

República de Panamá

AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Resolución No. 60

Panamá, 20 de abril de 2011.

"Por la cual se aprueban las directrices para los pagos que sean realizados por medios electrónicos a favor de las entidades gubernamentales, recogidas en el documento denominado **Estándares de Gobierno para Pagos Electrónicos**"

El Administrador General de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, en uso de sus facultades legales, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley No. 65 de 30 de octubre de 2009, se creó la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) como una entidad autónoma con patrimonio propio, personería jurídica, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones, la cual en su artículo 3 numeral 11 faculta a la entidad para emitir directrices para establecer los estándares necesarios para el desarrollo de los sistemas tecnológicos del Estado.

Que la recaudación electrónica de pagos para efectuar trámites en las entidades del Estado forma parte de una estrategia gubernamental para la modernización de los servicios estatales, por lo que resulta adecuado uniformar criterios por su naturaleza sensitiva y de ahí la necesidad de plantear un documento para estandarizar los pagos vía electrónica a favor de las entidades gubernamentales, definido por la AIG en coordinación con la Contraloría General de la República (CGR), entidad encargada de la Fiscalización y regulación de los fondos públicos; y el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), entidad rectora del uso de los fondos recaudados por el Estado.

Que el respectivo documento incluye las directrices propuestas por la Contraloría General de la República y el Ministerio de Economía y Finanzas, posteriormente avaladas mediante las Notas No.356-2011-DFG y No. 102-01-075-DVMF, respectivamente; por tanto, corresponde a las entidades gubernamentales implementarlo para el pago de las obligaciones de los particulares a través del uso de tarjetas de debito, tarjetas de crédito y servicios de banca en línea, por lo que el suscrito, en cumplimiento de sus facultades,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR las directrices a ser implementadas por las entidades gubernamentales para los pagos que sean realizados por medios electrónicos a su favor, recogidas en el documento denominado **Estándares de Gobierno para Pagos Electrónicos**.

SEGUNDO: ORDENAR la publicación de la presente Resolución en la Gaceta Oficial.

TERCERO: Esta Resolución regirá a partir de su publicación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley No. 65 de 20 de octubre de 2009 y Decreto No. 205 de 9 de marzo de 2010.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE,

EDUARDO E. JAEN
ADMINISTRADOR GENERAL



**Autoridad Nacional
para la Innovación
Gubernamental**

**Estándares de
Gobierno para Pagos
Electrónicos**

2011

República de Panamá

**Autoridad Nacional para la Innovación
Gubernamental**



**Autoridad Nacional para
la Innovación Gubernamental**

**“Estándares de Gobierno para Pagos
Electrónicos”**

Abril de 2011

**Autoridad Nacional para la Innovación
Gubernamental**

Administración General

Ing. Eduardo Jaén
Administrador General

Tabla de Contenido

Hoja de Aprobación.....

Objetivo.....

Ámbito de Aplicación.....

Base Legal.....

Estándares de Gobierno para Pagos Electrónicos

A. Pagos Electrónicos para Trámites

A.1 Estándares para Pagos por vía Web.....

A.2 Estándares para pagos electrónicos en sitio.....

B. Cargos de Tarjetas para el Proceso de Cobro.....

C. Capacitación

D. Tutoriales y manuales.....

E. Mantenimiento del Servicio para pagos Electrónicos.....

F. Seguridad de la transacción e información.....

G. Transferencias y Reportes de Pagos Electrónicos.....

H. Centros de Pagos Autorizados.....

I. Plan de Contingencia

**J. Esquema para pago a través de las Páginas Web de las
Entidades**

K. Esquema para pago electrónico en sitio

Glosario

Bibliografía

		Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental	
TÍTULO: Estándares de Gobierno para Pagos Electronicos		Fecha de Vigencia:	
		Fecha de Revisión:	
AUTORIZADO:			
Ing. EDUARDO JAÉN ADMINISTRADOR GENERAL			

Objetivo

Impulsar la modernización del gobierno, facilitando a los ciudadanos la labor de pago para trámites oficiales, mediante la utilización de las tecnologías, con eficiencia y transparencia, logrando mayor confianza del ciudadano y la desburocratización de los trámites.

Ámbito de Aplicación

Los estándares descritos en el presente documento serán aplicados por todas las entidades que recauden o reciban dinero de ciudadanos, en concepto de trámites en dicha entidad.

Base Legal

Ley No. 51 de 22 de junio de 2008, reglamentada mediante Decreto Ejecutivo No. 40 de 2009, "Que define y regula los documentos electrónicos y las firmas electrónicas y la prestación de servicios de almacenamiento tecnológico de documentos y de certificación de firmas electrónicas y adopta otras disposiciones para el desarrollo del comercio electrónico".

