	<b>Procedimiento de manejo de incidentes, recuperación y continuidad del negocio</b>	<b>Código: 23-OP-08-23</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Página 1 de 7</b>


<b>Procesos Operativos</b>	
<b>Procedimiento:</b>	Procedimiento de manejo de incidentes, recuperación y continuidad del negocio
<b>Responsables:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Coordinador</li> <li>● Administrador</li> <li>● Asistente</li> <li>● Vendedores</li> <li>● Contabilidad tarjetas</li> <li>● Ingeniero Desarrollo 2</li> <li>● Ingeniero Ciberseguridad Senior</li> <li>● Ingeniero Ciberseguridad Junior</li> </ul>

## Procedimiento de responsabilidad de escalamiento ante incidentes

### **Abandono de tarjeta de pago en el comercio**

1. Entregar al administrador, asistente o coordinador operativo la tarjeta encontrada para su custodia. En caso que no esté, se debe depositar inmediatamente la tarjeta de pago en un sobre de dinero, detallar en él hora en la que se presenta la novedad, nombre de la persona que encontró la tarjeta, isla, cara e información adicional que se considere importante.
2. El administrador debe registrar en el **X FORMATO PARA REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL MANEJO DE DATÁFONOS Y TARJETAS**
3. La custodia de la tarjeta abandona la debe realizar el administrador de la Eds, guardandola en un sobre de manila y en la caja fuerte de la Eds.
4. Con la información registrada por el vendedor revisará las cámaras en la hora indicada para obtener información adicional como placa de vehículo, color de vehículo ( datos importantes para realizar trazabilidad de la información cuando se acerque el tarjetahabiente).
5. Pasados 15 días hábiles, si el tarjetahabiente no se acerca a reclamar, la tarjeta debe ser destruida por parte del administrador, quien debe dejar registro fotográfico de la destrucción.
6. La destrucción de la tarjeta abandonada será realizada únicamente por el administrador de la Eds pasados los 15 días hábiles de ser reportado el incidente, cortando la tarjeta de manera que el número PAN y el microchip, no queden legibles, y se debe diligenciar el **Acta destrucción o entrega documentos cliente**, con el registro fotográfico, datos del nombre del cliente únicamente y fecha de la destrucción.
7. Si el cliente se acerca a solicitar la tarjeta abandonada, debe presentar cédula de ciudadanía para verificar que sea el propietario y se debe diligenciar el **Acta destrucción o entrega documentos cliente** con firma y huella, este formato se debe guardar en archivo físico y copia en el drive, y en el **X FORMATO PARA REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL MANEJO DE DATÁFONOS Y TARJETAS**, se da por cerrada la incidencia.

### **Doble transacción, transacción fallida o transacción por valor errado**

	<b>Procedimiento de manejo de incidentes, recuperación y continuidad del negocio</b>	<b>Código: 23-OP-08-23</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Página 2 de 7</b>


1. El cliente debe diligenciar el PQR en el formato establecido por la compañía, los datos básicos y obligatorios son: nombre completo, cédula, detalle de lo ocurrido, los últimos cuatro (4) dígitos de la tarjeta y el nombre de la entidad bancaria a la que pertenece.
2. El vendedor debe registrar sobre la misma PQRS el número del serial del datáfono.
3. El administrador / asistente debe diligenciar el  **FORMATO PARA REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL MANEJO DE DATÁFONOS Y TARJETAS** con la información que corresponda.
4. El administrador o asistente enviará al área de contabilidad y servicio al cliente el formato de PQR, para iniciar los procesos de validación y verificación en la plataformas bancarias, logrando así confirmar si la transacción fue efectiva o declinada.
5. La persona encargada de contabilidad tarjetas se encarga de revisar con la información reportada las transacciones y validar si son reales o no.
6. La persona de mercadeo - Servicio al cliente contacta al cliente para dar respuesta según lo reportado por contabilidad tarjetas y da seguimiento y cierre a la incidencia, el administrador / asistente lo diligencia en el  **FORMATO PARA REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL MANEJO DE DATÁFONOS Y TARJETAS**

#### **Reclamaciones por sospechas de fraude**

1. INCOCREDITO envía una notificación formal al establecimiento de comercio, en este caso COMBUSCOL.
2. La persona encargada del correo electrónico [contabilidad.tarjetas@combuscol.com](mailto:contabilidad.tarjetas@combuscol.com) envía la solicitud de información del caso al administrador de la estación a cargo.
3. El administrador de la estación deberá recolectar toda la información referente al caso, tiquete de tanqueo y evidencia fotográfica (video o imagen) en el momento del servicio de la reclamación. Enviar estos soportes al correo [contabilidad.tarjetas@combuscol.com](mailto:contabilidad.tarjetas@combuscol.com).
4. Este funcionario envía los soportes a Incocredito a la espera del cierre de la novedad.

