



## PASARELA DE PAGOS DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

CÓDIGO:	P.03
DENOMINACIÓN:	Proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla.
VERSIÓN:	03
RESPONSABLE:	Ander Ibarrondo

## PASARELA DE PAGOS DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

PROCESO: P.03 – Proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla.

Página: 2/13

### 1. CONTROL DEL PROCEDIMIENTO

#### 1.1. CONTROL DE MODIFICACIONES

Cualquier modificación en el contenido o estructura del presente procedimiento se recogerá debidamente en la tabla adjunta y supondrá una variación en el número de versión del mismo.

La responsabilidad de la introducción de una modificación se asumirán por el Responsable del proceso.

Versión	Fecha	Capítulo	Modificación	Observaciones
01	13/11/2006	-	-	Versión inicial
02	12/06/2007	2.4 2.5	Desarrollo del Proceso Misiones y responsabilidades	
03	21/01/2009	todos	Inclusión de nuevo subproceso	Se incluye la petición de dispositivos

#### 1.2. DIFUSIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La difusión del procedimiento se realizará a través de la página web <http://www.testpago.euskadi.net>

## PASARELA DE PAGOS DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

PROCESO: P.03 – Proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla.

Página: 3/13

## 2. PROCEDIMIENTO DE ALTA DE USUARIO EN SISTEMA DE SEGURIDAD DEL GOBIERNO VASCO (XL-NETS) PARA EL PAGO EN VENTANILLA

### 2.1. PROPÓSITO DEL PROCESO

Definir, establecer y mantener la sistemática y vías de comunicación y el flujo de información del proceso de alta en la modalidad de pago en ventanilla para las Entidades Emisoras adheridas a la Pasarela de Pagos de la Administración Vasca que soliciten dicha funcionalidad.

Se incluyen dos subprocessos:

- Instalación de dispositivos de lectura de tarjetas bancarias.
- Alta de usuario en el Sistema de Seguridad del Gobierno Vasco (XL-Nets).

### 2.2. ÁMBITO DEL PROCESO

El proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla para las Entidades Emisoras adheridas a la Pasarela de Pagos de la Administración Vasca que soliciten dicha funcionalidad, se circumscribe a los siguientes colectivos:

- Responsables de la OMA
- Profesionales del grupo OMA-EJIE
- Responsables de las Administraciones colaboradoras

## PASARELA DE PAGOS DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

PROCESO: P.03 – Proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla.

Página: 4/13

### 2.3. DEFINICIONES

- **Responsables de la OMA:** Profesionales de la OMA responsables de la Pasarela de Pagos.
- **Profesionales del grupo OMA-EJIE:** Profesionales de EJIE que prestan servicio y apoyo a la OMA.
- **Responsables de las Administraciones colaboradoras:** Profesionales de la Administración Pública (Administración Foral, Administración Local, etc.) responsables de la gestión de los ingresos susceptibles de pago a través de la Pasarela de Pagos o de las aplicaciones informáticas conectadas a las Pasarela de Pagos.
- **Responsable del SAU de EJIE:** Profesional de EJIE encargado del Servicio de Atención a Usuarios.

### 2.4. DESARROLLO DEL PROCESO

Proceso de alta en la modalidad de pago en ventanilla para las Administraciones adheridas a la Pasarela de Pagos de la Administración Vasca.

Subprocesos:

1. Alta en la modalidad de pago en ventanilla: dispositivos y usuarios.
2. Alta/baja/modificación de usuarios en el Sistema de Seguridad del Gobierno Vasco (XL-Nets).

<p><b>SubProceso P.03.1:</b> Subproceso de alta en la modalidad de pago en ventanilla: dispositivos y usuarios.</p>	<p>1.- Solicitud de instalación 2.- Acuse de recibo 3.- Firma del convenio 4.- Configuración de permisos e instalación de dispositivos 5.- Emisión de factura 6.- Pago del servicio 7.- Necesidades de información</p>
<p><b>SubProceso P.03.2:</b> Subproceso de alta/baja/modificación de usuarios en el sistema de seguridad del Gobierno Vasco (XL-Nets).</p>	<p>1.- Solicitud de alta/baja/modificación 2.- Acuse de recibo 3.- Necesidades de información</p>

## PASARELA DE PAGOS DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

PROCESO: P.03 – Proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla.

