

MasterCard Colombia Administradora S.A.
Guía de Soporte al Participante




Material Confidencial y Reservado

Este documento contiene información comercial sensible, confidencial y reservada, y no podrá ser divulgada a terceros que no hagan parte del Sistema de Pagos de Bajo Valor que administra Mastercard Colombia Administradora S.A., sin el previo consentimiento por escrito de Mastercard Colombia Administradora S.A.

Las políticas, procedimientos y reglas contenidos en este manual están sujetos a cambios de tiempo en tiempo por Mastercard Colombia Administradora S.A.


Mastercard Colombia Administradora S.A.

Todos los Derechos Reservados.

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante	CÓDIGO:	SC-MN-01
		VERSIÓN:	11
		FECHA:	04/12/2024
		Página 3 de 21	
REVISÁ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez	APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA	

CONTROL DE VERSIONES

Fecha Actualización	Versión	Elaborado / Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Comentario
23/05/2017	1			César Garzón	
23/10/2018	2	Carlos Marín		César Garzón	
12/06/2019	3	Carlos Marín		César Garzón	
26/08/2019	4	Enrique Fadul	Comité de Operaciones	César Garzón	<ul style="list-style-type: none"> Modificación anexos Decreto 2230
30/06/2020	5	Alvaro Botia	Camilo Rodriguez	César Garzón	<ul style="list-style-type: none"> Apéndice A - Inclusión de contacto para la Línea de ética
30/11/2020	6	Camilo Rodriguez	Comité de Operaciones	César Garzón	<ul style="list-style-type: none"> Actualización contacto gerente de operaciones y OCC
29/03/2021	7	Camilo Rodriguez	Comité de operaciones	Cesar Garzón	<ul style="list-style-type: none"> Actualización nomenclatura CTS, Case ID, Manager my Customer
30/09/2021	8	Camilo Rodríguez	Comité de operaciones	César Garzón	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyó la Definición de Prioridades de Tiempos de respuesta del CTS en la sección Expectativas de servicio al participante (4.)
16/12/2021	9	Maria Paula Pérez	Diana Neira	César Garzón	<ul style="list-style-type: none"> Se incluyó instructivo de requerimiento de información del Decreto 1692
29/09/2022	10	Juan Felipe Restrepo	Eleazar Rodriguez / Diana Neira	César Garzón	<ul style="list-style-type: none"> Ajuste al Apéndice E – Instructivo Suministro de Información al Público en General: Dar opción para la firma de la certificación al Representante Legal y/o Revisor Fiscal del respectivo participante o agregador para los servicios delegados por los adquirentes. Adicional, especifica el actuar de MCCA en caso de no recibir información o que la información no cuente con certificación. Actualización datos de contacto de Gerente de O&T de MCCA.

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		CÓDIGO:	SC-MN-01
			VERSIÓN:	11
			FECHA:	04/12/2024
			Página 4 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodríguez		APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICA			

04/12/2024	11	Laura Contreras	Carlos Andres Montel/Eleazar Rodríguez	Diana Neira	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste al Apéndice E – Instructivo Suministro de Información al Público en General: Se agrega el “Procedimiento de Pago a los Comercios” como información a reportar por los Adquirentes. • En Capítulo 3 y Apéndice A se agrega la opción de la herramienta “Support Case Management” para gestión de casos de soporte técnico. • Se elimina Apéndice F - Notificación Aprobación de Información al Público en General.
------------	----	-----------------	--	-------------	--



 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		CÓDIGO:	SC-MN-01
			VERSIÓN:	11
			FECHA:	04/12/2024
			Página 5 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez	APRUEBA:	Diana Neira	
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA		

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
2. DESCRIPCIÓN SOPORTE AL PARTICIPANTE.....	6
3. RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO DE SOPORTE.....	6
4. EXPECTATIVAS DE SERVICIO AL PARTICIPANTE.....	7
5. PROCESO DE COMUNICACIÓN DE CTS.....	11
6. MANTENIMIENTO PLANIFICADO	11
7. MODIFICACIONES A LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO AL PARTICIPANTE	12
8. APÉNDICES	13
Apéndice A – Lista de contactos MCCA.....	13
Apéndice B – información mínima requerida	16
Apéndice C – gestión de incidentes	17
Apéndice D – Centro de Recursos Técnicos	19
Apéndice E – Instructivo Suministro de Información al Público en General	20

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		CÓDIGO:	SC-MN-01
			VERSIÓN:	11
			FECHA:	04/12/2024
			Página 6 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez		APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA		

1. INTRODUCCIÓN

MasterCard Colombia Administradora S.A ("MCCA") se compromete en brindar altos niveles de servicio, para tal fin desarrolló esta Guía de Atención al Participante para garantizar que se brinde una respuesta oportuna y precisa a los mismos, cada vez que se contacte con nuestros servicios. Este documento describe los procesos delineados y los canales de comunicación para usar en cualquier pregunta relacionada con nuestras áreas operacionales y técnicas en producción.

