e) Verificar que coinciden con los datos de los documentos con los archivos XML.

### 2.2.5.4 Entrega de documentos electrónicos al emisor.

Verificar que el sistema del Proveedor de Autorización Calificado (PAC) cuenta con servicios de entrega del documento electrónico al EMISOR por ejemplo correo electrónico, servicios web u otro mecanismo electrónico, de acuerdo a lo indicado a la ficha técnica de Factura Electrónica.

### 2.2.5.5 Casos de Prueba Normativos

Aprobar satisfactoriamente los casos de prueba normativos que la DGI aplique en el ambiente de pruebas del sistema del Proveedor de Autorización Calificado.

## 2.3 Requisitos Tecnológicos

### 2.3.1 Arquitectura de la Aplicación

Verificar que la aplicación esté soportada por una arquitectura que permita la escalabilidad, tolerante a fallos y esté implementada con herramientas de última generación.

Condiciones:

- a) Este PAC deberá demostrar mediante diagrama e informe técnico que certifique la escalabilidad, tolerancia a fallos y alta disponibilidad implementada con herramientas de última generación.
- b) Este requerimiento deberá ser demostrado con documentación técnica que el PAC deberá presentar sustentado mediante pruebas de rendimiento certificadas. La DGI se reserva el derecho de realizar pruebas de rendimiento.

### 2.3.2 Nivel de Servicio

Conforme lo establecido por el Acuerdo de Nivel de Servicio para Proveedores de Autorización Certificados, anexo a la Resolución No. 201-0295 del 20 de enero de 2021, "Por medio de la cual se dictan la reglamentación de los Proveedores de Autorización Calificados (PAC) para la Factura Electrónica".

Este requerimiento deberá ser evidenciado con el reporte anual de incidencias del PAC.

Así mismo se validará la información brindada por los PAC con los registros de la DGI que para estos efectos se establezcan.

### 2.3.3 Documentación técnica del sistema

Conforme lo establecido por la Resolución No. 201-0295 del 20 de enero de 2021, "Por medio de la cual se dictan la reglamentación de los Proveedores de Autorización Calificados (PAC) para la Factura Electrónica".

### 2.3.4 Archivos XML

Verificar que los archivos XML de los documentos electrónicos almacenados por el PAC cumplen con los requisitos establecidos por la DGI en las disposiciones del Sistema de Factura Electrónica y su documentación técnica.

Condiciones:

- a. Que estén almacenados de acuerdo al esquema y con firma electrónica calificado válida.
- b. Debe demostrarse los controles de seguridad de acceso a la base de datos o almacenamiento de objetos que contienen los archivos XML.

### 2.3.5 Verificar el sistema en producción

Verificar que el sistema del Proveedor de Autorización Calificado funciona correctamente de acuerdo a los criterios técnicos establecidos en la ficha técnica, condiciones:

- a. Afiliarse como EMISOR en el sistema informático de certificación en el ambiente de pruebas.
- b. Obtener autorización de uso de cada tipo de documentos electrónicos que se mencionan a continuación:
  1. Facturas de operación interna
  2. notas de débito
  3. notas de crédito.
  4. Documentos electrónicos con las distintas tasas de ITBMS.
  5. Documentos electrónicos con ISC.
  6. Documentos electrónicos con otros tipos de impuestos (OTI).
  7. Documentos electrónicos con retenciones.
  8. Documentos electrónicos de Exportación
  9. Documentos electrónicos con grupo de autorizados a descargar archivos de la FE y sus eventos.
  10. Documentos electrónicos de Medicamentos.
  11. Documentos electrónicos a precio 0.00 (muestras, regalos, etc.)
  12. Documentos electrónicos con descuentos a precio unitario
  13. Documentos electrónicos con acarreo individuales y totalizados.
  14. Documentos electrónicos a Contribuyente, gobierno, consumidor final y extranjero.
  15. Revisión del cálculo de las operaciones de la factura, utilizando de 2 a 6 decimales.
  16. Revisión de generación de facturas con información del pedido a nivel de ítems.
  17. Documentos electrónicos con información del pedido en el total de la factura
  18. Documentos electrónicos con información de logística
  19. Documentos electrónicos con identificación del local de entrega
  20. Documentos electrónicos con pago a plazos (30, 60, 90 días)
  21. Documentos electrónicos a plazos con pago adelantado (0, 30, 60)
  22. Documentos electrónicos con más de 100 ítems de envío individual y en lote.
  23. Documentos electrónicos en escenarios de contingencia.
- c. Procesar eventos de anulación y manifestación.
- d. Generar la representación gráfica en formato PDF para todos los documentos certificados.
- e. Obtener acuse de recibo sin errores para todos los casos.
- f. Afiliación a ambiente de producción.

### 2.3.6 Centro de Datos permitidos

El PAC puede emplear centros de datos propios, servicios de colocación de terceros siempre que cumplan para cada caso las condiciones de seguridad desarrolladas más adelante.

Condiciones:

- a. Se aceptarán servicios de colocación que cuenten con certificación TIER-3.
- b. Se aceptarán centros de datos propios y contar con referencia de implementación según los estándares de Uptime Institute o ANSI/BICSI que determinan las mejores prácticas aplicables a cualquier centro de datos.
- c. Deben contar con certificación de gestión de Seguridad de Información ISO/IEC 27001.

## 2.3.7 Comunicación segura y firma electrónica

### 2.3.7.1 Sincronización del reloj

El PAC deberá sincronizar sus sistemas a través del protocolo NTP con el servidor <http://tsp.pki.gob.pa/>