



República de Panamá

AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Resolución No. 68
de 31 de octubre de 2019

Por medio de la cual se aprueba el documento denominado: "Estándares de Gobierno para Pagos Electrónicos".

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

CONSIDERANDO:

Que mediante la Ley 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, con capacidad de adquirir derechos y contraer obligaciones, administrar sus bienes y gestionar sus recursos, sujeto a las disposiciones que regulan la contratación pública y a la fiscalización de la Contraloría General de la República.

Que la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) ha impulsado el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la optimización de procesos y trámites a nivel de la Administración Pública. Como parte de este proceso de modernización se establecen los requerimientos mínimos para el cobro o recaudaciones que el Estado recibe de los ciudadanos a través de medios electrónicos, de manera que se garantice la transparencia y trazabilidad de los flujos de dinero.

Que, lo anterior tiene el objetivo de establecer los mecanismos necesarios para gestionar los cobros y pagos a través de medios electrónicos en la administración pública, ofreciendo a los ciudadanos que interactúan con ella, servicios de pago expeditos, que reduzca tiempo y recursos.

Que la comunicación entre ciudadanos y la Administración Pública Panameña a través de medios electrónicos constituye hoy un derecho que viene recogido en los artículos 4, 5, 20 y 21 de la Ley 83 del 9 de noviembre de 2012, Que regula el uso de Medios Electrónicos para los Trámites Gubernamentales y modifica la Ley 65 de 2009 que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Que los artículos 7 y 8 de la precitada Ley, nos proporciona los requisitos, garantías y eficacia jurídica de la utilización de las tecnologías informáticas aplicadas a los procedimientos cuyos trámites se realizan por estos medios, lo que incluye en muchos casos el pago de las obligaciones o trámites que requieran los ciudadanos con la administración pública.

Que el artículo 28 del Decreto Ejecutivo No. 719 de 15 de noviembre de 2013 "Que reglamenta la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012, indica que las entidades y empresas estatales vinculadas al ámbito de aplicación de la Ley 83 el 9 de noviembre de 2012, deberán garantizar que las tasas asociadas a los trámites, incluyendo el pago de timbres, puedan realizarse de forma electrónica, al momento de incorporar sistemas de tramitación gubernamental electrónica.

Que las nuevas herramientas tecnológicas acompañadas de un verdadero proceso de transformación, son la clave para contar con una administración pública ágil, transparente, eficiente, inclusiva y confiable.

Que entre las distintas manifestaciones de acceso se encuentra el efectuar pagos a dichas Administraciones a través de medios electrónicos, derecho que viene reconocido en nuestra

legislación, por lo que de conformidad con el numeral 14 del artículo 13 de la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, es función de la Autoridad de Innovación Gubernamental coordinar, supervisar y evaluar los proyectos de las entidades públicas, relacionados con la innovación y reinención del gobierno, enmarcados en la tramitología y la relación entre las instituciones y los ciudadanos, en consecuencia;

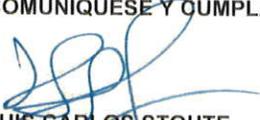
RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el contenido del documento denominado "Estándares de Gobierno para Pagos Electrónicos".

SEGUNDO: Esta Resolución rige a partir de su firma.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 65 de 30 de octubre de 2009, Ley 83 del 9 de noviembre de 2012, Decreto Ejecutivo No. 719 de 15 de noviembre de 2013.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE,


LUIS CARLOS STOUTE
ADMINISTRADOR GENERAL ENCARGADO





REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

**AUTORIDAD NACIONAL
PARA LA INNOVACIÓN
GUBERNAMENTAL**

ESTÁNDARES DE GOBIERNO PARA PAGOS ELECTRÓNICOS

Este Proyecto nace de una iniciativa impulsada por la Administración General de la AIG con el objetivo de establecer los mecanismos necesarios para gestionar los cobros y pagos a través de medios electrónicos en la administración pública, ofreciendo a los ciudadanos que interactúan con ella, servicios de pago expeditos, que reduzca tiempo y recursos

**Autoridad
Nacional para
la Innovación
Gubernamental**



República de Panamá



**AUTORIDAD NACIONAL
PARA LA INNOVACIÓN
GUBERNAMENTAL**

“Estándares de Gobierno para Pagos Electrónicos”

Octubre de 2019

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 2 de 26



Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental

Administración General

Ing. Luis Carlos Stoute
Administrador General - Encargado

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 3 de 26



Tabla de Contenido

Hoja de Aprobación.....	5
A.Antecedentes.....	5
B.Objetivo.....	7
C.Ámbito de Aplicación.....	7
D.Base Legal.....	7
E.Requisitos para realizar transacciones utilizando medios de pagos electrónicos supervisados y regulados por el Gobierno de la República de Panamá.....	8
E.1 Pagos por medios electrónicos	8
E.1.1 Pago a través de sitios web o aplicaciones móviles (APPS).....	8
E.1.1.1 Transacciones a través de VISA o MASTERCARD	9
E.1.1.2 Transacciones a través del Sistema CLAVE.....	9
E.1.1.3 Otros medios de pagos electrónicos.....	10
E.1.2.Pago en sitio (POS/MPOS).....	11
E.1.2.1.Pago a través de VISA o MASTERCARD.....	11
E.1.2.2.Transacciones a través del Sistema CLAVE	11
F.Seguridad, disponibilidad y mantenimiento del servicio.....	12
G.Reportes y transferencias de los pagos Electrónicos	15
H.Diagrama para pago a través de la página web de la entidad (VISA o MASTERCARD)	17
I.Diagrama para pago a través de pago electrónico en sitio (VISA o MASTERCARD)	18
J.Diagrama de Proceso de transferencia (VISA o MASTERCARD).....	19
K.Diagrama de Proceso de conciliación	20
L.Diagrama de Flujo del Pago a Través de páginas web para el Sistema Clave.....	21
M.Diagrama de Flujo del Pago a Través de Sistema Clave (POS/MPOS).....	22
Glosario	23

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 4 de 26



 REPÚBLICA DE PANAMÁ GOBIERNO NACIONAL		AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL	
TÍTULO: Estándares de Gobierno para Pagos Electrónicos		Fecha de Vigencia:	
		Fecha de Revisión:	
AUTORIZADO: LUIS CARLOS STOUTE ADMINISTRADOR GENERAL - ENCARGADO			

A. Antecedentes

Durante la última década la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) ha impulsado el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para la optimización de procesos y trámites a nivel de la Administración Pública. Como parte de este proceso de modernización se establecen los requerimientos mínimos para el cobro o recaudaciones que el Estado recibe de los ciudadanos a través de medios electrónicos, de manera que se garantice la transparencia y trazabilidad de los flujos de dinero.