2. DESCRIPCIÓN SOPORTE AL PARTICIPANTE

MCCA implementó diversos procesos y canales de comunicación en nuestra Organización para garantizar la satisfacción de nuestros Participantes bajo los estándares de una compañía MasterCard. Este documento establece los procesos de soporte de MCCA y las pautas de mejores prácticas para interacciones futuras entre Participantes y MCCA.

MCCA tiene contratados los servicios de MasterCard Internacional para brindar este tipo de soporte, a través del Customer Technical Service (en adelante "CTS"), equipo especializado en el soporte de requerimientos relacionados con la operación MasterCard, entre ellos los que tienen que ver con servicios operativos de autorización, compensación y liquidación doméstica en Colombia.

3. RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO DE SOPORTE


Customer Technical Service (CTS) – Servicio al Participante

Customer Technical Service (CTS) – Servicio Global al Participante, es el primer punto de contacto en producción, para todas las consultas de nuestros Participantes. Los representantes de CTS son profesionales experimentados con un amplio conocimiento de nuestros diversos productos y servicios.

Se puede contactar al CTS a través de diferentes canales, como son:

- Correo electrónico, teléfono, chat en línea o la herramienta "Support Case Management". Los detalles de contacto se pueden visualizar en el documento. [Apéndice A: lista de contactos de MCCA]

CTS proporciona soporte operacional de primer y segundo nivel, así como soporte adicional en cambios en el sistema de procesamiento. Con base en los comentarios de

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		CÓDIGO:	SC-MN-01
			VERSIÓN:	11
			FECHA:	04/12/2024
			Página 7 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez	APRUEBA:	Diana Neira	
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA		

los Participantes, CTS también recomienda y ayuda a impulsar el negocio, creando eficiencias en los procesos.

Consulte la lista de servicios y productos que respaldamos en la siguiente sección titulada "Áreas de soporte".

Operations Command Center (OCC) – Centro de Comando de Operaciones

El Centro de comando operacional de MCCA brinda soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana, enfocado en nuestros productos y servicios, y es el área que deberá atender cualquier requerimiento orientado a CTS fuera del horario laboral. Se debe contactar al OCC en caso de un incidente grave como fraude o incidentes de conectividad. El equipo involucrará a todos los equipos técnicos que sean necesarios y trabajará para llegar a la solución del incidente. [Apéndice C: Gestión de incidentes]

Technical Support Team –Equipo de soporte técnico

Nuestro equipo de soporte técnico cuenta con recursos de experiencia, que apoyan los diversos componentes tecnológicos tanto de infraestructura como de servicios. Este equipo trabaja en el manejo de la resolución de cualquier problema técnico al momento de ser contactos por el CTS u OCC.


4. EXPECTATIVAS DE SERVICIO AL PARTICIPANTE

Cómo obtener respuesta del Servicio al Participante

Para todas las consultas relacionadas con producción, CTS es el primer punto de contacto con MCCA. Nuestro equipo registrará su solicitud, y continuará apoyando el caso hasta su resolución, además será responsable de mantener al Participante actualizado en todo momento durante todo el periodo de análisis y resolución.

Cada contacto con el Participante se registra en el sistema de seguimiento de requerimientos de MCCA. Cada nueva consulta se denomina "Service Request - Solicitud de servicio" y se le asigna un número único de control "CASE ID" visible para el Participante en la línea de título del correo electrónico (asunto) al momento de recibir la respuesta por parte de CTS.

Se enviará una respuesta reconociendo el problema, incluido el número de CASE ID, dentro de 1 día hábil posterior a la recepción de la consulta por correo electrónico. Esta información también se proporcionará para los problemas gestionados telefónicamente


 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		CÓDIGO:	SC-MN-01
			VERSIÓN:	11
			FECHA:	04/12/2024
			Página 8 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez	APRUEBA:	Diana Neira	
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA		

o por CHAT por CTS. Es importante hacer referencia al número de CASE ID en la línea de asunto para toda la correspondencia entre el Participante, CTS y MCCA.

