GACETA OFICIAL
REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL
DIGITAL

Año CXXI **Panamá, R. de Panamá jueves 31 de marzo de 2022** **N° 29507-A**

CUERPO DE BOMBEROS DE PANAMÁ

Resolución N° 052-2022
(De jueves 10 de marzo de 2022)

POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOBRE EL USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DE PAGO DIGITAL DENOMINADA PASARELA DE PAGO, COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE PAGO.

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ
Apartado 816-07753, Panamá 1, República de Panamá.Correo: www.bomberosdepanama.gob.pa Teléfono central: Tel. 512-6148, Ext.104 Fax: 512-6120

PATRONATO

Resolución N° 052-2022
(10 de marzo de 2022)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOBRE EL USO Y MANEJO DE LA PLATAFORMA DE PAGO DIGITAL DENOMINADA PASARELA DE PAGO, COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE PAGO"

EL PATRONATO DEL BENEMÉRITO
CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

CONSIDERANDO:

Que mediante Ley N° 10 de 16 de marzo de 2010 y sus modificaciones, establece en los numerales 9 y 12 de su artículo 12, que entre las atribuciones del Patronato está, la de aprobar los Manuales de Procedimientos de las Unidades Especiales, así como el sistema de recaudación y de contabilidad necesarios para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas.

Que la oficina de Desarrollo Institucional y la Oficina de Informática, en colaboración con la Dirección Nacional de Seguridad, Prevención e Investigación de Incendios (DINASEPI) y con la asesoría técnica de la Autoridad para la Innovación Gubernamental (AIG), se elaboró el Manual de Procedimientos sobre el Uso y Manejo de la Plataforma de pago digital denominada ***"Pasarela de Pago"***, con el objetivo de facilitar y simplificar el proceso de solicitud de servicio que tienen los usuarios, para el pago y trámite que se le formulen a nuestra unidad especial denominada DINASEPI.

Que la Dirección General del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, concedió su visto bueno a dicho Manual, mediante **Nota N° 003-BCBRP-ODI-OIT-2022 de 24 de enero de 2022**, por lo que se requiere la aprobación del Patronato y su posterior promulgación en la Gaceta Oficial.

Que mediante reunión celebrada el 10 de marzo de 2022, en sede virtual del Patronato del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, luego de una exposición debidamente fundamentada, los miembros del Patronato encontramos viable aprobar el Manual de Procedimiento sobre el Uso y Manejo de la Plataforma de pago digital denominada ***"Pasarela de Pago"***, *como método alternativo de pago,* procediéndose a ello.

Por todo lo antes expuesto, el Patronato del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, en uso de sus facultades legales y reglamentarias,

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR el Manual de Procedimiento sobre el uso y manejo de la Plataforma de Pago Digital denominada **"Pasarela de Pago"**, como método alternativo de pago que acompaña esta resolución y que juntos hacen un todo jurídico, conforme a lo razonado en el Considerando.

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS
DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ
PATRONATO

Fecha: 10 de marzo de 2022

SECRETARIO
ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ
PATRONATO

SEGUNDO: AUTORIZAR al Director General para que remita a la Gaceta Oficial esta Resolución y continúe el trámite legal correspondiente.

TERCERO: La presente Resolución tendrá vigencia desde su Promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los diez (10) días del mes de marzo de 2022.

Patrona Suplente **NEREIDA FERNÁNDEZ** — Presidenta Suplente del Patronato del BCBRP-Representante **MINGOB.**

Patrono Suplente Viceministro **JOSÉ BATISTA** — Representante **MIVIOT.**

Patrono Suplente **RENÉ GARCÍA** — Representante **SINAPROC.**

Patrono **CARLOS TRIBALDOS** — Representante **APADEA.**

Patrono **DONATO A. PIRRO ESTÉVEZ** — Representante **SPIA.**

Patrona **ELISA SUÁREZ DE GÓMEZ** — Representante **APEDE.**

Coronel **ABDIEL AMÉRICO SOLÍS PÉREZ** — Secretario del Patronato del **BCBRP.**

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ
PATRONATO
Fecha: 10 de marzo de 2022
SECRETARIO
ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL

REVISADO
Por:
AYUDANTIA

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ
PATRONATO

REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

AIG
Autoridad Nacional para la
Innovación Gubernamental

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE LA

REPÚBLICA DE PANAMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA USO DE LA PASARELA DE PAGO DIGITAL

2021

Coronel
ADBIEL AMERICO SOLIS PÉREZ
DIRECTOR GENERAL

Coronel
MATILDE TORRES RODRIGUEZ
SUBDIRECTORA GENERAL

MAGISTER PATSY CABEZAS
SECRETARIA GENERAL

OFICINA INSTITUCIONAL DE TÉCNOLOGÍA E INFORMÁTICA

Ingenriero Rigoberto Quezada
Jefe

DIRECCIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD, PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCENDIOS

Capitan
Alexander Casasola
Director Nacional, Encargado

Cápitan Liborio Montenegro
Subdirector Nacional

OFICINA DESARROLLO INSTITUCIONAL

Marisol Villarreal
Jefe

Subteniente Sugey Mutis
Analista de Métodos Administrativo

INTRODUCCIÓN

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, a través de la Oficina de Desarrollo Institucional, en uso de las atribuciones conferidas en su normativa de creación, ha elaborado con la participación de Oficina Institucional de Informática y Telecomunicaciones y la Dirección Nacional de Seguridad, Prevención e Investigación, el presente documento titulado, "**Manual de Procedimiento para uso de la Pasarela de Pago Electrónica".**

El cumplimiento apropiado de las pautas aquí presentadas, permitirá garantizar resultados óptimos y oportunos a nuestros usuarios, así como un ejercicio transparente orientado al buen uso y manejo de los fondos públicos, de recursos humanos y tecnológicos institucionales.

El presente Procedimiento ha sido confeccionado en tres capítulos y un apéndice, que se describen de la siguiente forma: Capítulo I, se refiere a las generalidades que incluyen los temas inherentes al objetivo del procedimiento, base legal y ámbito de aplicación; Capítulo II, trata sobre las normas de controles internos aplicables; Capítulo III, detalla el procedimiento.

El documento contiene el proceso diseñados y consensuados por un equipo de profesionales a través de reuniones de trabajo, buscando siempre agilizar los trámites, sin afectar los controles que regulan dichos procesos, en el marco de la transparencia.

El cumplimiento de esta normativa, garantizará resultados óptimos a nuestros clientes/usuarios y el adecuado uso de los recursos humanos y tecnológicos institucionales.

No obstante, debido a los cambios en el devenir gubernamental, obligan a que los diferentes entes tengan la responsabilidad de mantenerse en constantes ajustes en base a las normas, procedimientos y controles contenidos en este documento, que regulan la gestión gubernamental. Por consiguiente, valoramos el interés de los usuarios, a considerar las recomendaciones que surjan de su aplicación, las que pedimos sean presentadas a la Oficina de Desarrollo Institucional, que luego de ser debidamente analizadas y aprobadas, conlleven a modificaciones que lo fortalezcan.

OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

I. GENERALIDADES

A. Objetivo del Procedimiento

Facilitar y simplificar el proceso de la solicitud del servicio que tienen los usuarios, para el pago por servicios y trámites que se le formulen en la gestión a través de procesos electrónicos eficientes y transparentes, establecidos por la Autoridad de Innovación Gubernamental, sobre el manejo de la Plataforma de Pagos en el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, el cual también, ayuda a establecer el uso, manejo de los contribuyentes para el uso de esta.

La Pasarela de Pagos, es un instrumento que ofrece evidentes ventajas de seguridad, autenticidad, confidencialidad e integridad mediante el establecimiento de conexiones seguras con los servidores web de las entidades financieras para realizar los pagos, además de la plena disponibilidad para su acceso, al configurarse como un servicio de funcionamiento ininterrumpido durante las 24 horas de todos los días del año.

B. Base Legal

Ley N°.65 de 30 de octubre de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental.

Ley No. 10 del 16 de marzo 2010, que crea el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá. (Gaceta Oficial No. 26,490-A, 16 de marzo de 2010).