Ley Nº 65 de 30 de Octubre de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Decreto Ejecutivo Nº 205 de 9 de marzo de 2010, "Por la cual se Reglamenta la Ley No. 65 de 30 de Octubre de 2009, que crea La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental".

Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, "Que aprueba el estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo y dicta disposiciones generales.

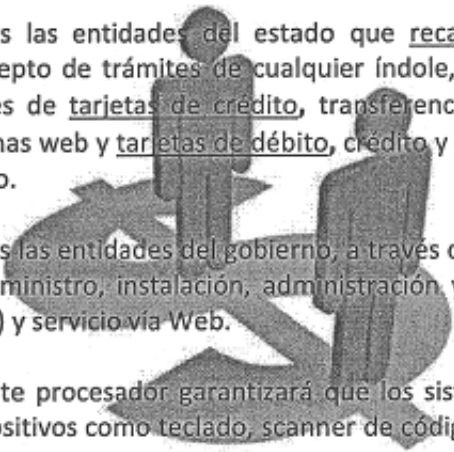
RESOLUCIÓN Núm. 003 de 17 de abril de 2008, Ministerio de Economía y Finanzas, Dirección de Tesorería, "Por medio del cual la Dirección de Tesorería acuerda brindar el servicio y soporte técnico a Instituciones Descentralizadas, Municipales, Empresas Públicas e Intermediarios Financieros, para acceder al Servicio de Pago por Transferencia Electrónica de Fondos (Depósito Directo) para el pago de la Planilla de Sueldos

Estándares de Gobierno para Pagos Electrónicos

A. *Pagos Electrónicos para Trámites*

1. Las Entidades utilizarán mecanismos tecnológicos que permitan recibir y pagar, por medios de comunicación electrónica, las promociones o solicitudes que se les formulen en la gestión de los procedimientos administrativos que éstas determinen, considerando que los mecanismos representen mejoras en los tiempos de atención, disminución de costos, oportunidad para elevar la eficiencia y transparencia, incrementar la productividad o mejorar la calidad de los servicios que se prestan.
2. Los mecanismos tecnológicos para el pago de transacciones gubernamentales se realizará mediante un ente procesador para la prestación de servicios integrados de pago, como parte del Plan Nacional de desarrollo de tecnología en el sector gubernamental.

3. Todas las entidades del estado que recauden dinero de ciudadanos en concepto de trámites de cualquier índole, prestarán el Servicio de Pago a través de tarjetas de crédito, transferencias bancarias en sus respectivas páginas web y tarjetas de débito, crédito y efectivo, en todos sus puestos de cobro.
4. Todas las entidades del gobierno, a través del ente procesador, garantizarán el suministro, instalación, administración y mantenimiento de los equipos (POS) y servicio vía Web.
5. El ente procesador garantizará que los sistemas podrán integrarse a otros dispositivos como teclado, scanner de código de barra, PIN Pad, impresoras, etc.
6. El ente procesador garantizará que la información viajará siempre encriptada.
7. El ente procesador deberá desarrollar la funcionalidad, para que el ciudadano pueda efectuar pagos, a través de unidades móviles como celulares, ventanilla, web o agentes autorizados.
8. El servicio contará con registros y bitácora de eventos y actualizaciones sobre datos de carácter sensitivo, mismos que podrán ser consultados en cualquier momento en línea mediante acceso WEB con controles de seguridad.
9. Las Entidades serán las encargadas de determinar la información requerida, para realizar pagos a ciudadanos o proveedores, por medios electrónicos, la información requerida estará establecida como Datos Fijos (información General de la Persona Natural o Jurídica) y Datos Variables (dependerá del tipo de transacción a realizar).
10. Las Entidades serán las encargadas de determinar la información requerida en el portal, para realizar la transacción (de la entidad hacia el proveedor de servicios), en el intercambio de datos y trazabilidad para portales de internet y pagos móviles por celulares.
11. Las Entidades serán las encargadas de determinar la información requerida en el portal, para realizar la transacción (del ente proveedor hacia la



entidad), en el intercambio de datos y trazabilidad para portales de internet y pagos móviles por celulares.

12. La Oficina de Auditoría y Fiscalización Interna del Ministerio de Economía y Finanzas, efectuará inspecciones a las instalaciones, programas, programas de seguridad, periódicamente, presentando informes sobre los hallazgos encontrados.
13. El ente procesador entregará la información y reportes que previamente ha solicitado la entidad, por medios electrónicos.
14. Las entidades entregarán al ente procesador, los números de cuentas donde deberán ser depositados los dineros recaudados.
15. El sistema contará como parte integral para el apoyo de la operatividad y verificaciones pertinentes, los enlaces correspondientes con todas las entidades tipo web service, interfaces o web XHTML y realizará las transferencias de información y dinero en tiempo real.
16. Para efectos de los balances entre las entidades, el sistema proporcionará los reportes por entidad de las transacciones y montos transferidos, según las especificaciones de cada entidad. El acceso a los reportes será en línea a través de interfaz Web con controles de seguridad y bitácora de auditoría de los accesos.
17. Se exceptúan de los estándares y normas, a aquellas entidades o proyectos que por la naturaleza de sus funciones, no lo requiera, previa autorización escrita por parte de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental(AIG), el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y la Contraloría General de la República (CGRP).