Tiempo de Respuesta de CTS

El tiempo de respuesta a una solicitud, se define como el tiempo entre la recepción de una consulta hasta el tiempo en que se proporciona la primera respuesta. Las actualizaciones posteriores continuarán proporcionándose hasta que se identifique la resolución de la consulta. Los tiempos de respuesta dependen de la gravedad y el impacto del problema. Los correos electrónicos son reconocidos dentro de un (1) día hábil a partir de la recepción de su solicitud.

Definición de Prioridades		Tiempo de Respuesta Inicial
Prioridad 1	<p>Crítico: Extenso/Generalizado a la marca o financiero</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interrupción interna/externa de aplicativo/sistema/producto/servicio, afectando todo el negocio de grande(s)/especial(es) cliente(s) o un gran grupo de usuarios. - Incapacidad para procesar transacciones, liquidación o conciliación – Impacto financiero significativo en función del tamaño de la empresa. - Alerta de fraude (reactivo/proactivo) 	Provisto dentro de 2 horas
Prioridad 2	<p>Significativo: Grande para la marca o sus finanzas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interrupción interna/externa de aplicativo/sistema/producto/servicio, afectando parcialmente el negocio de grande(s)/especial(es) cliente(s) o un gran grupo de usuarios. - Incapacidad para procesar transacciones, liquidación o conciliación – afecta a clientes medianos o con múltiples sitios. - Sospecha de fraude/solicitud de información (reactivo/proactivo) 	1 día hábil
Prioridad 3	<p>Business as usual – Soporte estándar, impacto técnico limitado, gestión de consultas de clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impacto financiero o transaccional limitado que requiere priorización específica. Desafíos de reconciliación con bajo impacto financiero. - Solicitud de registro/reportes/MIS, restablecimiento de contraseña. - Problemas de los sistemas del cliente que impactan la producción (pocos usuarios afectados) 	2 días hábiles

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		CÓDIGO:	SC-MN-01
			VERSIÓN:	11
			FECHA:	04/12/2024
			Página 9 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez		APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA		

	- Solicitud de implementación, mantenimiento programado, solicitud de reporte/acceso.	
--	---	--

Disponibilidad de CTS

CTS brinda asistencia de lunes a viernes durante horario laboral. Fuera del horario normal de atención, los Participantes pueden llamar al número telefónico del Centro de Comando de Operaciones (OCC) y solicitar que notifiquen al Representante de CTS que esté en servicio. Después de proporcionar sus datos de contacto, el Representante de CTS se comunicará con usted lo antes posible para ayudarlo.

Para cada consulta del Participante, CTS enviará una notificación de confirmación dentro de 1 día hábil desde la recepción del problema de lunes a viernes. El tiempo de respuesta inicial podría reducirse si se garantiza que se proporciona la información completa del caso a CTS.

Todas las solicitudes de investigación de los Participantes deben incluir un conjunto mínimo de información para poder comenzar con nuestras investigaciones. [Apéndice B: Información mínima requerida]


Área de Soporte de CTS

A continuación, se resumen las actividades apoyadas por el equipo de CTS a los Participantes de MCCA. CTS se esfuerza por proporcionar soporte al Participante de clase mundial al maximizar los recursos de conocimiento dentro de nuestro grupo, asegurando que los Participantes reciban una resolución precisa y oportuna.

Nuestro modelo de soporte nos permite administrar de manera eficiente la carga de trabajo, maximizar los recursos y mejorar el tiempo de respuesta de nuestros Participantes. Nuestro modelo de CTS regional le permite al Participante enviar su consulta durante el horario laboral de la región (en este caso LAC). [Apéndice A: lista de contactos de MCCA]

Procesos Básicos

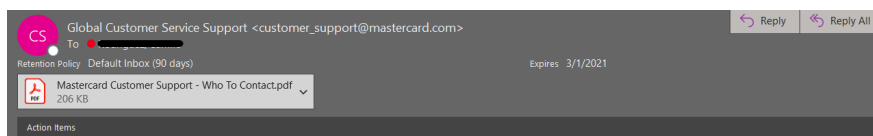
Autorización Doméstica
Compensación Doméstica
Liquidación Doméstica
Facturación Doméstica
Herramientas de Gerencia de Fraude

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante	CÓDIGO:	SC-MN-01
		VERSIÓN:	11
		FECHA:	04/12/2024
		Página 10 de 21	
REVISAR:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez	APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA	

Proceso de Escalamiento de CTS

Debido a la complejidad de algunos problemas que nuestros Participantes pueden enfrentar, contamos con un proceso que permite a los Participantes escalar el caso con el grupo gerencial de CTS. Si tiene algún problema con alguno de los servicios proporcionados por MCCA, puede utilizar el siguiente procedimiento de escalamiento para obtener la ayuda que necesita y resolver su problema lo más rápido posible.