Ley 38 de 11 de junio de 2013, que modifica la Ley 12 de 2012, del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá y dicta otras disposiciones.

Ley No.70 de 24 de noviembre de 2015, que modifica disposiciones de la Ley 10 de 2010, que crea el Benemérito Cuerpo de Bomberos, y artículos de la Ley 19 de 2010, sobre el régimen de organización del Ministerio de Gobierno, y dicta otra disposición. Gaceta Oficial No. 27916-A del 26 de noviembre de 2015.

Ley 144 de 15 de abril de 2020, sobre el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, y dicta otra disposición.

Decreto Núm.247 de 13 de noviembre de 1996, Por el cual se adopta las Normas de Auditoría Gubernamental, para la República de Panamá.

Decreto Ejecutivo N° 205 de 09 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".

Decreto Ejecutivo No. 306 del 3 de febrero de 2020 y publicada en Gaceta Oficial No.28955 del 5 de febrero de 2020.

Decreto N° 211-2007-DMySC de 26 de junio de 2007, "Por el cual se crea el Departamento de Procedimientos de Fondos y Bienes Públicos en la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad".

C. Ámbito de Aplicación

El Procedimiento como método alternativo de pago es vinculante, a las siguientes unidades administrativas: Dirección Nacional de Seguridad, Prevención e Investigación de Incendios, Dirección de Finanzas (Departamento de Tesorería y Departamento de Contabilidad), Oficina Institucional de Informática y Telecomunicaciones y en las unidades administrativas involucradas en el proceso para el logro de la recaudación a través del sistema de pago electrónico a través de tarjetas de crédito o al contado.

II. NORMAS DE CONTROLES

Pasarela de pagos

Es una herramienta para gestionar los cobros y **pagos** a través de medios electrónicos, mediante la cual se estará ofreciendo a los ciudadanos que interactúen con esta plataforma, servicios de pago expeditos prestado al usuario el cual agiliza el trámite, reduce tiempo y recursos.

A. Generales

El Director General del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, es responsable del establecimiento, desarrollo, revisión y actualización de una adecuada estructura de control interno. La aplicación de los métodos y procedimientos, al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también serán responsabilidad de cada uno de los servidores públicos según sus funciones.

La Oficina de Auditoría Interna del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, es la responsable de la revisión y evaluación de la estructura de control interno relacionada con el manejo y control de fondos y bienes en el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, sin

perjuicio de las atribuciones que la Constitución y la Ley le confieren a la Contraloría General de la República de Panamá en esta materia.

La Contraloría General de la República de Panamá, es responsable de asesorar a las unidades administrativas vinculadas a los procedimiento(s) y controles internos, así como de ejecutar un proceso periódico de seguimiento a su aplicabilidad que permita actualizar el mismo, en función de cambios en materia jurídica; optimización de procesos relacionados y/o deficiencia(s) de control interno comunicada(s) por la Dirección de Auditoría Interna institucional y/o por las Direcciones de Auditoría General y Fiscalización General de la Contraloría General.

La aplicación de los métodos y procedimientos, al igual que la calidad y eficacia del control interno, también será responsabilidad de cada uno de los servidores públicos, según funciones.

B. Controles Específicos

"Responsabilidad por el diseño, funcionamiento y evaluación de la estructura de control interno."

El Director General del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, es responsable de implementar y hacer cumplir, en lo que le corresponda, el control interno general y específico plasmado en este documento.

Las actuaciones de los Servidores Públicos, deberán estar presididas por los principios de lealtad al Estado, honestidad y eficiencia y estarán obligados a dedicar el máximo de sus capacidades a la labor asignada.

El Director General, o a quien él delegue, será responsable de velar que todas las instancias involucradas en el proceso, cumplan a cabalidad con la responsabilidad que le corresponde.

El Director Nacional de Seguridad, Prevención e Investigación de las causas de Incendios o a quien él (ella) delegue, será responsable de establecer internamente el mecanismo de control y seguimiento de las solicitudes, a fin de cumplir con los tiempos mínimos requeridos.