A.1 Estándares para Pagos por vía Web

1. El proveedor de servicio contará con toda la infraestructura y aplicación necesaria para proporcionar continuidad de servicio, garantizando la seguridad e integridad de la información.
2. El ente procesador deberá implementar sobre la seguridad de la red la validación de los mensajes través de MAC (Message Authentication Code) utilizando el estándar X9.9 (Financial Institution Message Authentication) y

algoritmo 3DES en formato CBC (Cipher Block Chaining), para garantizar la seguridad e integridad de la información, mantener los debidos registros para auditabilidad de las transacciones, disponer de una capacidad de procesos (TPS) acorde al flujo transaccional esperado y a los niveles de servicios establecidos (SLAs) y disponer de un esquema de contingencia que garantice el servicio 24x7.

3. El servicio estará basado en tecnología WEB, para que el usuario sólo requiera de herramientas de explorador o "browser".
4. La actualización de nuevas versiones será automática para los usuarios, brindando un producto de fácil administración, tanto local como remoto.
5. El procesamiento de las transacciones se realizará en tiempo real.
6. El sistema de pago, emitirá la confirmación o errores de transacción, al correo electrónico del cliente, si así lo desea el mismo.
7. El Sistema suministrará a la Entidad reportes estadísticas diarias, semanales y mensuales.
8. El proveedor de servicios remitirá diariamente a cada entidad un informe de las transacciones realizadas.
9. El informe con los datos de las transacciones, estará elaborado de acuerdo a los requerimientos de la entidad.
10. El proveedor de servicios proveerá a la entidad, acceso de sus sistemas en línea, a través de Internet, para que ésta pueda realizar consultas de los pagos y emitir reportes correspondientes a los servicios utilizados.
11. Las transferencias de fondos del proveedor de servicios a la(s) cuenta(s) del estado, serán depositados diariamente en las cuentas del Tesoro Nacional. La Dirección General de Ingresos indicará el número de la cuenta en el Banco Nacional de Panamá.
12. El ente procesador deberá mantenerse al día en todas las normas que rigen las diferentes redes de tarjetas débito y crédito, para mantener el servicio actualizado.
13. El sistema contará con la funcionalidad de aceptar pagos por unidades móviles o celulares.

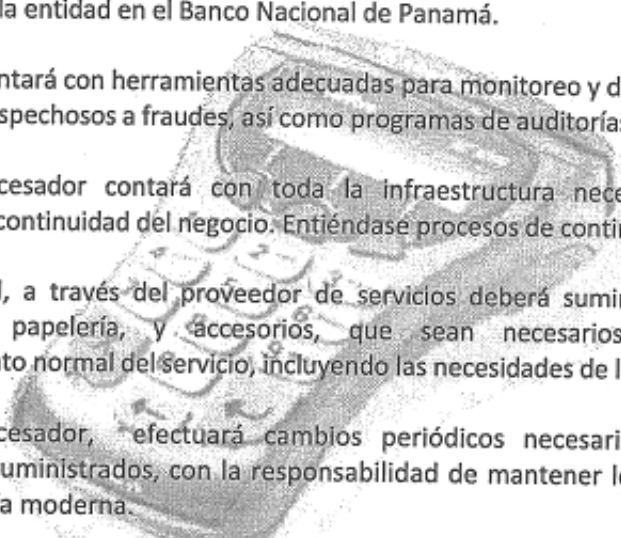
14. El sistema contará con la funcionalidad de hacer interface en tiempo real, para sistemas de pagos por celulares.
15. El servicio para el pago de trámites contará con un proceso de cierre o clearing entre las entidades y el ente procesador.
16. El ente procesador efectuará actualizaciones y revisiones periódicas de los sistemas, para mantenerse al día en las tecnologías de punta.
17. El manejo de los reclamos, contra cargos u otros deberá pactarse entre el ente procesador y la Entidad, los mismos no acarrearán o requerirán pagos de multa o recargos de ninguna índole para la Entidad.
18. El ente procesador colocará en las páginas web de cada entidad, un tutorial que explique al cliente el proceso para realizar las transacciones por la web.
19. La entidad a través del proveedor de servicios, tendrá la responsabilidad de proporcionar al cliente, una referencia para cada una de las transacciones realizadas, a través de pagos por tarjetas de crédito o transferencia bancaria, vía web. Dicha referencia deberá suministrarse a los clientes con el propósito de que puedan identificar sus transacciones ante cualquier proceso de reclamo.
20. La entidad o proveedor de servicios, deberá, en cada caso, proporcionar al cliente una referencia para las transacciones realizadas a través de los pagos realizados mediante tarjetas de crédito, debido o efectivo. Dicha referencia deberá suministrarse a los clientes con el propósito de que puedan identificar sus transacciones ante cualquier proceso de reclamo.
21. El sistema remitirá al correo electrónico del cliente, la referencia de la transacción, si éste así lo requiere.
22. La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental realizará revisiones periódicas de los sistemas de pagos electrónicos, para mantener los servicios de pago con tecnologías de punta.
23. Las Entidades colocarán quioscos o computadores en sus sitios de cobro para que el ciudadano pueda ejercer esta opción en la misma. Los equipos estarán debidamente asegurados y dotados de la adecuada privacidad y la cantidad de éstos estará determinada por el Ente, para apoyar la eliminación