El Proyecto nace de una iniciativa impulsada por la Administración General de la AIG con el objetivo de establecer los mecanismos necesarios para gestionar los cobros y pagos a través de medios electrónicos en la administración pública, ofreciendo a los ciudadanos que interactúan con ella, servicios de pago expeditos, que reduzca tiempo y recursos.

La comunicación de los ciudadanos con la Administración Pública Panameña por medios electrónicos constituye hoy un derecho que viene recogido en los Artículos

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 5 de 26



4, 5, 20 y 21 de la Ley 83 del 9 de noviembre de 2012, “QUE REGULA EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA LOS TRÁMITES GUBERNAMENTALES Y MODIFICA LA LEY 65 DE 2009 QUE CREA LA AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL. Esta Ley establece específicamente en su Artículo 21 la obligatoriedad del Gobierno Central, entidades autónomas, semiautónomas, del ámbito nacional, la Caja de Seguro Social, los intermediarios financieros y las sociedades anónimas en las que el Estado sea propietario del 51% o más de sus acciones o patrimonio de utilizar el pago por transferencia autónoma de fondos, como medio de pago de todas sus obligaciones, incluyendo el pago del servicio de la Deuda Pública y sin distinción de monto de dicha obligación, salvo las excepciones que determine y regule el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

Los Artículos 7 y 8 de la Ley antes mencionada nos proporciona los requisitos, garantías y eficacia jurídica de la utilización de las tecnologías informáticas aplicadas a los procedimientos cuyos trámites se realizan por estos medios, lo que incluye en muchos casos el pago de las obligaciones o trámites que requieran los ciudadanos con la administración pública.

Adicionalmente, el artículo 28 del Decreto Ejecutivo No. 719 de 15 de noviembre de 2013 “Que reglamenta la Ley 83 de 9 de noviembre de 2012. Que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, y modifica la Ley 65 de 30 de octubre de 2009. Que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental”, indica que las entidades y empresas estatales vinculadas al ámbito de aplicación de la Ley 83 el 9 de noviembre de 2012, al momento de incorporar sistemas de tramitación gubernamental electrónica, deberán garantizar que las tasas asociadas a los trámites, incluyendo el pago de timbres, puedan realizarse de forma electrónica.

Las nuevas herramientas tecnológicas acompañadas de un verdadero proceso de transformación, son la clave para contar con una administración pública ágil, transparente, eficiente, inclusiva y confiable.

Entre las distintas manifestaciones de acceso se encuentra el de efectuar pagos a dichas Administraciones a través de medios electrónicos, derecho que viene reconocido en la ley. En otras palabras, una plataforma de pagos vehiculiza la transferencia de dinero desde el ciudadano hacia la Entidad. Por lo tanto, la pasarela de pagos ofrece servicios de pagos y de cobros para las partes (Ciudadano y Entidad) que participan de un trámite u obligación mediante el comercio electrónico.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 6 de 26



Actualmente, los progresos generales tecnológicos y de mercado en el ámbito de los pagos, en constante renovación, ha dado lugar a la aparición de nuevos medios alternativos a los tradicionales en la administración pública (dinero en efectivo, transferencia o cheque certificados), como son, el uso generalizado de tarjetas de crédito y débito que presentan la novedad de su potencial utilización a través de internet (comercio electrónico), mediante sistemas informáticos gestionados por las entidades financieras.

B. Objetivo

Impulsar la modernización del gobierno promoviendo el uso de medios electrónicos de pago que cumplan con los requisitos mínimos necesarios para garantizar la seguridad, transparencia y la simplificación de trámites en las Entidades Públicas.

C. Ámbito de Aplicación

Los estándares descritos en el presente documento serán aplicados por todas las Entidades Públicas que recauden o reciban dinero de ciudadanos, por medios electrónicos.

D. 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 Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental”
- Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, “Que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, y modifica la Ley 65 de 30 de octubre de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental”
- Decreto Ejecutivo No. 719 de 15 de noviembre de 2013, “Que reglamenta la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012”

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 7 de 26



E. Requisitos para realizar transacciones utilizando medios de pagos electrónicos supervisados y regulados por el Gobierno de la República de Panamá

E.1 Pagos por medios electrónicos

Se considera un pago por medio electrónico a aquellas transacciones realizadas a través de dispositivos tecnológicos, sistemas digitales y/o medios de comunicación digital. Se debe aclarar que cuando se hace la referencia al proveedor del servicio para las marcas de tarjetas VISA o MASTERCARD, éste podrá tratarse de un proveedor distinto al de la marca CLAVE u otros medios de pagos.

Las Entidades Públicas que suscriban contratos para el procesamiento de pagos electrónicos, no deben contener cláusulas de exclusividad. Los contratos de procesamiento de pago deben contener cláusulas que permitan la revisión periódica de los sistemas utilizados para su rápida adaptación a las nuevas tecnologías en materia de procesamiento electrónico de pagos.

Los fondos recibidos por la operación de procesamiento electrónico de pagos deberán ser depositados en la Cuenta Única del Tesoro Nacional (CUT), para aquellas entidades que así lo tengan establecido. La entidad receptora del pago deberá suministrar el número de cuenta que se le haya designado para tal fin.

E.1.1 Pago a través de sitios web o aplicaciones móviles (APPS)

Los pagos a través de sitios web son aquellos pagos que se realizan a través de un sitio o portal web por medio de un navegador web.

Los pagos a través de aplicaciones móviles son aquellos pagos que se realizan a través de aplicaciones desarrolladas para ser utilizadas en dispositivos móviles como celulares, tabletas y otros.