La Oficina de Desarrollo Institucional del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, es la responsable de la aplicación y seguimiento de los procedimientos administrativos como herramienta de instrucción, en las unidades en donde se han documentados y oficializados.

Las transacciones deberán ser autorizadas por aquellas personas que actúan dentro del ámbito de su competencia. Las autorizaciones deben estar documentadas y ser comunicadas explícitamente al titular de la institución y a los colaboradores, incluyendo los términos y condiciones específicos, conforme a las cuales se concede una autorización.

La Oficina Institucional de Informática y Telecomunicaciones establecerá políticas para la organización adecuada que permita cumplir sus actividades con eficiencia y eficacia, contribuyendo al desarrollo de las operaciones.

Establecerá controles con el propósito de salvaguardar los datos fuentes de origen, operaciones de proceso y salida de información, con la finalidad de preservar la integridad de la información procesada.

C. Términos y Condiciones

En nuestra página web, señalará lo siguiente:

"Te damos la bienvenida al canal de Pago vía APP / WEB del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá".

Para hacer uso de nuestros servicios es indispensable que conozcas y aceptes estos Términos y Condiciones Generales de uso para pagadores (en adelante "T&Cs") pues rigen la relación que tiene **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá** con usted. Le recomendamos que se lea detenidamente y que impriman o guarde una copia electrónica de los mismos para su posterior consulta.

Es indispensable que como Pagador se abstengas de aceptar estos T&Cs, si usted carece de capacidad legal para hacerlo o es menor de edad. El **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá,** no tiene manera de verificar que su aceptación es vinculante, por lo cual presumirá que así es.

Si al momento del pago, acepta estos T&Cs haciendo click, en la casilla del check-box que establece "acepto estos T&Cs". asumiremos que acepta y conoce el contenido de estos T&C, publicados en el sitio web de nuestra Institución, URL:www.bomberos.gob.pa, o en cualquier otra URL habilitada por el **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá**. para el efecto.

1. **Generalidades de los Términos**
   1.1. Estos T& Cs rigen la relación bajo la cual el **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá** brinda este canal de pagos a sus pagadores.

1.2. Un Pagador es cualquier persona natural o jurídica, que, como usted, acepta estos T&Cs con el propósito de hacer uso de este canal para pagar sus compromisos con la Institución.

1.3. Con la aceptación de estos T&Cs, el **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá**, habilita el uso de una plataforma tecnológica para que pague, los bienes o servicios.

1.4. **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá,** podrá suspender o cancelar su uso del canal de pago, en cualquier momento, si incumple con lo dispuesto en estos T&Cs, o hace un uso ilegítimo o inadecuado de la Plataforma de Pago del BCBRP.

1.5. El Pagador acepta que toda la información que ingresó es veraz, completa y correcta, lo cual lo responsabiliza ante el **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá** y ante terceros por inexactitudes, errores o falsedad en el ejercicio de la información que aporte.

1.6. El Pagador, es responsable de mantener la adecuada seguridad y control de cualquiera de las identificaciones, contraseñas, números de identificación personal o de cualquier otro código conferido por las entidades bancarias para transacciones en línea que usted utilice para realizar el pago.

1.7. El Usuario o pagador, deberá verificar que toda la información suministrada es la correcta, ya que la Institución no aceptará reembolsos a su Solicitud.

1.8. Se aceptan las condiciones de pago impuestas por el **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá**, así como los límites y coberturas del plan de servicio.

1.9. Los cargos de la transacción aparecerán en su estado de cuenta cómo DESCRIPTOR.

2. Modificaciones realizadas a los T&CG

2.1. Ocasionalmente, el **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá**, podrá modificar estos T&Cs cuando lo considere necesario.

2.2. Las modificaciones no se aplicarán con carácter retroactivo y entrarán en vigor a partir de su publicación en los sitios web de la Institución URL: www.bomberos.gob.pa.

2.3. Al aceptar los T&Cs, aceptas sus modificaciones.

2.4. Si no estás de acuerdo con las modificaciones hechas por el **Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá**, a estos T&Cs, deberás abstenerte de utilizar el canal de Pago.