de filas. Brindará asistencia a los ciudadanos que usen el servicio y tengan dificultades.

A.2 Estándares para pagos electrónicos en sitio

1. Los equipos Electrónicos utilizados para el pago de obligaciones en sitio, estarán programadas para aceptar transacciones de tarjetas débito y crédito con un tiempo aceptable no inferior a los estándares de mercado.
2. El ente procesador, será el encargado de velar por el servicio de administración, procesamiento, mantenimiento e instalación, para todas las ventanillas de las entidades del Estado, que realicen recaudaciones de los ciudadanos en concepto de venta, pago o cobro con tarjetas de crédito y de débito.
3. El proveedor de servicio deberá proporcionar a los administradores de las entidades, reportes de rendimiento del sistema y estadísticas relacionadas al cumplimiento de los acuerdos de servicio, los cuales serán establecidos por la entidad.
4. Las entidades a través del proveedor de servicio, contarán con toda la infraestructura y aplicación necesaria para proporcionar continuidad de servicio. El ANS (Acuerdo de nivel de servicio) de referencia para disponibilidad del servicio será no menor del 99.7%.
5. El sistema permitirá que el personal autorizado por la máxima autoridad de la Entidad, realice reversiones o ajustes en línea, para su respectiva corrección y registro de los asientos contables.
6. El sistema hará cierres diarios o parciales de las transacciones manejadas, en caso de que la terminal lo requiera.
7. El Sistema suministrará a la Entidad reportes, estadísticas diarias, semanales y mensuales.
8. El proveedor de servicios remitirá diariamente a cada entidad un informe de las transacciones realizadas.
9. Los puntos de venta, cobro o pago, tendrán la capacidad de programarse para las funcionalidades estipuladas por la entidad.



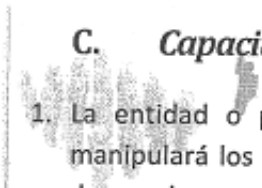
- 
10. El sistema hará liquidaciones diarias y acreditará diariamente a la cuenta indicada por la entidad en el Banco Nacional de Panamá.
 11. El sistema contará con herramientas adecuadas para monitoreo y detección de comercios sospechosos a fraudes, así como programas de auditorías.
 12. El ente procesador contará con toda la infraestructura necesaria para garantizar la continuidad del negocio. Entiéndase procesos de contingencia.
 13. Cada entidad, a través del proveedor de servicios deberá suministrar los formularios, papelería, y accesorios, que sean necesarios para el funcionamiento normal del servicio, incluyendo las necesidades de los P.O.S.
 14. El ente procesador, efectuará cambios periódicos necesarios de los dispositivos suministrados, con la responsabilidad de mantener los equipos con tecnología moderna.
 15. El ente procesador realizará revisiones periódicas que certifique que los P.O.S no contengan tecnología para clonación de tarjetas. Producto de la revisión se generará un reporte que estará dirigido al supervisor de las cajas de la entidad del estado, o a quien la máxima autoridad de la Entidad designe.

B. Cargos de Tarjetas para el Proceso de Cobro



1. Los cargos por el uso de tarjetas de débito y crédito serán evaluados por la entidad y los mismos estarán acorde con el número de transacciones generado por la entidad y las tasas no serán mayor a las del mercado vigente.

C. Capacitación

- 
1. La entidad o proveedor de servicio, deberá capacitar al personal que manipulará los equipos electrónicos, para el pago de obligaciones. En caso de que la capacitación sea impartida por la Entidad, la misma se realizará conforme a los lineamientos o instructivos escritos que facilite el proveedor de servicio.

D. Tutoriales y manuales

1. El ente procesador, desarrollará manuales de usuario final, manuales técnicos, que incluyan temas como de base de datos, seguridad del sistema, diagramas de flujo de datos y otros.
2. El ente procesador, desarrollará manuales del operador, manual de procedimientos para respaldo y recuperación de todos los componentes del sistema (repositorios de datos y aplicación).
3. El ente procesador, desarrollará guías para la publicación de cambios o parches al sistema (repositorio de datos y aplicación).
4. El ente procesador, desarrollará manuales o tutoriales del usuario final en línea.
5. Todos los manuales y guías se suministrarán en medios electrónicos, impresos y publicados vía web en cada portal del estado, antes de dar acceso al servicio.