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.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 8 de 26



E.1.1.1 Transacciones a través de VISA o MASTERCARD

El proveedor debe aceptar pagos de tarjetas de las redes franquiciadas VISA y MASTERCARD como mínimo y ofrecer una comisión de procesamiento la cual debe estar basada en las tasas de intercambio preferencial gubernamental para transacciones con tarjetas emitidas por bancos locales. La comisión de procesamiento máxima ofrecida no debe superar el 0.95% para transacciones realizadas con tarjetas VISA y 1.25% para transacciones realizadas con tarjetas MASTERCARD.

Estas comisiones aplican para transacciones que se efectúen con tarjetas de estas redes en Bancos emisores locales.

El proveedor debe permitir transacciones con tarjetas de bancos internacionales a las Entidades Públicas que así lo requieran y estas manejarán una comisión de procesamiento adicional máxima de hasta 0.65%.

En adición a la comisión de procesamiento máxima establecida, el cargo fijo por transacción no excederá de veintiún centavos (\$0.21) por transacción procesada.

El manejo de los reclamos, y contra cargos deberá establecerse entre el proveedor y la Entidad, el costo por el contra cargo no deberá exceder de diez dólares (\$10.00) en el caso de perder la disputa.

Las tasas, cargos o comisiones se evaluarán periódicamente de acuerdo con los precios del mercado y el servicio, siempre procurando resguardar los mejores intereses del Estado.

E.1.1.2 Transacciones a través del Sistema CLAVE

El proveedor debe tener la capacidad técnica para gestionar transacciones a través del Sistema CLAVE. Las tasas, cargos o comisiones se evaluarán periódicamente de acuerdo con los precios del mercado y el servicio, siempre procurando resguardar los mejores intereses del Estado.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 9 de 26



E.1.1.3 Otros medios de pagos electrónicos

El proveedor deberá tener la capacidad técnica para habilitar otros medios de pagos electrónicos futuros, sin limitación, tales como: Billeteras electrónicas, ACH, y otros medios de pagos.

El sistema ACH debe cumplir con los estándares operativos, técnicos y de seguridad plasmados en la norma ISO 20022.

El sistema ACH debe cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

- Proveer el servicio de transferencia electrónica de fondos interbancarios Locales y recepción Internacional.
- Los pagos originados se registrarán por las leyes y regulaciones panameñas.
- Agilizar el proceso bancario y disminuir los costos de operaciones del Cliente.
- Brindar la alternativa para la transferencia de fondos a nivel internacional.
- Liquidación de fondos a través de la Cámara de Compensación del Sistema Bancario Panameño.
- Disponibilidad para realizar rechazo de transacciones. El plazo para rechazar transacciones será el día efectivo para transacciones locales y quince (15) días para transacciones internacionales.
- Disponibilidad de transacciones el mismo día hábil cuando sean enviadas al cliente antes de la hora establecida por el.
- El servicio ofrece los siguientes tipo de transacciones: monetarias, notificaciones de cambio, rechazos y pre notificaciones.

Para el caso de las billeteras electrónicas se deberán realizar transacciones utilizando un código QR (Quick Response Code) estándar, único e interoperable a nivel regional.

Para el caso de otros medios de pagos que integren las instituciones financieras que captan pagos (colectores) y las entidades que presten servicios (facturadores) que se realicen a través de un canal de medios de pago (Banca en línea, aplicación móvil, kiosco o cualquier otro canal) fuera de los indicados en este documento se someterán a evaluación y validación por parte de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG), con el objetivo de estandarizar las mismas. Esto se realizará actualizando este documento y publicándolo mediante resolución.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 10 de 26



E.1.2. Pago en sitio (POS/MPOS)

E.1.2.1. Pago a través de VISA o MASTERCARD

El proveedor debe aceptar pagos de tarjetas de las redes franquiciadas VISA y MASTERCARD como mínimo, a través de dispositivos electrónicos con tarjeta presente POS o MPOS y ofrecer una comisión de procesamiento la cual debe estar basada en las tasas de intercambio preferencial gubernamental para transacciones con tarjetas emitidas por bancos locales.

La comisión máxima ofrecida no debe superar el 0.95% en VISA y 1.25% en MASTERCARD para transacciones que se efectúen con tarjetas de estas redes en Bancos emisores locales.

El proveedor debe permitir transacciones con tarjetas de bancos internacionales a las entidades que lo requieran y estas manejarán un costo adicional máximo de 0.65%. Adicional a la tasa el cargo fijo por transacción no excederá de US\$0.21.

El manejo de los reclamos, y contra cargos deberá establecerse entre el Proveedor y la Entidad, el costo por el contrario cargo no debe exceder de \$10.00 en el caso de perder la disputa. El proveedor suministrará el POS o MPOS y podrá agregar un cargo fijo por el equipo POS que no excederá de \$20.00 mensuales y para MPOS no excederá de \$5.00 mensuales, en este costo se incluye el mantenimiento y garantías del dispositivo.

Las tasas, cargos o comisiones se evaluarán periódicamente de acuerdo con los precios del mercado y el servicio, siempre procurando resguardar los mejores intereses del Estado.

E.1.2.2. Transacciones a través del Sistema CLAVE

El proveedor debe aceptar transacciones a través del Sistema CLAVE por medio de dispositivos electrónicos con tarjeta presente POS y MPOS. Las tasas, cargos o comisiones se evaluarán periódicamente de acuerdo con los precios del mercado y el servicio, siempre procurando resguardar los mejores intereses del Estado.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 11 de 26



F. Seguridad, disponibilidad y mantenimiento del servicio

El proveedor debe contar con toda la infraestructura y aplicación necesaria para proporcionar continuidad del servicio, garantizando la seguridad e integridad de la información, una alta disponibilidad, un alto nivel de mantenimiento y soporte.

A continuación, se establece los requerimientos mínimos para cumplir como proveedor de las entidades gubernamentales.