#### **Pérdida o robo del dispositivo (datáfono)**

1. El vendedor debe informar de manera inmediata al administrador o asistente, una vez se presente la novedad.
2. El administrador debe diligenciar el  **FORMATO PARA REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL MANEJO DE DATÁFONOS Y TARJETAS** con la información que corresponda.
3. El administrador o asistente se debe comunicar de inmediato al proveedor (Redeban o Credibanco) para informarles sobre la situación y solicitar su asistencia en la resolución del problema y bloqueo del mismo.
4. Se debe interponer de manera virtual en la página de la fiscalía <https://sicecon.fiscalia.gov.co/denuncia/LlenarFormulario> la denuncia correspondiente y guardar el soporte como evidencia.
5. Se debe informar mediante correo electrónico a [contabilidad.tarjetas@combuscol.com](mailto:contabilidad.tarjetas@combuscol.com), la novedad presentada con todos los soportes.
6. Una vez el dispositivo sea dado de baja se debe solicitar a [contabilidad.tarjetas@combuscol.com](mailto:contabilidad.tarjetas@combuscol.com) la reposición del dispositivo en caso de ser necesario para la operación.

	<b>Procedimiento de manejo de incidentes, recuperación y continuidad del negocio</b>	<b>Código: 23-OP-08-23</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Página 3 de 7</b>

- Una vez llegue el nuevo dispositivo se debe actualizar el archivo del drive con la nueva información del dispositivo **+** DATAFONOS COMBUSCOL .
- Cómo medida de continuidad del negocio, cada estación cuenta con 3 Datáfonos de Backup ubicados en la oficina y registrados en el formato DATAFONOS COMBUSCOL. El administrador o servicio al cliente hace entrega de este dispositivo al vendedor para que sea registrado en su hoja de corte y uso.

### ***Daño del dispositivo***

- El vendedor debe informar inmediatamente al administrador o asistente la novedad presentada con el datáfono.
- El vendedor debe registrar en su hoja de cuadro el motivo por el cual el datáfono se entrega al área administrativa, quedando la evidencia que el dispositivo ya no está bajo su responsabilidad.
- El administrador debe diligenciar el **X** FORMATO PARA REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL MANEJO DE DATÁFONOS Y TARJETAS con la información que corresponda.
- El administrador o asistente reportará la novedad por medio de los siguiente canales autorizados:

#### REDEBAN

- Línea nacional 018000931022
- Bogota (601) 3078205 -332 32 00- 560 04 70- 332 25 00 Cali 660 85 25 Medellín 355 60 05 Barranquilla 369 61 61
- A través ChatBot Carla 3125087080
- [servicio.cliente@rbm.com.co](mailto:servicio.cliente@rbm.com.co)
- A través de la App RedeAPP


#### CREDIBANCO



- Línea nacional 6013278690 – 018000975806
  - Línea Whatsapp asistente virtual PABLO <https://www.credibanco.com/>
  - <https://www.credibanco.com/pqrs-centro-de-ayuda>
- El administrador debe confirmar que el proveedor envíe el reporte de visita y en él debe evidenciar de manera clara el diagnóstico o reparación realizada por parte del personal autorizado.
  - Cómo medida de continuidad del negocio, cada estación cuenta con 3 Datafonos de Backup ubicados en la oficina y registrados en el formato DATAFONOS COMBUSCOL. El administrador o servicio al cliente hace entrega de este dispositivo al vendedor para que sea registrado en su hoja de corte y uso.
  - El administrador actualiza los formatos de **X** FORMATO PARA REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL MANEJO DE DATÁFONOS Y TARJETAS y **+** DATAFONOS COMBUSCOL con el cierre de la incidencia.

### ***Alteración del dispositivo***

Hace relación a las situaciones en las que algún datafono presenta alteraciones tales como daño en pantalla, teclado, equipo golpeado, anomalías en la programación del equipo:

- En caso de identificar alguna alteración de un datáfono, el vendedor debe comunicar de inmediato al jefe inmediato inicialmente.