E. Mantenimiento del Servicio para pagos Electrónicos.

1. El ente procesador, será el responsable del mantenimiento de los servicios y equipos para pagos electrónicos.

F. Seguridad de la transacción e información

1. El proveedor de servicio deberá mantenerse al día en todos los aspectos de seguridad de la información relacionados al sistema de pagos electrónicos.
2. El sistema deberá cumplir con los estándares de seguridad Internacionales PCI DSS¹ (Data Security Standard).

¹ <https://www.pcisecuritystandards.org/>

3. El sistema permitirá personalizar las consultas de búsqueda de información y documentos según los niveles de seguridad y roles de los usuarios.
4. La entidad, a través del proveedor de servicio, garantizarán la confiabilidad y seguridad en el manejo de los recursos.
5. El sistema proveerá una conexión segura entre el proveedor del servicio y el portal del Estado, o el medio de pago que corresponda a cada Entidad.
6. El ente procesador dispondrá de conexión y envío de datos de forma segura, a las diferentes entidades procesadoras del pago, debidamente encriptadas.
7. El sistema no deberá almacenar datos de los titulares de las tarjetas. De lo contrario, el ente procesador garantizará que el sistema contenga la protección de los datos de los titulares de las tarjetas que fueron almacenados.
8. El sistema permitirá controlar el acceso a la información y documentos, de acuerdo al esquema de seguridad, permitiendo de esta forma mostrar al usuario, según su función, únicamente aquellos datos a los que tiene acceso, para la información y documentos almacenados en el sistema.
9. El proveedor de servicio deberá proporcionar parches de seguridad para las entidades que administren el sistema, con el propósito de evitar que personas sin escrúpulos utilicen las vulnerabilidades de seguridad para obtener acceso privilegiado a los sistemas.
10. El sistema deberá codificar la transmisión de los datos de los titulares de tarjetas provenientes de redes públicas abiertas.
11. La entidad, podrá fungir como propietario de la cuenta destino de los fondos recaudados y directamente a la cuenta que tiene establecida para tal fin en el Banco Nacional de Panamá.
12. La entidad contará con conexión segura entre el proveedor del servicio, el portal del Estado o medio de pago.
13. El sistema ofrecerá conexión y envío de datos de forma segura a las diferentes entidades procesadoras del pago.

14. Las entidades, a través del proveedor de servicio proveerán al cliente seguridad de la información al introducir los datos para los pagos correspondientes (número de tarjeta de crédito, etc.)
15. El servicio para pagos electrónicos contará con herramientas y procesos adecuados para monitoreo y detección de transacciones sospechosas o fraudes.

G. Transferencias y Reportes de Pagos Electrónicos

1. El sistema proveerá en el procesamiento del pago, respuesta de autorización o declinación al portal del Estado, o medio de pago.
2. La entidad o proveedor de servicios realizará transferencias por periodos no mayores a dos (2) días calendarios o al periodo que sea habitual en este ambiente, a la cuenta designada en el Banco Nacional de Panamá (BNP).
3. La Entidad o proveedor de servicio presentará reportes diarios para cotejar las transacciones registradas en sistema, con las efectuadas por ventanilla o por vía web.
4. Si el pago de los servicios no es en línea directa, el proveedor de servicio se comprometerá a remitir a la entidad, reportes diarios para la aplicación de pagos a los usuarios.
5. El sistema ofrecerá cierres diarios o parciales de las transacciones manejadas en caso de que la Terminal lo requiera.
6. El Ente procesador, facilitará los métodos y procedimientos de respaldo y recuperación de los datos, flujos de trabajo u otros, así como los métodos y procedimientos de recuperación de los mismos. Estos métodos y procedimientos de respaldo, se realizarán con frecuencia diaria, semanal, mensual, anual o a requerimiento de cada entidad.