Procedimiento para uso de la Pasarela de Pago Digital

III. Procedimiento para uso de la Pasarela de Pago Digital

El usuario procede a realizar la Solicitud de Servicio mediante la Modalidad Virtual (Portal Único de Panamá Digital)

Al usuario se le proporciona un número de Solicitud de Servicios. El usuario debe estar al tanto de antemano que, para hacer los pagos en la pasarela, es necesario contar con dicho número y debe tener una dirección de correo electrónico.

La Dirección Nacional de Seguridad, Prevención e Investigación de Incendios (DINASEPI) asigna un **Número a la Solicitud de Servicio** para el reconocimiento del trámite. Este número le será solicitado durante el proceso de pago en la plataforma y una cuenta de correo electrónico.

Le indica que ingrese al siguiente URL del Benemérito Cuerpo de Bomberos; el procedimiento para estos trámites internos en la Institución se mantiene idéntico.

1 Paso

Ingresar a la página web; https://www.bomberos.gob.pa/

2 Paso

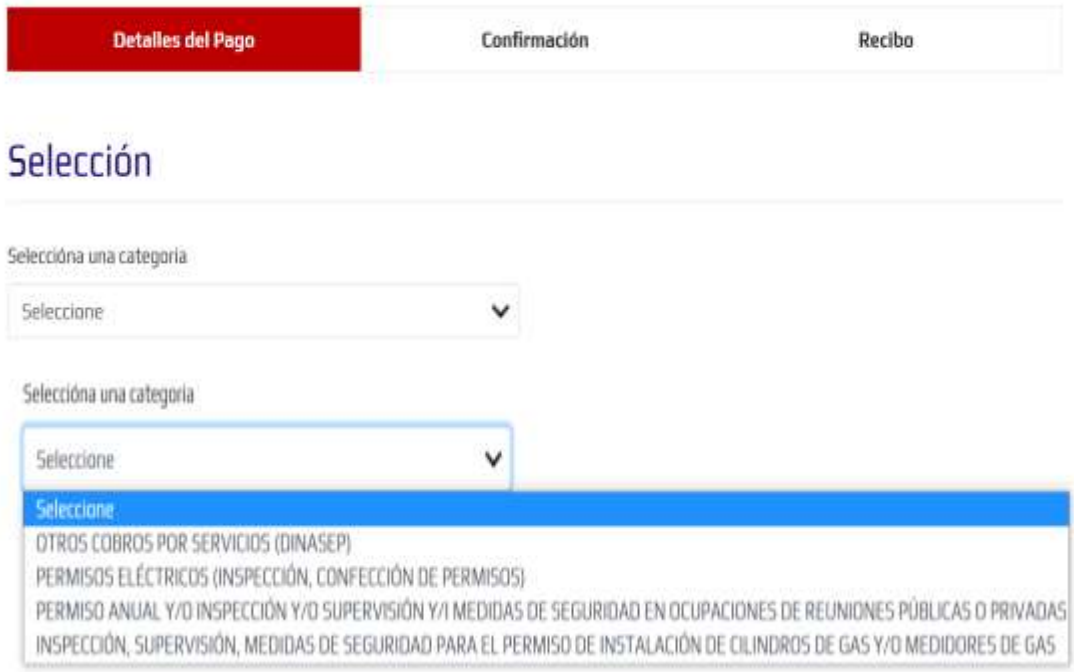
Dar clic en el botón que dice: **Pagos** y acceder a la Plataforma de Pago del BCBRP.]

Dentro de la Plataforma

- Sección 1.0. – Detalles de Pago
- Sección Selección

El usuario deberá escoger dentro de la sección de Selección, la categoría/servicio de la cual realizará el pago.
Entre estas categorías se encuentran las siguientes:

a. Otros cobros por servicios (DINASEP)
b. Permisos Eléctricos (Inspección, Confección de Permisos)
c. Permiso Anual y/o Inspección y/o Supervisión y/o Medidas de Seguridad en Ocupaciones de Reuniones Públicas o Privadas
d. Inspección, Supervisión, Medidas de Seguridad para el permiso de instalación de cilindro de gas y/o medidores de gas.