Página: 5/13

### 2.5. MISIONES Y RESPONSABILIDADES

#### 2.5.1. SUBPROCESO: Alta en la modalidad de pago en ventanilla: dispositivos y usuarios..

##### 1.- Solicitud de instalación

El responsable de la Administración colaboradora realizará una solicitud de incorporación a la modalidad de pago en ventanilla de la Pasarela de Pagos a la siguiente dirección de correo electrónico:

- [mipago@euskadi.net](mailto:mipago@euskadi.net),
  - con copia a la Responsable del SAU de EJIE (Marian Garro: [m-garro@ejie.es](mailto:m-garro@ejie.es)),
- adjuntando a la petición el formulario completo del **Anexo 3: Formulario de solicitud de instalación de pago en ventanilla**.

##### 2.- Acuse de recibo

La responsable del SAU de EJIE (Marian Garro, [m-garro@ejie.es](mailto:m-garro@ejie.es)), enviará acuse de recibo al responsable de la Administración colaboradora con copia a [mipago@euskadi.net](mailto:mipago@euskadi.net).

El acuse de recibo incluirá al menos la siguiente información:

- Calendario aproximado para la instalación.
- Convenio a firmar entre EJIE y la Administración colaboradora que regula la colaboración entre ambos organismos para la provisión de material para el uso de la aplicación informática “Pasarela de Pagos”.
- Dirección a la que la Administración colaboradora debe enviar el convenio firmado.

## PASARELA DE PAGOS DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

PROCESO: P.03 – Proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla.

Página: 6/13

### 3.- Firma del convenio

La Administración colaboradora firma por duplicado el convenio que regula la colaboración entre ambos organismos para la provisión de material para el uso de la aplicación informática “Pasarela de Pagos” y lo envía a la dirección estipulada en el acuse de recibo.

La responsable del SAU de EJIE recibe las dos copias del convenio y devuelve una de las copias firmada por parte de EJIE.

### 4.- Configuración de permisos e instalación de dispositivos

Se procede a la configuración de permisos e instalación de dispositivos según la opción de instalación elegida por la Administración colaboradora en el anexo 3: “formulario de solicitud de instalación de pago en ventanilla”:

1. La responsable de SAU realiza las gestiones internas necesarias para habilitar el pago en ventanilla:
  - Solicitud de permisos al servicio de seguridad
  - Solicitud de material e instalación si fuera el caso
  - Preparación de la documentación de convenio y facturación
2. Confirmación de la fecha de envío/instalación
  - La responsable del SAU de EJIE informa de la próxima instalación/envío al Responsable de la Administración colaboradora, con copia a [mipago@euskadi.net](mailto:mipago@euskadi.net)
3. Envío de dispositivos y documentación.
  - a) Si se va a encargar de la instalación el propio personal informático de la Administración colaboradora, se envían los dispositivos por mensajero junto con la documentación y se presta soporte telemático a la instalación.
  - b) Si la instalación del dispositivo la realiza EJIE además de portar los dispositivos, los técnicos instaladores llevan la documentación.

## PASARELA DE PAGOS DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

PROCESO: P.03 – Proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla.

Página: 7/13

4. El responsable de la Administración colaboradora informa de la conclusión de la instalación a [mipago@euskadi.net](mailto:mipago@euskadi.net), con copia a la Responsable del SAU de EJIE (Marian Garro: m-garro@ejie.es),
5. Control de calidad de la instalación: , en caso de haber gestionado la instalación, al de 15 días de la instalación EJIE contactará con la Administración colaboradora para verificar el correcto funcionamiento de los dispositivos.