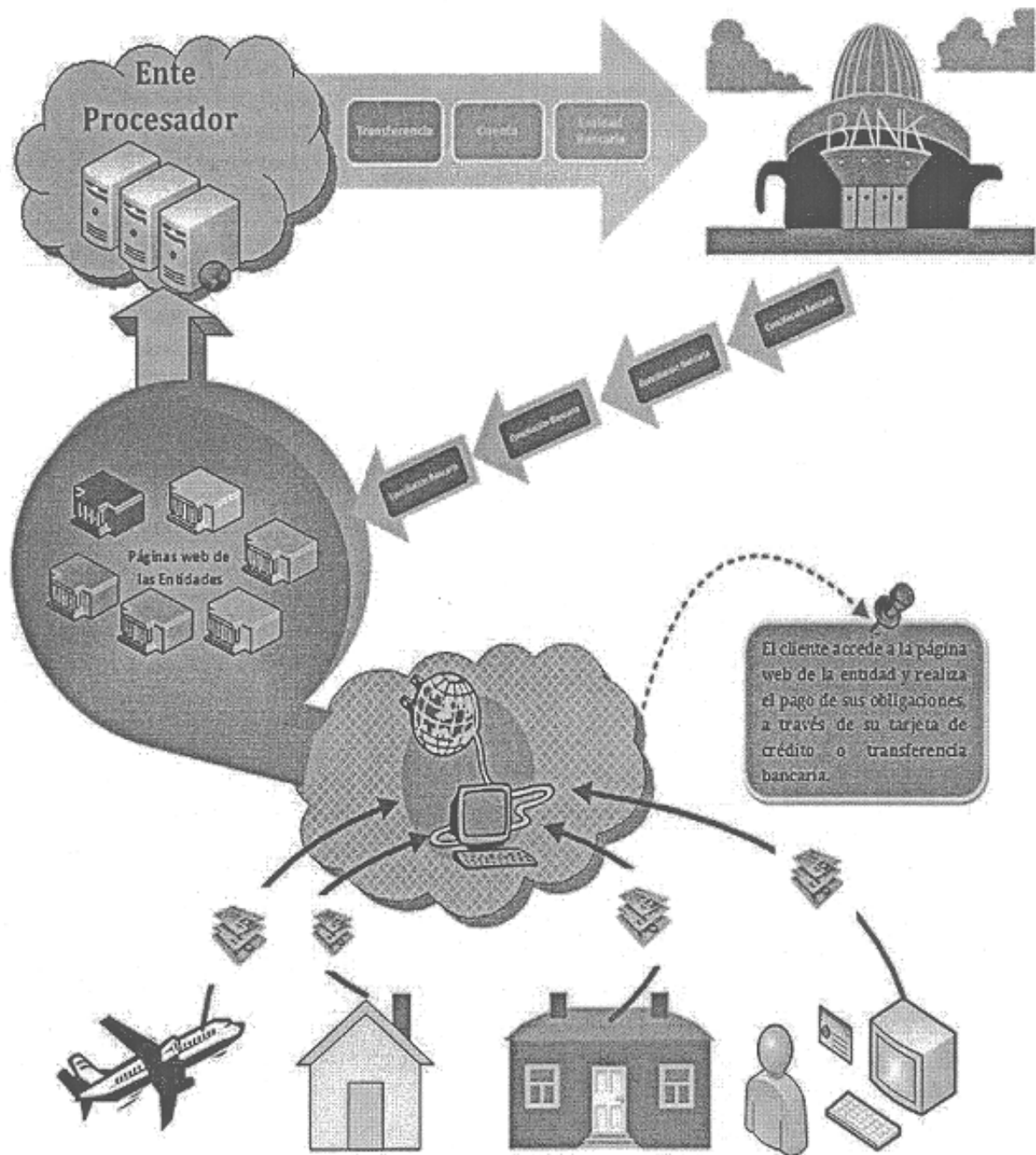
H. Centros de Pagos Autorizados

1. Las entidades podrán utilizar centros de pagos autorizados a nivel nacional, toda vez que cumplan con los requisitos de seguridad y servicio estipulados en el presente documento.