1. El proveedor debe estar debidamente certificado, por auditores calificados, en el estándar de la industria de tarjetas de crédito (PCI-DSS) y manejar una certificación nivel 1 (L1).
2. La plataforma deberá contar con un ambiente de desarrollo y pruebas para validar los ajustes antes de llevarlos al entorno de producción. Este ambiente de desarrollo y pruebas deberá estar disponible durante el tiempo que dure el servicio.
3. El proveedor debe contar con al menos tres (3) años de experiencia brindando el servicio de pasarela de pagos a través de las soluciones mencionadas en el mercado panameño. Como evidencia se deben presentar los siguientes documentos: Carta de referencia de comercios y/o bancos clientes. (dos (2) cartas de banco, cinco (5) cartas de comercios, por lo menos 1 con cada solución).
4. La plataforma tecnológica del proveedor debe contar con redundancia a nivel de centro de datos con un RTO máximo de una (1) hora.
5. La disponibilidad del servicio del proveedor deberá ser de al menos un 99.9% (tiempo sin servicio en minutos/tiempo total mensual en minutos).
6. El procesamiento de las transacciones se realizará en tiempo real.
7. El proveedor debe poseer una plataforma administrativa WEB con información en tiempo real que permita la verificación de la operación transaccional.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 12 de 26



8. La plataforma debe permitir accesos con usuarios ilimitados y estos accesos deben poder ser configurados de acuerdo con perfiles y roles, según la estructura organizacional de la Entidad.
9. La plataforma administrativa deberá contar con mecanismos seguros de autenticación de usuarios basados en estándares globales de Ciberseguridad.
10. El proveedor del servicio de pasarela de pagos deberá brindar soporte técnico para incidencias que afecten la disponibilidad del servicio en el siguiente horario: 24 horas diarias durante los 365 días del año.
11. Las incidencias se clasificarán en tres niveles
 - a. Nivel Alto: aquellas fallas que afecten la disponibilidad inmediata del servicio de pago.
 - b. Nivel Medio: errores relacionados a la plataforma administrativa, usuarios y reportes.
 - c. Nivel Bajo: solicitudes de asistencia y consultas que no afectan de la disponibilidad del servicio (por ejemplo: cambio de contraseña de usuarios de la plataforma administrativa).
12. Los tiempos promedio de recuperación en caso de incidencias (MTTR) para cada nivel serán los siguientes:
 - a. Nivel Alto: menor a 4 horas
 - b. Nivel Medio: menor a 12 horas hábiles,
 - c. Nivel Bajo: menor a 32 horas hábiles,
13. El proveedor deberá mantenerse en cumplimiento con todas las normas que rigen las marcas de tarjetas.
14. El proveedor debe capacitar de forma continua a las instituciones clientes del servicio, en el uso de las interfaces administrativas con una frecuencia mínima de tres (3) veces por año.
15. El proveedor debe tener la capacidad de ofrecer el servicio de “tokenización” para almacenar las credenciales del tarjetahabiente de manera segura en interfaces WEB o APP que permitan mejorar la experiencia del pagador.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 13 de 26



16. El proveedor debe brindar soluciones de integración a la pasarela de pagos de las siguientes maneras: API, SDK y página de pagos (botón de pago).
17. La comunicación entre la pasarela de pagos y las instituciones clientes deberán operar bajo canales de comunicación seguros, VPN o una comunicación cifrada (HTTPS) con certificados SSL (TLS 1.2).
18. El proveedor deberá en cada caso (exceptuando los pagos en POS), de acuerdo de la solución de integración, proporcionar al cliente, una referencia para cada una de las transacciones realizadas y el sistema remitirá al correo electrónico del cliente la referencia de la transacción. Dicha referencia deberá suministrarse al cliente con el propósito de que puedan identificar sus transacciones ante cualquier proceso operativo de control o de reclamo.
19. El proveedor debe contar con mecanismos de autenticación y verificación de las transacciones para evitar operaciones fraudulentas o en su defecto mitigar el impacto de estas a través de sistemas de monitoreo de transacciones, reglas de comportamiento, ajuste de parámetros de velocidad, ajustes de parámetros de riesgos y otros mecanismos.
20. El proveedor debe suministrar a las entidades guías o manuales de usuarios de la plataforma administrativa o interfaces utilizadas para verificar la operación.
21. Los equipos electrónicos utilizados para el pago de obligaciones en sitio, estarán programados para aceptar transacciones en tiempo real, el proveedor debe tener la capacidad de programar los puntos de ventas incluyendo los móviles (POS y MPOS) a solicitud de la Entidad con funcionalidades estipuladas por la misma entidad.
22. El proveedor 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 definidas previamente.
23. El proveedor deberá suministrar la papelería necesaria para el funcionamiento de los dispositivos electrónicos de procesamiento de tarjeta presente (POS), y deberá enviarlos de manera centralizada a la Entidad.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 14 de 26



24. Para la utilización del dispositivo electrónico móvil para procesamiento de tarjeta presente o punto de venta móvil (MPOS), la entidad habilitará una tableta o teléfonos inteligentes en cada sitio requerido que permita utilizar la aplicación de cobro. El proveedor debe suministrar el MPOS que efectúa la lectura de la tarjeta y procesará la transacción.
25. El proveedor efectuará cambios periódicos necesarios de los dispositivos suministrados, con la responsabilidad de mantener los equipos con tecnología moderna.
26. El proveedor realizará revisiones periódicas a fin de alertar sobre vulnerabilidades que afecten la seguridad de los tarjetahabientes y tomar las medidas de mitigación necesarias. Producto de la revisión se generará un reporte que estará dirigido a la entidad bancaria responsable con copia al supervisor de las cajas de la entidad del estado, o a quién la máxima autoridad de la Entidad designe.

G. Reportes y transferencias de los pagos Electrónicos

1. El proveedor debe entregar a cada institución reportes diarios para cotejar o conciliar las transacciones exitosas registradas en el sistema los cuales serán suministrados al menos por los siguientes medios: "web service", SFTP o descarga directa desde la plataforma de administración. Estos reportes deberán ser personalizados de acuerdo con el requerimiento de la entidad gubernamental.
2. El sistema administrativo de la plataforma del servicio debe permitir la emisión de reportes detallados con la operación del procesamiento, de manera diaria, semanal y mensual.
3. El servicio de procesamiento de pagos contará con un proceso de cierre diario entre las entidades y el proveedor, este cierre debe ejecutarse de manera automática en una hora específica del día.
4. El proveedor, de no ser una entidad financiera, debe ser respaldado por una entidad financiera quien deberá realizar las transferencias de los fondos