### 5.- Emisión de factura

EJIE emite una factura correspondiente a los servicios prestados. La factura incluye datos de pago conforme al cuadernillo bancario 57.

### 6.- Pago del servicio

La Administración colaboradora realiza el pago del servicio a través de la propia modalidad de pago en ventanilla de la Pasarela de Pagos y utilizando los dispositivos recién instalados.

### 7.- Necesidades de información

Todas las necesidades de información de los Responsables de las Administraciones colaboradoras se dirigirán a la siguiente dirección de correo electrónico, [mipago@euskadi.net](mailto:mipago@euskadi.net), indicando en el correo, al menos, la siguiente información:

- Código de la Entidad Emisora.
- Descripción de la Entidad Emisora.
- Objeto de la consulta.

## PASARELA DE PAGOS DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

PROCESO: P.03 – Proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla.

Página: 8/13

### 2.5.2. SUBPROCESO: Alta/baja/modificación de usuarios en el sistema de seguridad del Gobierno Vasco (XL-Nets).

#### 1.- Solicitud de incorporación

El Responsable de la Administración colaboradora realizará una solicitud de alta de usuarios en el sistema de seguridad del Gobierno Vasco (XL-NETS), para el uso de la modalidad de pago en ventanilla de la Pasarela de Pagos, a la siguiente dirección de correo electrónico:

- [mipago@euskadi.net](mailto:mipago@euskadi.net),
  - con copia a la Responsable del SAU de EJIE (Marian Garro: [m-garro@ejie.es](mailto:m-garro@ejie.es)),
- adjuntando a la petición el formulario **Anexo 2: Datos requeridos para Alta de Usuario en el sistema de seguridad del Gobierno Vasco (XL-Nets)**.

#### 2.- Acuse de recibo

El Responsable de la OMA informará al Responsable o Responsables de la Administración colaboradora de la disponibilidad del servicio.

#### 3.- Necesidad de información

Todas las necesidades de información de los Responsables de las Administraciones colaboradoras se dirigirán a la siguiente dirección de correo electrónico, [mipago@euskadi.net](mailto:mipago@euskadi.net), indicando en el correo, al menos, la siguiente información:

- Código de la Entidad Emisora.
- Descripción de la Entidad Emisora.
- Objeto de la consulta.

## PASARELA DE PAGOS DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

PROCESO: P.03 – Proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla.

Página: 9/13

### Anexo 1: Pago con tarjeta en Ventanilla de la Administración

La situación más habitual en los pagos a la Administración es que **el administrado/a realice los trámites en dependencias de la Administración**. Para facilitar estos trámites y evitar desplazamientos adicionales, se aprovecha el medio de pago con tarjetas de la Entidad Financiera, con la única diferencia de que la introducción de los datos de la tarjeta **no** será manual a través del teclado, sino que se utilizará un **dispositivo de lectura de la banda magnética**.

En este medio de pago tiene las siguientes características:

- **No se solicitará PIN** o tecleo de dato alguno al ciudadano/a. El funcionario de la ventanilla será encargado de verificar la titularidad de la tarjeta comprobando el DNI.
- Como garantía ante posibles repudios por parte del ciudadano/a, la Entidad Financiera emitirá **dos** justificantes de pago, uno de los cuales será firmado por el ciudadano/a y conservado **por** la Administración.

**NOTA:** Este medio de pago es simplemente un pago con tarjeta de la Entidad Financiera y como tal no hay comisiones para la Administración y la Entidad Financiera asume los posibles repudios de sus clientes.

- Dado que la **lectura** de la banda magnética se realiza en una página de web de la Entidad Financiera, pero utilizando los dispositivos de lectura instalados en los puestos de ventanilla, se utilizará un **dispositivo homologado** único que permita su utilización en **todas** las Entidades Financieras.

La lectura de la banda magnética se ejecuta en el navegador de Internet de los puestos de ventanilla de la Administración, por lo tanto, el lector de banda ha de ser el mismo en todas las ventanillas (ha de estar homologado).