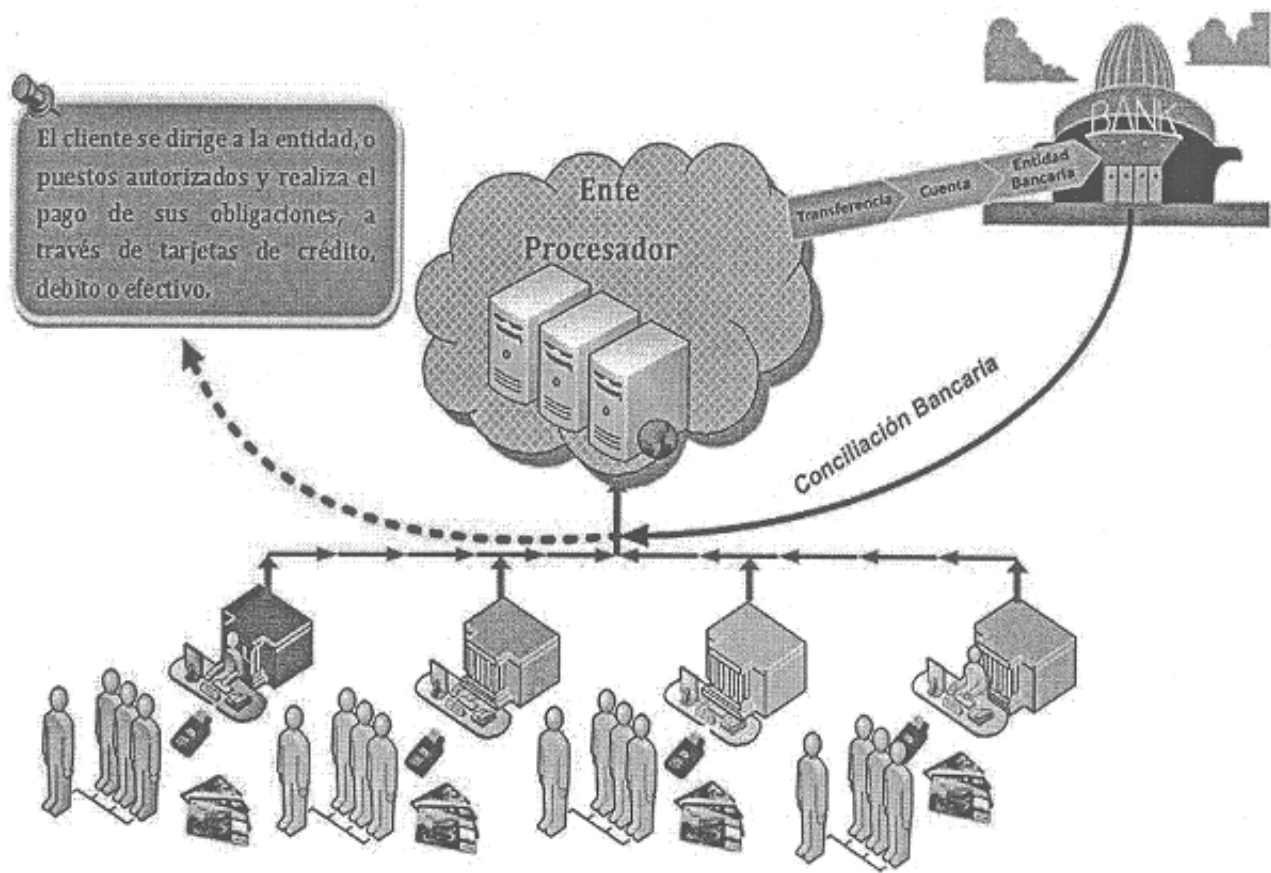
I. Plan de Contingencia

1. Todas las entidades desarrollarán, según sus necesidades, planes de contingencia para los pago a través de sistemas con tarjetas de crédito o débito presenciales, toda vez que el sistema sufra de interrupciones.
2. En el caso de presentarse una situación que imposibilite a una Entidad (puestos de cobro o páginas web) realizar transacciones, desde los equipos electrónicos de pago por tarjetas de crédito y débito, ésta dispondrá de un mecanismo que permita realizar transacciones manuales.
3. El sistema o proveedor de servicios contará con toda la infraestructura necesaria para garantizar la continuidad del negocio. Entiéndase sitio de contingencia, sistemas tolerantes a fallas y redundantes, el cual deberá incorporar el mismo nivel que el sitio principal.

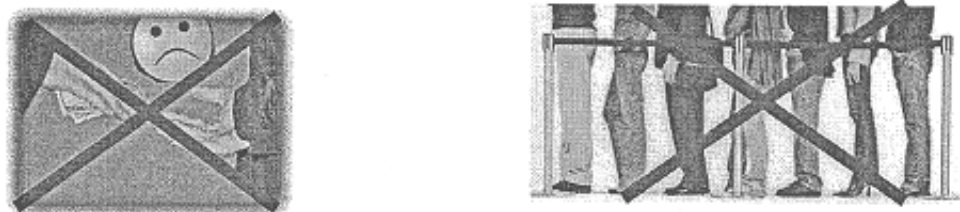
J. *Esquema para pago a través de las Páginas Web de las Entidades*



K. Esquema para pago electrónico en sitio



Los pagos de transacciones por web eliminan



Glosario

Acuse de Recibo Electrónico: constancia emitida para acreditar la fecha, monto y hora de recepción de un pago, transferencia u otro que se haya realizado exitosamente, a través de medios de comunicación electrónica.

Autenticación: se utiliza para certificar que las partes involucradas son quienes dicen ser. En el comercio electrónico, al hacer trámites con las autoridades o en la comunicación entre personas, es especialmente importante saber quién es la otra parte. Es necesario autenticar tanto el origen de las partes como la fuente de información.

Banco: institución financiera que se encarga de administrar y prestar dinero. La banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco.

Bitácora: recopilación cronológica de textos, artículos, transacciones informáticas u otras, en la cual aparecen del primero al más reciente.

Conexión segura: son protocolos criptográficos que proporcionan comunicaciones seguras por una red, comúnmente internet. Los protocolos permiten a las aplicaciones cliente – servidor comunicarse de una forma diseñada para prevenir escuchas (eavesdropping), la falsificación de la identidad del remitente y alterar la integridad del mensaje.