El escalamiento debe ocurrir si el Participante no está satisfecho con la urgencia, la priorización o el proceso de comunicación de un CASE ID. En tal caso, el Participante debe seleccionar el link de escalamiento que aparece en el mail generado de manera automática cuando contacta al mail de CTS, como se muestra en la imagen



Aquí se encuentra tu número de caso: **00160074**

Estamos investigando tu consulta y un representante entrará en contacto contigo en poco tiempo.

Por favor recuerda mantener tanto el Número de Caso como la Referencia [ref: **0000000003uUbFCbref**] en la línea de asunto de los correos electrónicos para asegurar que se realice un seguimiento a tu consulta.

Si estás experimentando fraude o un evento significativo que impacte el procesamiento de autorizaciones o compensaciones por favor contacta al Centro de Comando de Operaciones de Mastercard al **+1 636 722 6220**

Para ver actualizaciones sobre el estado de tu caso, por favor visita Support en Mastercard Connect.

¿Necesitas hablar con nosotros?

+1 636 722 6220 o usa el Chat en Vivo en Mastercard Connect

Por favor recuerda hacer referencia al Número de Caso cuando llames o platiques en el chat con nosotros.


¿Necesitas escalar?


[Haga clic aquí](#)



Aviso: Por razones de privacidad, esta notificación solo se ha enviado al remitente del correo electrónico original.

Al dar clic en el enlace serán redirigidos al portal de escalamiento donde se debe diligenciar la información relacionada al caso y el motivo de escalamiento

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante	CÓDIGO: SC-MN-01 VERSIÓN: 11 FECHA: 04/12/2024
REVISÓ: Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodríguez	APRUEBA: Diana Neira	Página 11 de 21
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD: PÚBLICA		


Case Escalation
Case No: 00000074

For urgent production issues, please call the Operations Command Center at 1-800-358-3060 or +1-636-722-6220.

Name *

Please enter your full name..

Phone Number *

+ |

Reason *

Select a Reason

Impact *

Select an Impact

Escalation Details (Max 255 Chars) *

Please enter your Escalation Details..

Browse...

Submit

**** Nota:** Este buzón de escalamiento es monitoreado las 24 horas del día, 5 días a la semana por la alta gerencia para asegurar que las peticiones de escalamiento de los Participantes sean tratadas con el mayor sentido de urgencia.


Como escalamiento de segundo nivel el Participante podrá contactar al Gerente de Operaciones y TI de MCCA al correo electrónico eleazar.rodriguez@mastercard.com o al número +57 3160185500.

5. PROCESO DE COMUNICACIÓN DE CTS

El Proceso de Comunicaciones de CTS es el método por el cual MCCA envía mensajes breves e importantes a nuestros Participantes, procesadores o ambos. Estos mensajes se envían cuando MCCA necesita transmitir información a múltiples destinatarios de forma clara y rápida. Los destinatarios de estos mensajes se basan en información ingresada por el Participante a través de la opción de Información del miembro (MANAGE MY CUSTOMER) en MasterCard Connect. Es responsabilidad del Participante asegurar que la lista de contactos sea precisa y esté actualizada en todo momento.

6. MANTENIMIENTO PLANIFICADO


MasterCard puede utilizar la opción de mantenimiento planificado con el fin de permitir las actualizaciones/modificaciones necesarias para nuestros sistemas. Para esto MCCA

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		CÓDIGO:	SC-MN-01
			VERSIÓN:	11
			FECHA:	04/12/2024
			Página 12 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez		APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICA			

hará todos los esfuerzos necesarios para proporcionar comunicación avanzada al Participante sobre dichos mantenimientos.

7. MODIFICACIONES A LOS ESTÁNDARES DE SERVICIO AL PARTICIPANTE

Las políticas de soporte establecidas en este documento pueden cambiar a medida que cambian los productos y/o programas. MCCA se reserva el derecho de cambiar estos estándares de servicio al Participante en cualquier momento. No obstante, el Participante podrá solicitar la versión de estas políticas debidamente actualizadas en todo momento a MCCA. A su vez, cualquier modificación realizada a este documento será notificada al Participante por parte de MCCA.