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 15 de 26

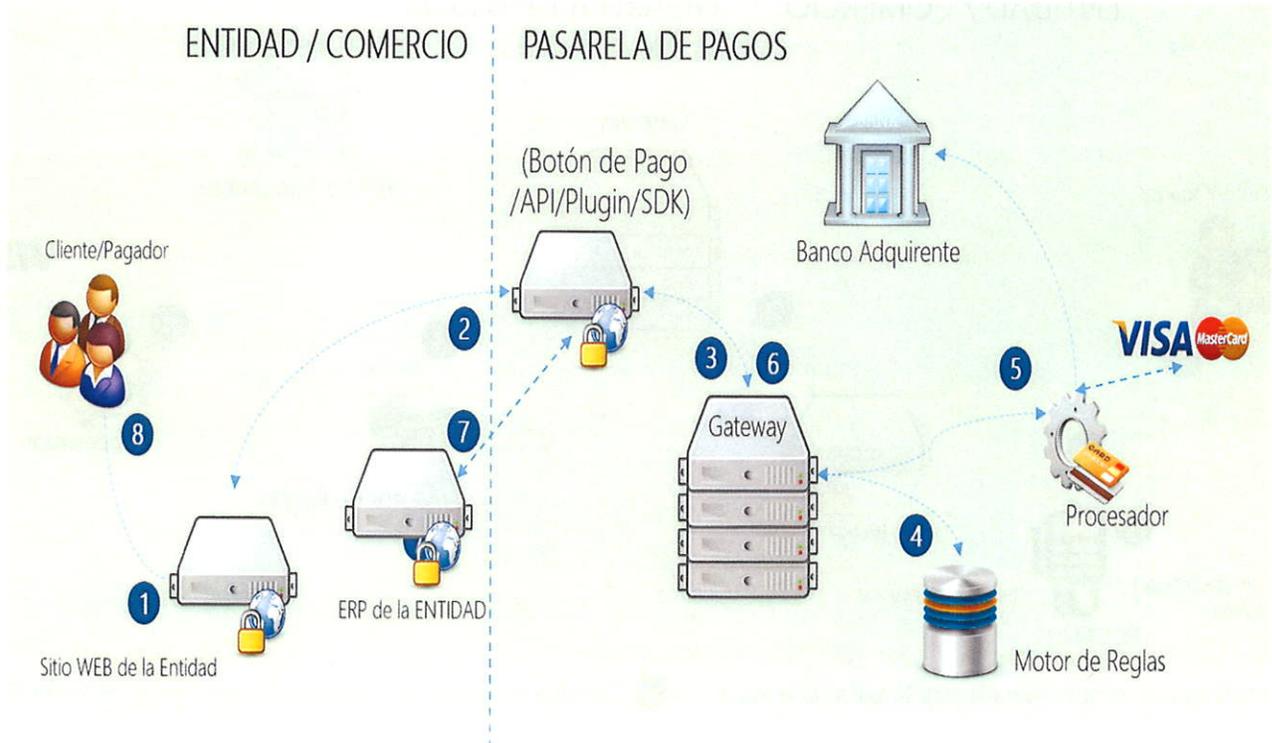


procesados por períodos no mayores a (2) días hábiles pasado el día cierre de la transacción, a la cuenta designada en el Banco Nacional de Panamá (BNP) indicada por la Entidad.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 16 de 26

H. Diagrama para pago a través de la página web de la entidad (VISA o MASTERCARD).

Diagrama del flujo de pago a través de las páginas web de las entidades



1 Cliente/Pagador acceden al Sitio WEB de la entidad

2 El sitio Web contiene un botón de pago integrado.

3 Transacción es enviada a la Pasarela de Pagos, usando el token que asocia al Pagador con su tarjeta.

4 La Pasarela de Pagos (Gateway) verifica internamente si la transacción es válida, de acuerdo a las parametrizaciones del comercio

5 Si pasa la validación interna, la transacción es enviada al procesador

6 Si la transacción es exitosa o declinada se envía la respuesta a la página de pago.

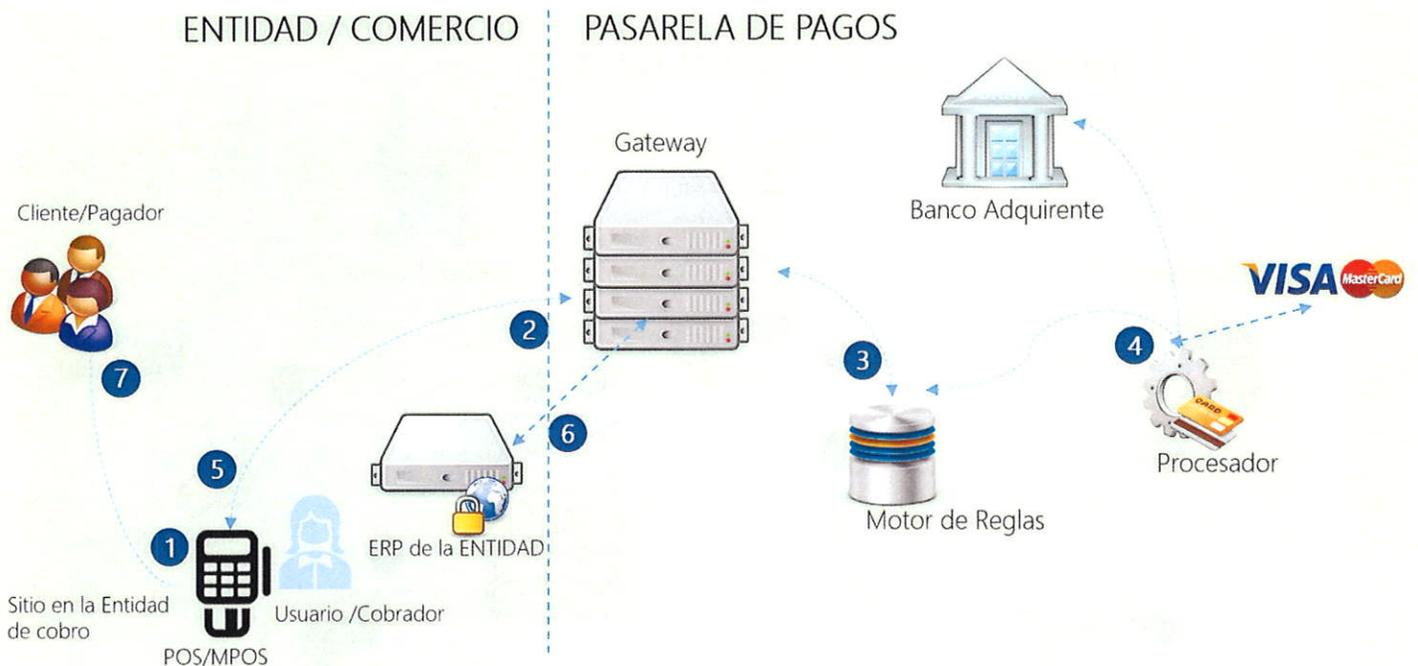
7 En el caso de tener integración con la entidad que recibe el pago por Web Service para consulta y aplicación (posteo), se aplicará el pago por Web Service al sistema de la Entidad (ERP).