Confidencialidad: se refiere al hecho de que, sólo tienen acceso a la información de la red o que circulan por ella las personas autorizadas. Nadie puede acceder a la información sin haber sido autorizado. La identificación de los usuarios exige autenticación. Para mantener la información protegida de las personas ajenas a ella, es necesaria la encriptación, que se lleva a cabo con medios técnicos.

Control del acceso: restricción y control de acceso de los usuarios a la información de un ordenador. El control del acceso verifica si el usuario tiene derecho a acceder al servicio y la información, lo que significa que sólo las personas autenticadas pueden obtener acceso. El objetivo del control del acceso es, en parte, garantizar la confidencialidad de la información, así como su integridad. También asegura su disponibilidad, ya que hace que atacar el sistema sea más difícil. Asimismo, una parte del control del acceso consiste en hacer un seguimiento de los usuarios. El sistema anota en un registro las acciones realizadas por los usuarios en el sistema. El administrador del sistema tiene acceso a los registros y, en su caso, puede

utilizarlos para encontrar incumplimientos intencionados o no intencionados de la seguridad de la información.

Disponibilidad: información que va dirigida al usuario y que siempre tiene acceso a ella. Los métodos para garantizar la disponibilidad incluyen un control físico y técnico de las funciones de los sistemas de datos, así como la protección de los archivos, su correcto almacenamiento y la realización de copias de seguridad. La disponibilidad es la parte de la seguridad de la información más difícil de implementar.

Ente procesador o Proveedor de Servicio: es una entidad física o virtual que tiene el fin de ofrecer un servicio a otra u otras entidades.

Persona Jurídica que se dedica exclusivamente o no, a la recaudación electrónica por medio de tarjetas de débito, crédito, transferencias bancarias en portales Web o en sitio, avalados en Panamá.

Estándares: especificaciones que determinan la manera en que se construye y funciona una tecnología en particular, con el objetivo de regular la realización de sus procesos.

Irrefutabilidad: es un requisito previo indispensable para la realización de muchas acciones y servicios, como compras electrónicas a través de redes de datos.

Integridad: se refiere al hecho de que los métodos que gestionan la información garantizan un tratamiento sin errores de la misma. La información no debe cambiar mientras se está transfiriendo o almacenando, y nadie puede modificar el contenido de la información o los archivos y aún menos eliminarlos. Para garantizar la integridad de la información, el remitente debe estar siempre autenticado. La combinación de autenticación e integridad garantiza que la información enviada llega a su destinatario exactamente en la misma forma en que se envió.

Manual del usuario: documento técnico de un determinado sistema que da asistencia que sus usuarios.

Medios Electrónicos: Los dispositivos tecnológicos para transmitir o almacenar datos e información, a través de computadoras, líneas telefónicas, enlaces dedicados, microondas, o de cualquier otra tecnología.

Parches de Seguridad: cambios que se aplican a un programa, para corregir errores, agregarle funcionalidad, actualizarlo u otros.

PINpad: dispositivo electrónico usado en transacciones con tarjetas de débito o tarjeta inteligente, basada en entradas y cifrar PIN del titular de las tarjetas.

POS: point of sale: abreviatura de "punto de venta" en inglés.

Recaudación: cantidad de dinero que se obtiene mediante cobro, especialmente cuando son públicos.

Seguridad de la información: se refiere a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y datos, independientemente de la forma que puedan tener los mismos: electrónicos, impresos, audio u otras formas, involucrando la implementación de estrategias que cubran los procesos en donde la información es el activo primordial.

Tarjeta de crédito: tarjeta plástica con una banda magnética, un microchip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Permite a los titulares comprar/pagar incluso si no tienen suficiente dinero en su cuenta bancaria en aquel momento.

Tarjeta de débito: tarjeta que permite a los titulares comprar/pagar sólo si tienen suficiente dinero en su cuenta bancaria en aquel momento. Por lo tanto, es más un medio de pago que un instrumento de crédito. Por lo general, tanto las tarjetas de crédito como de débito permiten a los usuarios retirar dinero de cajeros automáticos.

Terminal: dispositivo de entrada y salida de datos conectado a un procesador de control al que está subordinado.

Trámite: proceso, diligencia, solicitud o entrega de información que las personas hacen frente a una dependencia, bien sea para cumplir obligaciones o para obtener beneficios o servicios. Por lo general los trámites producen documentos.

Transferencia: en el ámbito del comercio y los negocios es una operación que consiste en transferir dinero de una cuenta bancaria a otra.

Web service: conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones

Bibliografía

1. LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO. PROBLEMAS JURÍDICOS.
Javato Martín, Antonio M^a; Mata y Martín, Ricardo M. Editorial Comares.
2. www.google.com