3 Paso:

El usuario selecciona una categoría, el cual se le habilitará los servicios que se puedan pagar en cada una de esas secciones y cada una serían las siguientes con sus respectivos cobros:

Ejemplo (1):

- Otros cobros por Servicios que brinda Dirección Nacional de Seguridad, Prevención de Incendios (DINASEPI)
    - Liquidación de Aduanas
        - Costo B/.5.00

Ejemplo (2)

- Autenticación por Páginas de ……
  - Se puede escoger la cantidad de copias que considere
    - Costo de B/.5.00

Ejemplo (3)

- Alquiler de Planos
  - Costo de B/.150.00

Ejemplo (4)

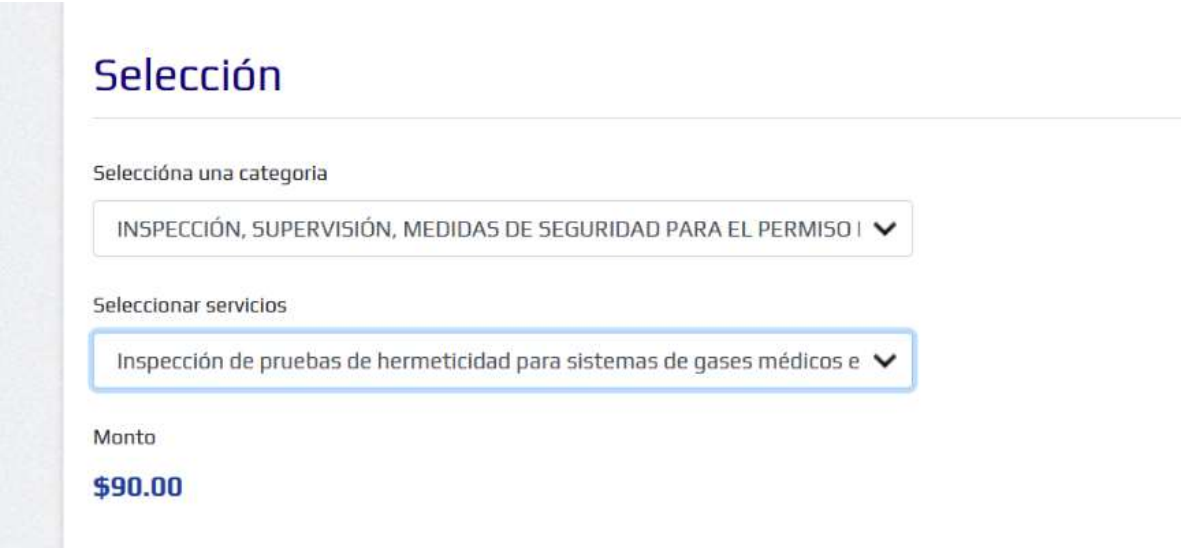
- Permisos Eléctricos (Inspección, confección de Permisos)
  - Instalación Eléctrica en Residencia de Interés Social
  - Costo B/.10.00

Ejemplo (5)

- Inspección e Instalación Eléctrica Residencial
  - Costo B/.45.00

Ejemplo (6)

- Inspección, Supervisión, Medidas de Seguridad para el permiso de Instalación de cilindro de gas y/o medidores de gas
  - Inspección de pruebas de hermeticidad para sistemas de gases médicos e hiperbáricos
    - Costo B/.90.00