Para el control de este dispositivo se utiliza un **módulo software específico (un applet Java)** que se descarga desde la web de la Entidad Financiera con el resto de la página de pago.

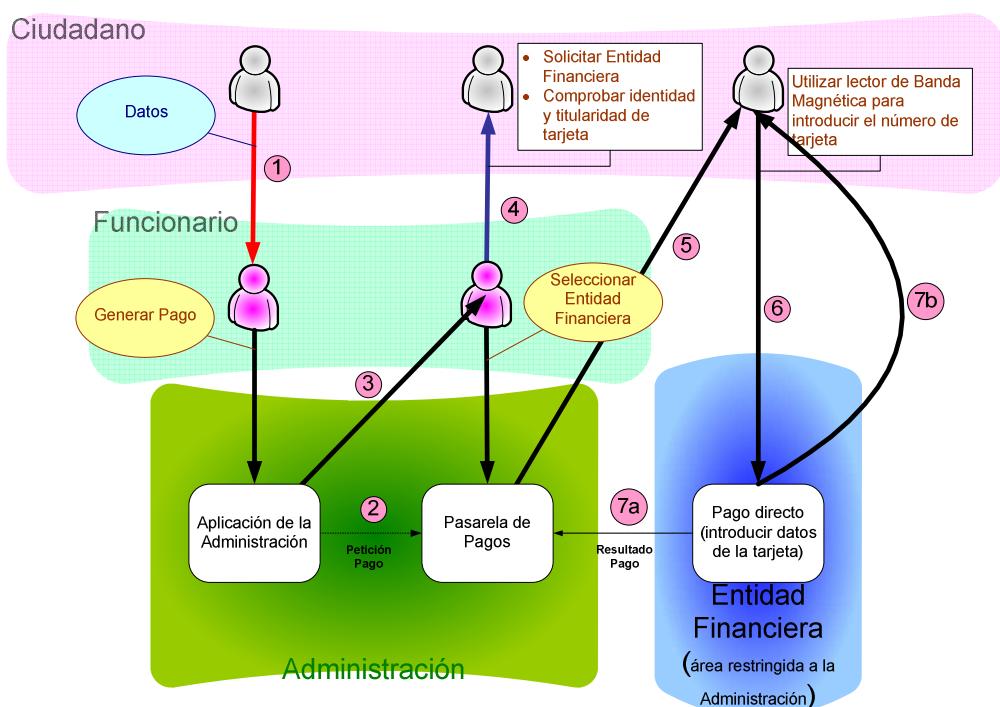
## PASARELA DE PAGOS DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

PROCESO: P.03 – Proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla.

Página: 10/13

- Este medio de pago **no** estará abierto a Internet, sino que únicamente será accedido por los empleados públicos desde las ventanillas de la Administración que se encuentren dados de alta en el sistema de seguridad del Gobierno Vasco a través de XL-Nets. Para el control del acceso a la zona de pago con lector de banda magnética se utilizará un **token de seguridad** que irá encriptado en la URL de acceso a la página de pago de la Entidad Financiera y que permitirá a esta última restringir el acceso.
- La página permitirá también la captura manual del número de la tarjeta.

El proceso de pago se muestra en la siguiente figura:



## PASARELA DE PAGOS DE LA ADMINISTRACIÓN VASCA

PROCESO: P.03 – Proceso de alta de la modalidad de pago en ventanilla. | Página: 11/13