8 Envío por correo electrónico de notificación del pago exitoso al cliente / Pagador y a la Entidad.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 17 de 26

I. Diagrama para pago a través de pago electrónico en sitio (VISA o MASTERCARD).

Diagrama del flujo del pago a través de pago electrónico en sitio



- 1 Cliente/Pagador proporciona la tarjeta para ser leída a través de un MPOS/POS en la entidad
- 2 Transacción es enviada a la Pasarela de Pagos (Gateway), usando el token o mecanismo que asocia al Pagador con su tarjeta.
- 3 La Pasarela de Pagos (Gateway) verifica internamente si la transacción es válida, de acuerdo a las parametrizaciones del comercio
- 4 Si pasa la validación interna, la transacción es enviada al procesador
- 5 Si la transacción es exitosa o declinada se envía la respuesta al POS/MPOS.
- 6 En el caso de tener integración con la ENTIDAD afiliada que recibe el pago, se aplicará el pago por web service u otro mecanismo seguro al sistema de la Institución (ERP).
- 7 Para MPOS se envía por correo electrónico de notificación del pago exitoso al cliente / Pagador, por POS se emite comprobante físico.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 18 de 26

J. Diagrama de Proceso de transferencia (VISA o MASTERCARD)

Diagrama del flujo de Liquidación



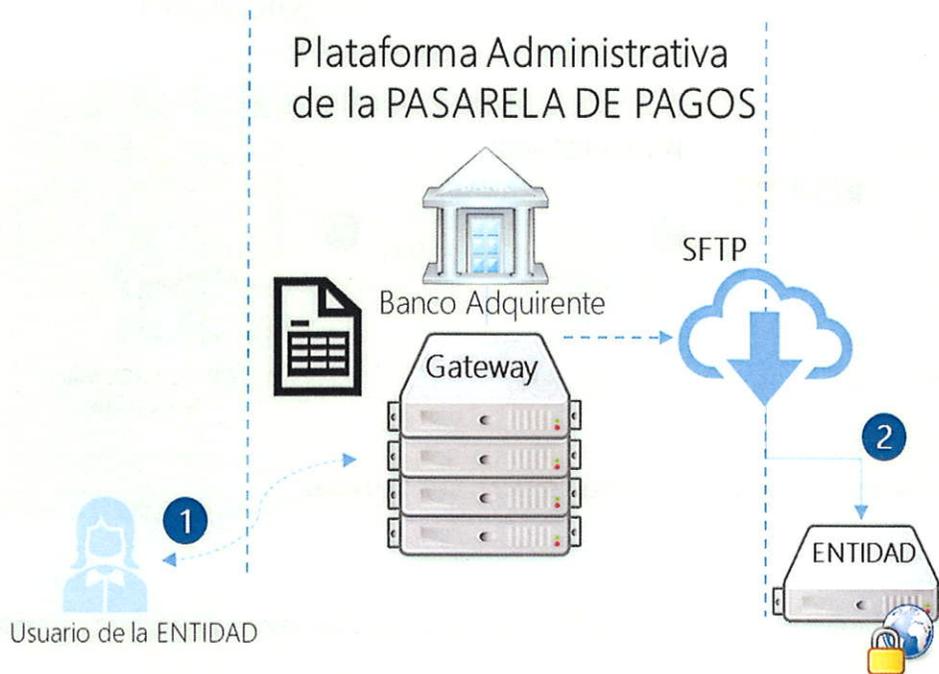
El Tiempo de proceso de liquidación es de máximo de 3 días hábiles

1. Luego del procesamiento, al siguiente día hábil se efectúa la compensación bancaria, entre la red y el banco adquirente.
2. El banco adquirente transfiere los fondos a través de la red ACH a la cuenta de la Entidad en el Banco Nacional de Panamá.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 19 de 26