	<b>Procedimiento de manejo de incidentes, recuperación y continuidad del negocio</b>	<b>Código: 23-OP-08-23</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Página 4 de 7</b>

2. El vendedor debe registrar en su hoja de corte que devuelve el datáfono al administrador.
3. El administrador o asistente debe reportar al proveedor (Redeban o Credibanco) para informarles sobre la situación y solicitar su asistencia en la resolución del problema.
4. El administrador o asistente debe actualizar el archivo “  DATAFONOS COMBUSCOL ” y dejar el dispositivo en el movimiento que aplique (TRÁNSITO o SALIDA) y el  FORMATO PARA REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL MANEJO DE DATÁFONOS Y TARJETAS con la información que corresponda.
5. Como medida de continuidad del negocio, cada estación cuenta con 3 Datafonos de Backup ubicados en la oficina y registrados en el formato DATAFONOS COMBUSCOL. El administrador o servicio al cliente hace entrega de este dispositivo al vendedor para que sea registrado en su hoja de corte y uso.

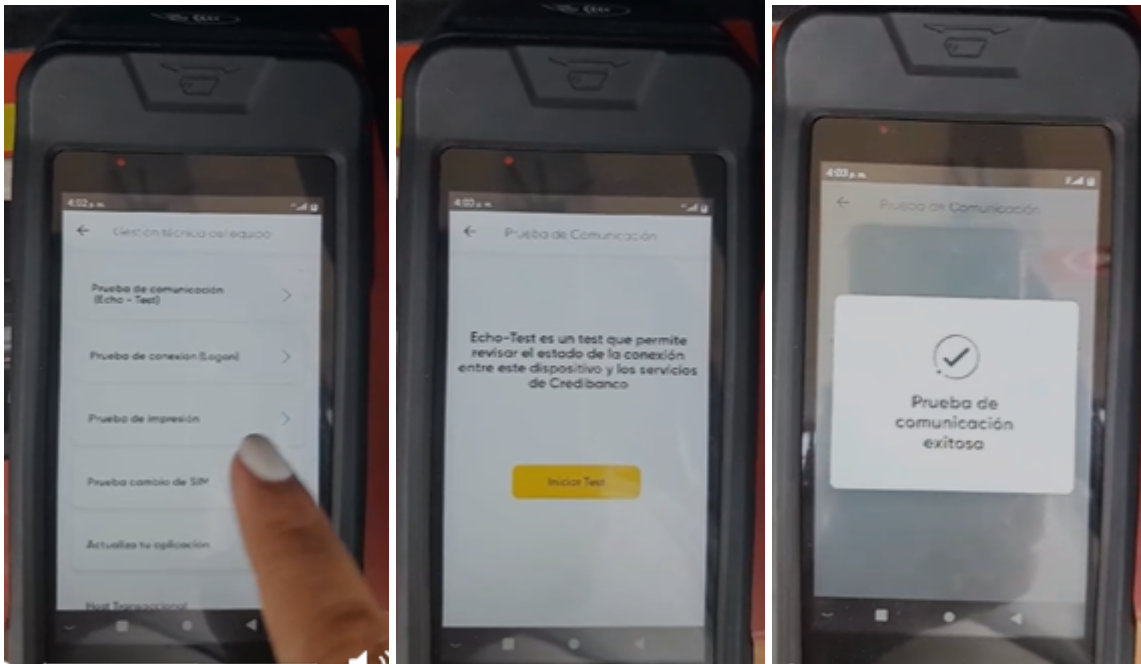
### **Casos de falla en la conexión**

1. Los vendedores deben realizar el proceso de prueba de comunicación (HECHO TEST) confirmando si la comunicación es exitosa o no, las rutas con las siguientes:

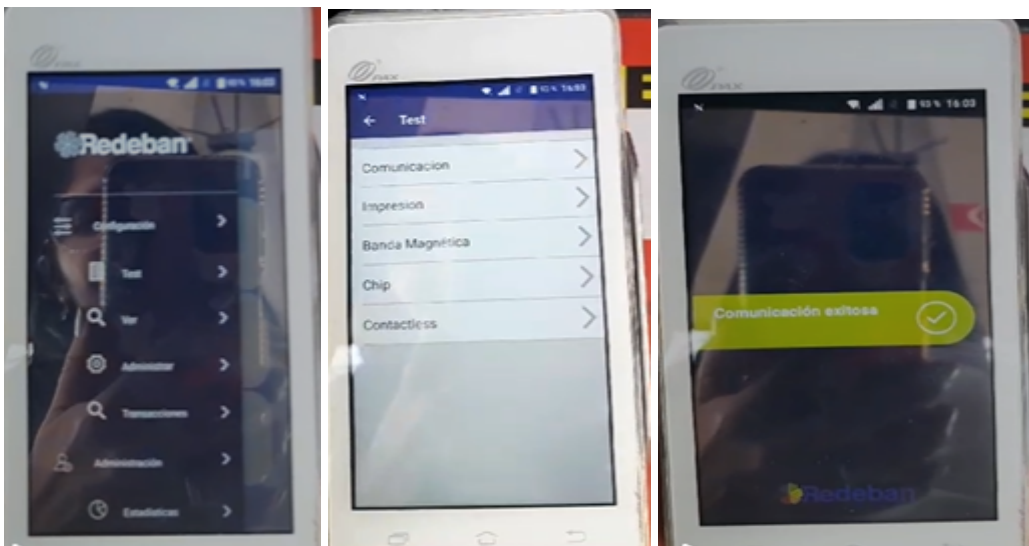
Datafono Redeban: menú principal / opción 12 (Logon) / tecla verde.