1	El ciudadano/a en una ventanilla de la Administración interactuando a través de un funcionario realiza un trámite que requiere de un pago (el funcionario maneja la aplicación)
2	La aplicación informa a la Pasarela de Pagos de la existencia de un nuevo pago
3	La aplicación redirige a la Pasarela de Pagos con el pago generado en el paso 1
4	<p>El funcionario pregunta al ciudadano si dispone de tarjeta de alguna de las Entidades Financieras Colaboradoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si dispone de tarjeta, el funcionario comprueba la titularidad de la tarjeta contrastándola con el DNI y selecciona dicha Entidad Financiera en la Pasarela de Pagos.</li> <li>▪ Si no dispone de una tarjeta, el funcionario emite una liquidación que ha de pagar presencialmente en una oficina de cualquier Entidad Financiera Colaboradora que aparezca en la liquidación.</li> </ul>
5	<p>La Pasarela de Pagos dirige al funcionario a un <b>área especial de acceso restringido a funcionarios</b> de la web de la Entidad Financiera seleccionada por el ciudadano en el punto anterior.</p> <p>Esta área especial de la banca electrónica es <b>similar a un TPV</b> ya que permite utilizar un <b>dispositivo de lectura de banda magnética</b> para la captura el número de tarjeta, aunque en último extremo el número de la tarjeta podrá ser tecleado.</p>
6	El ciudadano pasa la tarjeta por el lector de banda magnética, con lo que se realiza un cargo directo en cuenta contra el saldo.
7a	Si la Administración lo solicita en el mensaje de pago, se informa a la Pasarela de Pagos del resultado de la operación.
7b	La Entidad Financiera emite un justificante <b>por duplicado</b> : uno para el ciudadano/a y otro para la Administración que el ciudadano/a ha de firmar.

## **ANEXO 2: Alta / Baja / Modificación de Usuario en el sistema de seguridad del Gobierno Vasco (XL-Nets)**

### ANEXO 3: Formulario de solicitud de instalación de pago en ventanilla

#### Eskaeraren Identifikazioa/Identificación de la petición

Eskaera / Petición:	Eguna / Fecha: <b>dd/mm/aaa</b>	Eskatzailea/ Peticionario: <b>Nombre y apellidos</b>	e-mail/e-mail:	<b>email@entidad.net</b>					
kolektiboa/colectivo (1): <b>Ayuntamientos</b>		erakundea/entidad: <b>Ayto. xxxxx</b> helbidea/dirección: <b>Izena kalea 1</b>	telefona/telefono: <b>940000000</b>						
<b>Eskatzeko Zerbitzuak (BEZik gabeko prezioa) / Servicios solicitados (precios sin IVA)</b>									
Gailu-Kopurua/núm.dispositivos (225,20 €/unidad): <b>n dispositivos</b>	Instalazio euskarri-zuzena / Soporte presencial a la instalación (61,22 €/hora) ( Bai/Si): <input type="checkbox"/> (Ez/No): <input type="checkbox"/> Kopurua / Número:								
	Hasiera-eguna / Fecha Inicio: Amaiera-eguna/ Fecha Final:								
<b>Erabiltzaile zerrenda eta pasabidearen sarrera-datuak / Relación de usuarios y datos de acceso al servicio de pasarela</b>									
Izena, abizena/ Apellidos, Nombre	NAN/DNI	E-MAIL	Erakundea/Entidad - Edificio	Helbidea/Dirección	Herria/Localidad	P.K./C.P.	Provincia/ Provincia	Tlf	Erabiltzaile Kod/ código usuario
<b>Apellido1, Apellido2, Nombre</b>	<b>12345678Z</b>	<b>email@entidad.net</b>	<b>Ayto</b>	<b>Izena kalea, 2</b>	<b>Herria</b>	<b>48000</b>	<b>Bizkaia</b>	<b>940000000</b>	
Oharra / Observaciones									
<b>O.E./VºBº</b>									
Instalatzailea (eguna eta sinadura) / Instalador (fecha y firma):	Sailaren (sinadura edo tanpoia) / Cliente (firma o sello):				Fakturazio ard.aren (sinadura edo tanpoia)/ Resp. Facturación (firma o sello):				

(1)Colectivo: Udalak, Foru Aldundiak, erakunde publikoak, erakunde autonomaok, Osakidetza, Ertzaintza. / Ayuntamientos, Diputaciones, sociedades públicas, entidades autónomas, Osakidetza, Ertzaintza