K. Diagrama de Proceso de conciliación

Proceso de Conciliación

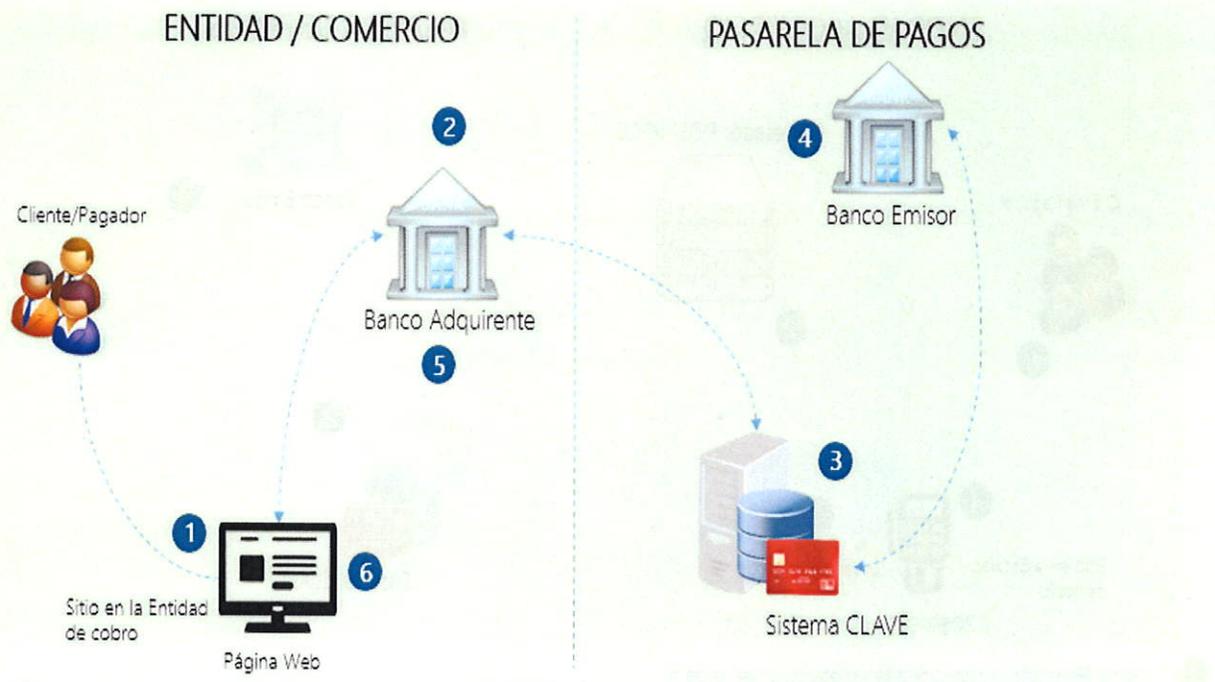


- 1 A través de la plataforma administrativa de la pasarela (GATEWAY) los usuarios deben ver los reportes de transacciones en tiempo real y reporte de depósito diario de su operación; de esta forma podrán exportar la información correspondiente y verificar de acuerdo al depósito en la cuenta bancaria de la cual es titular la Entidad
- 2 De tener la Entidad el recurso técnico, a través de un SFTP la Entidad podrá consumir un archivo de conciliación, con el detalle de las transacciones pagadas diariamente.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 20 de 26

L. Diagrama de Flujo del Pago a Través de páginas web para el Sistema Clave

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PAGO A TRAVÉS DEL SISTEMA CLAVE MEDIANTE PÁGINAS WEB

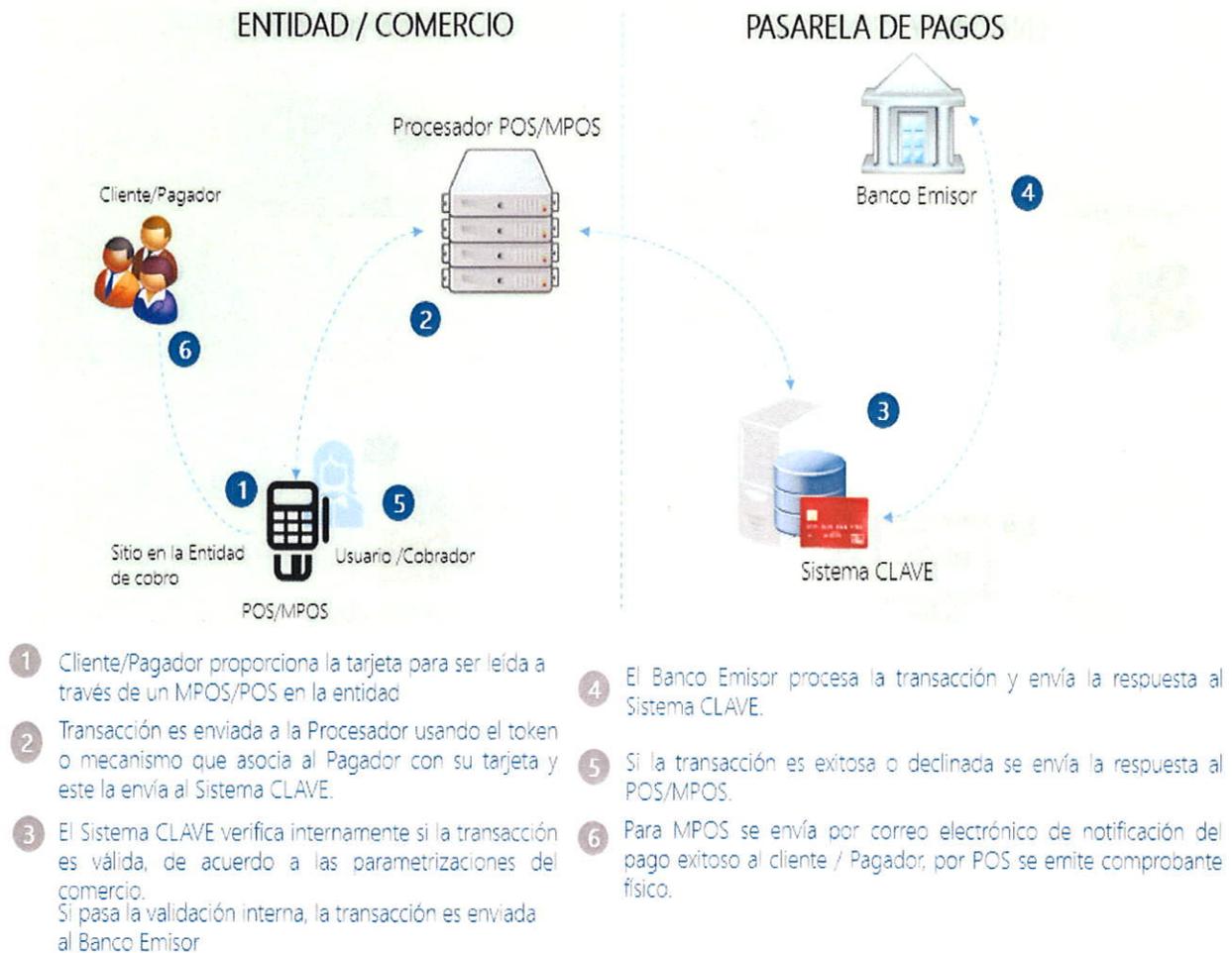


- 1 Cliente/Pagador ingresa los datos de la tarjeta requeridos para la realización del pago.
- 2 Transacción es enviada al Banco Adquirente del Comercio, quien valida el mensaje y lo envía al Sistema CLAVE para el procesamiento.
- 3 El Sistema CLAVE verifica internamente si la transacción es válida, de acuerdo a las parametrizaciones del comercio. Si pasa la validación interna, la transacción es enviada al Banco Emisor.
- 4 El Banco Emisor procesa la transacción y envía la respuesta al Sistema CLAVE.
- 5 Si la transacción es exitosa o declinada se envía la respuesta al Banco Adquirente.
- 6 Comercio muestra el resultado de la transacción, en caso de ser exitosa, muestra el recibo.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 21 de 26