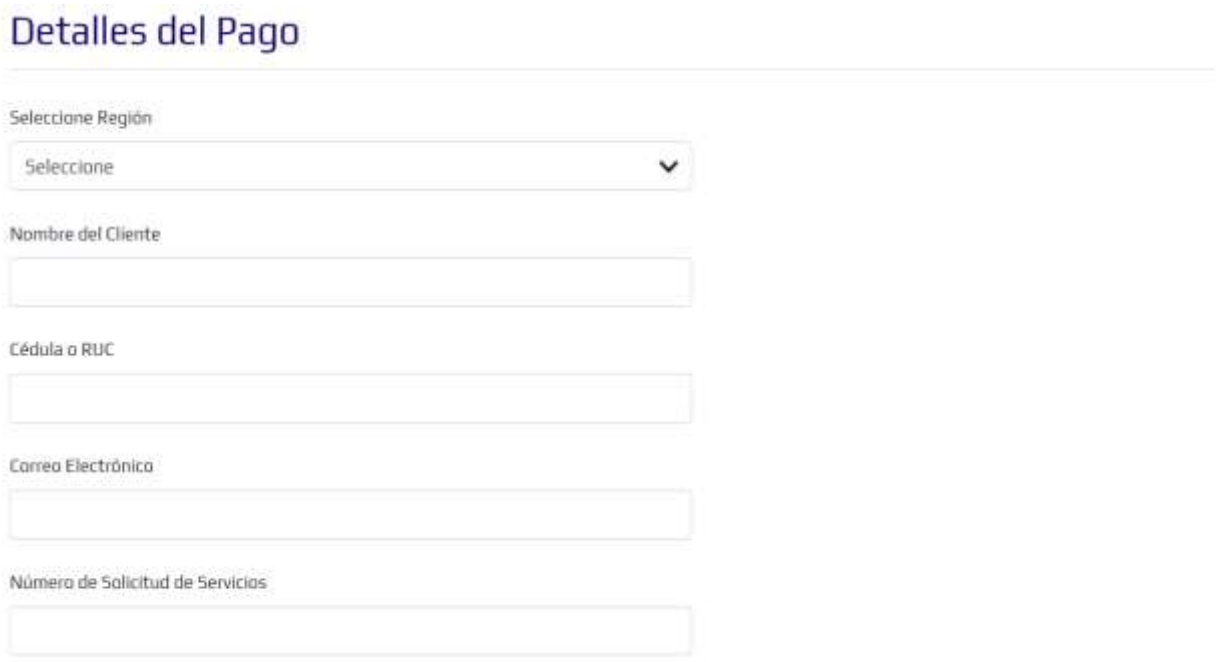
4 Paso

Sección detalles e pago

Se detalla específicamente lo datos que le brindará a la Institución la manera de poder conocer a quien le pertenece el pago.

Dentro de esta sección se le solicita al usuario la siguiente data, y la misma ayuda reconocer a quien pertenece el pago.

a. Seleccione Región - Escoger de la lista de provincias, del lugar donde se está solicitando dicha solicitud.
b. Nombre del cliente -> Colocar el nombre del cliente de quien le pertenece dicho pago, puede ser una persona jurídica como natural.
c. Cédula o RUC -> Colocar el documento de identidad del cliente de quien le pertenece dicho pago, puede ser número de la cédula de identidad como el número del RUC.
d. Correo Electrónico -> Colocará el correo electrónico el cual le suministrará el recibo del pago.
e. Número de Solicitud de Servicios -> Colocará el número que provee el Benemérito Cuerpo de Bomberos para el reconocimiento del trámite.