Datafono Credibanco: menú principal / gestión técnica de equipos ( Echo- Test) / iniciar test.




MPOS: menú principal / Test / Comunicación.



2. Si el problema persiste, el vendedor pasa la novedad al administrador y entrega el equipo.
3. El administrador escala la novedad con el operador de servicios de la red en los siguientes canales de comunicación autorizados:

#### REDEBAN

- Línea nacional 018000931022
- Bogota (601) 3078205 -332 32 00- 560 04 70- 332 25 00 Cali 660 85 25 Medellín 355 60 05 Barranquilla 369 61 61
- A través ChatBot Carla 3125087080
- [servicio.cliente@rbm.com.co](mailto:servicio.cliente@rbm.com.co)
- A través de la App RedeAPP

	<b>Procedimiento de manejo de incidentes, recuperación y continuidad del negocio</b>	<b>Código: 23-OP-08-23</b>
		<b>Versión: 04</b>
		<b>Página 6 de 7</b>

CREDIBANCO

- Línea nacional 6013278690 – 018000975806
- Línea Whatsapp asistente virtual PABLO <https://www.credibanco.com/>
- <https://www.credibanco.com/pqrs-centro-de-ayuda/>

- Esta novedad se debe registrar en el Formato para reporte de incidencias en el manejo de datafonos y tarjetas y actualizar el archivo DATÁFONOS COMBUSCOL.
- Cómo medida de continuidad del negocio, cada estación cuenta con 3 Datafonos de Backup ubicados en la oficina y registrados en el formato DATAFONOS COMBUSCOL. El administrador o servicio al cliente hace entrega de este dispositivo al vendedor para que sea registrado en su hoja de corte y uso.
- El administrador actualiza los formatos de  **FORMATO PARA REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL MANEJO DE DATÁFONOS Y TARJETAS** y  **DATAFONOS COMBUSCOL** con el cierre de la incidencia.

#### **Casos de falla en la conexión WiFi – Servidor - Redes**

En el caso que las transacciones propias de Combustibles de Colombia S.A, no funcionen, se determinará que la falla corresponde a Tecnología, por tanto, el Administrador, Asistente y/o Coordinador, informará a los siguientes funcionarios:

#### **COMBUSCOL:**

Iván Villegas (Ingeniero desarrollo), **celular:** 317 6545884

Gregorio Montalvo (Ingeniero Ciberseguridad Junior), **celular:** 317 4296816

Herman Montenegro (Ingeniero Ciberseguridad Senior), **celular:** 315 4529402

#### **Grupo interno Tecnología WhatsApp.**

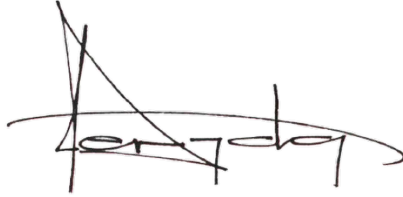
Continuidad del negocio: continuar utilizando los datáfonos INGENICO y/o VERIFONE que no están integrados con la funcionalidad de COMBUSTIBLES DE COLOMBIA S.A.

El encargado del área de tecnología diligencia el incidente en el  **FORMATO PARA REPORTE DE INCIDENCIAS EN EL MANEJO DE DATÁFONOS Y TARJETAS** .

#### **Sanción**

Por incumplimiento de las funciones y procedimientos del cargo conforme a la circular normativa, manual de funciones y procedimientos, código de conducta y reglamento interno de trabajo dependiente del impacto económico, operación y de imagen y de acuerdo a la gravedad del incumplimiento; el jefe inmediato aplicará los correctivos y medidas correspondientes de acuerdo al reglamento interno de trabajo.

**Aprobación**



**Cesar Ayala Pizano**  
**DIRECTOR OPERATIVO**

**Control de cambios**

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Justificación de la versión
2	04/01/2024	Actualización
3	05/01/2024	Actualización incidente WiFi-Servidor-Redes
4	01/02/2024	Actualización vínculos formatos