M. Diagrama de Flujo del Pago a Través de Sistema Clave (POS/MPOS)

DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PAGO A TRAVÉS DEL SISTEMA CLAVE (POS/MPOS)



Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 22 de 26



Glosario

1. **ACH (transferencia):** es una transferencia electrónica de fondos entre bancos y cooperativas de crédito a través de lo que se conoce como la red de Cámara de Compensación Automatizada.
2. **API:** Interfaz de Programación de Aplicaciones. Uno de los principales objetivos de una API consiste en proporcionar un conjunto de funciones y procedimientos que puedan ser usados por otro software, dándoles un uso general.
3. **Asociaciones o Redes:** significa Visa U.S.A. Inc., Visa International, Inc., MasterCard International, Inc. o cualquier otro Emisor de Tarjeta que proporcione Tarjetas que sean aceptadas por la Entidad a través del procesador.
4. **Autorización:** se refiere a la aprobación y/o declinación dada por los bancos emisores de las tarjetas MasterCard y Visa a través de la pasarela de pago a solicitud de la entidad, para pagos a través de la tarjeta de crédito o débito por tarjetahabientes.
5. **Banco adquirente (o, simplemente, adquirente):** es la institución financiera que proporciona servicios a comercios para que acepten pagos y reciban fondos.
6. **Banco emisor:** es aquél que emite tarjetas de crédito a los consumidores en nombre de las redes de tarjetas (Visa, MasterCard...). El banco emisor actúa como intermediario entre el consumidor y la red de tarjetas mediante un contrato firmado con los titulares de las tarjetas en los términos acordados en función de la clase y marca de tarjeta solicitada.
7. **Certificado SSL:** Un certificado SSL (Secure Sockets Layer) es un título digital que autentica la identidad de un sitio web y cifra con tecnología SSL la información que se envía al servidor.
8. **Contracargo:** es la impugnación de un cargo, la cual conlleva una solicitud de un reembolso hacia el emisor de la tarjeta. Un cliente podría presentar un contracargo por los siguientes motivos:
 - No ha recibido su artículo o servicio.
 - Recibió un artículo dañado o defectuoso.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 23 de 26



- El servicio no era el solicitado o no ha efectuado dicha compra o pago (desconocimiento del cargo).
- 9. **HTTPS:** El Protocolo seguro de transferencia de hipertexto (en inglés: Hypertext Transfer Protocol Secure o HTTPS), es un protocolo de aplicación basado en el protocolo HTTP, destinado a la transferencia segura de datos de Hipertexto, es decir, es la versión segura de HTTP.
- 10. **Incidencias:** cualquier afectación sobre el correcto funcionamiento de los servicios de pasarela de pagos.
- 11. **MPOS:** Punto de venta móvil es un dispositivo electrónico que se comunica con una aplicación móvil instalada en una tableta o celular inteligente y permite leer una tarjeta. Este dispositivo puede conectarse a una impresora o enviar directamente por correo electrónico el comprobante de la transacción con la firma digitalizada.
- 12. **Objetivo de tiempo de recuperación (RTO-Recovery Time Objective):** expresa el tiempo durante el cual una organización pueda tolerar la falta de funcionamiento de sus aplicaciones y la caída de nivel de servicio asociada, sin afectar a la continuidad del negocio.
- 13. **Pasarelas de pago:** proceso por el cual se realizan las ventas sustituyendo la presencia física de las tarjetas de crédito en el punto de venta. Este proveedor de servicios retransmite la información de la transacción realizada al proveedor. Las pasarelas de pago son las responsables de autorizar las transacciones, de la seguridad y del cifrado de datos
- 14. **Protocolo de Transferencia de Archivos SSH (SFTP):** protocolo de transferencia de archivos que utiliza SSH (Secure Shell) para asegurar los comandos y los datos que se transfieren entre el cliente y el servidor, por lo que dejan de ser vulnerables a escuchas furtivas, interferencias o falsificaciones.
- 15. **Proveedor:** empresa o entidad que provee el servicio de procesamiento de pagos de acuerdo a los lineamientos de este documento.
- 16. **POS:** Punto de venta, es un dispositivo electrónico para lectura de tarjeta que emite un comprobante de la transacción en papel.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 24 de 26



17. **PCI DSS:** El Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard) el mismo fue desarrollado por el comité PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council).
18. **Plug-in:** es una aplicación (o programa informático) que se relaciona con otra para agregarle una función nueva y generalmente muy específica. Esta aplicación adicional es ejecutada por la aplicación principal e interactúan por medio de la interfaz de programación de aplicaciones (API).
19. **SDK:** Un kit de desarrollo de software (en inglés, software development kit o SDK) es generalmente un conjunto de herramientas de desarrollo de software que permite a un desarrollador de software crear una aplicación informática para un sistema concreto.
20. **Servidor SFTP:** Un servidor SFTP es aquel que utiliza el protocolo de red SFTP para establecer una conexión segura entre servidor y cliente con la finalidad de transferir y modificar archivos y carpetas de forma segura entre cliente y servidor
21. **Tarjeta:** significa (1) una tarjeta de crédito, débito o de pago válida, en la forma expedida bajo licencia de una Asociación de Tarjeta o cualquier otra tarjeta de crédito, débito o de pago válida, aceptada por la entidad a través del proveedor.
22. **Tarjetahabiente:** significará la persona cuyo nombre esté impreso/grabado con el número de tarjeta en el frente de la tarjeta y cuya firma aparece en el panel de firma en la parte de atrás de la tarjeta como un usuario autorizado.
23. **Tiempos promedio de recuperación en caso de incidencias (MTTR):** es el tiempo promedio que toma reparar la plataforma después de una falla.
24. **VPN:** Una red privada virtual (RPV), en inglés: Virtual Private Network (VPN), es una tecnología de red de computadoras que permite una extensión segura de la red de área local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 25 de 26



25. **Web service:** tecnología que utiliza un conjunto de protocolos y estándares que sirven para intercambiar datos entre aplicaciones.

Elaborado: Estándares y Procedimientos	Aprobado: Jesús Berrío	Autorizado: Administración General
Versión: 02	Fecha: octubre 2019	Página 26 de 26