5 Paso

Datos del Tarjeta Habiente

Dentro de esta sección se colocará todos los datos del Tarjeta Habiente

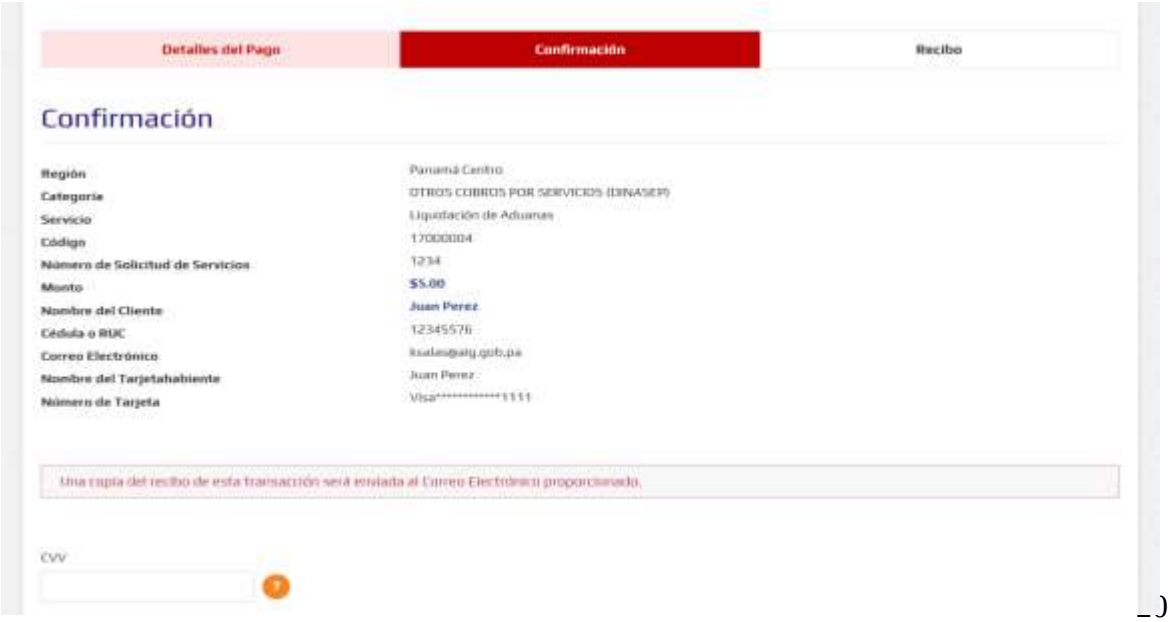
a. Número de tarjeta -> Colocará el número de tarjeta de crédito con la que se realizará la compra

b. Nombre del Tarjeta Habiente -> Colocará el nombre de la tarjeta habiente, dueño de la tarjeta
c. Fecha de Expiración -> Colocará la fecha de expiración de la tarjeta de crédito a utilizar

6 Paso

Sección 2.0. - Confirmación

En esta sección veremos toda la información que previamente llenamos, se enviará una copia de esta información al correo electrónico proporcionado y además de estar todo correcto se deberá coloca el código CVV de la tarjeta de crédito, que es el código de seguridad.



7 Paso

Sección 3.0. - Recibo

En esta sección se emite el recibo luego del pago realizado

Recibo

¡Gracias por su pago!
Su Transacción ha sido aprobada

Información de la transacción

Número de transacción	102994860
Numero de autorización	9999999999
Región	Panamá Centro
Categoría	OTROS COBROS POR SERVICIOS (DINASEP)
Servicio	Liquidación de Aduanas
Código	17000004
Número de Solicitud de Servicios	1234
Nombre del Cliente	Juan Perez
Cédula o RUC	12345576
Datos de la transacción	14/09/2021 17:20:23

Información del comprador

Nombre del Tarjetahabiente	Juan Perez
Número de Tarjeta	Visa**********1111

Cantidad total pagada

Monto	$5.00

GLOSARIO DE TERMINOS

1. **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.

2. **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.

3. **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.

4. **Confidencialidad**: se refiere al hecho de que, sólo atienden 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.

5. **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 e autentificado. La combinación de autenticación e integridad garantiza que la información enviada llega a su destinatario exactamente en la misma forma en que se envió.

6. **Pasarela de Pago Electrónico Estatal**. Plataforma tecnológica que se integra con las aplicaciones de gestión gubernamental en línea que permiten a los usuarios hacer de forma electrónica el pago de las tasas, contribuciones e impuestos y todos aquellos montos requeridos por el Estado desde cualquier plataforma digital, página web, portales, entre otros, que conlleven los trámites gubernamentales

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

8. **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.

9. **Sistema de Pago Electrónico**: Aplicación Electrónica desarrollada para gestionar envío de pago Institucional con el Tesoro Nacional.

10. **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.

11. **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.

12. **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.

13. **Usuarios**. Personas naturales o jurídicas que realizan procedimientos administrativos o de cualquier naturaleza con las entidades públicas abarcadas en el ámbito de aplicación de la Ley. Se entiende por persona natural el ser humano individual y por persona jurídica la ficción legal que permite un conjunto de personas ejercer derechos y obligaciones de la misma manera que lo hacen las personas naturales.