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante	CÓDIGO:	SC-MN-01
		VERSIÓN:	11
		FECHA:	04/12/2024
		Página 13 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez	APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA	

8. APÉNDICES

Apéndice A – Lista de contactos MCCA

Servicio Global al Participante “CTS – Customer Technical Service”

Servicio Global al Participante (lunes a viernes)

Horario Laboral:	8:00 – 19:00 (EST)
Fuera del horario Laboral:	Contactar al grupo de OCC para la ubicación del representante de CTS
Acceso telefónico:	01800 5183456 (Llamada gratis)
Correo electrónico:	customer_support@mastercard.com
CHAT:	Ver nota al final del Apéndice A

Centro de Comando de Operaciones (OCC)


(Problemas de producción. De lunes a domingo)

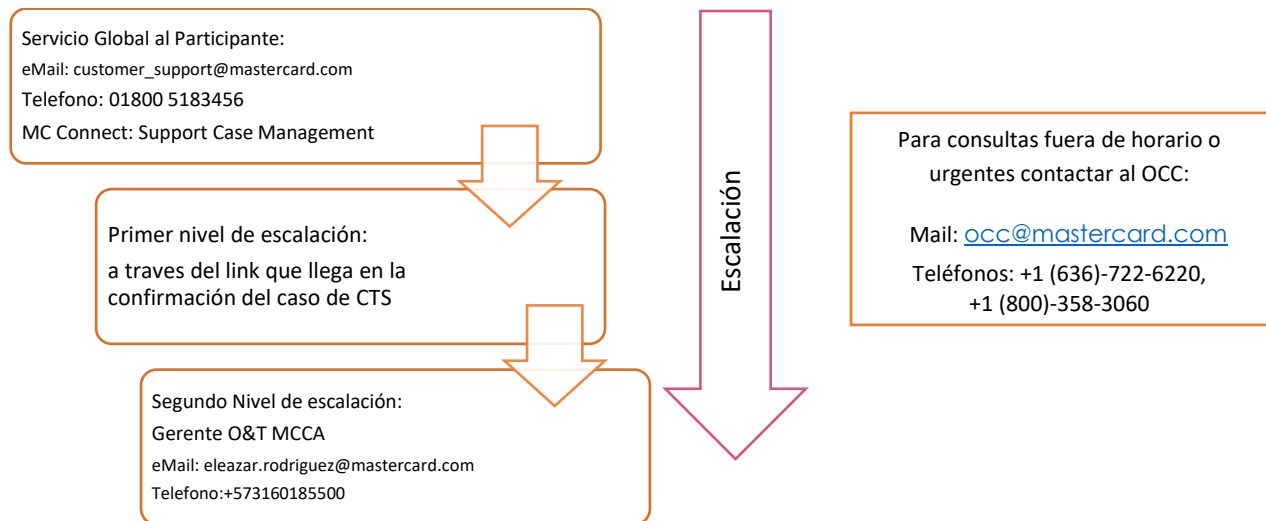
Horario de Atención:	24/7
Acceso Telefónico Global:	+1 (636)-722-6220 +1 (800)-358-3060
Correo Electrónico:	occ@mastercard.com

Gerente de Operaciones y TI MCCA (Escalamiento de segundo nivel)

Cuando los tiempos de respuesta de CTS (mostrados en la sección 4 de este documento) no están siendo cumplidos dentro de los márgenes establecidos de acuerdo con la prioridad del caso.

Horario Laboral:	8:00 – 17:00
Fuera del horario Laboral:	Contactar al grupo de OCC para la ubicación del representante de CTS
Acceso Telefónico:	+57 3160185500
Correo electrónico:	eleazar.rodriguez@mastercard.com

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		CÓDIGO:	SC-MN-01
			VERSIÓN:	11
			FECHA:	04/12/2024
			Página 14 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez	APRUEBA:	Diana Neira	
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA		




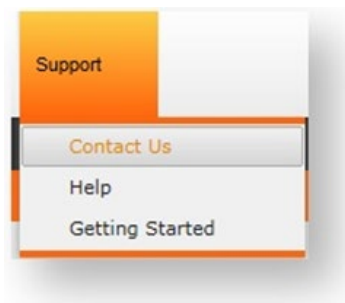
Reporte de violaciones del código de conducta

Los reportes de violaciones o potenciales violaciones al Código de Conducta de MCCA están habilitados en www.Mastercard.ethicspoint.com donde se pueden presentar informes de forma anónima y obtener fácil acceso a las instrucciones de discado por país específico.

EMS: En caso de que el participante llegase a tener dudas o incidentes relacionados con las herramientas de Gestión de Fraude, Manejo de Reglas, implementación de reglas y soluciones de fraude, recordamos que como licenciataria de MasterCard Internacional tiene a su disponibilidad el equipo de EMS, al cual podrá contactar a través del correo ESS_COS_SUPPORT_TEAM@mastercard.com. En caso de ser necesario el Participante se podrá apoyar en el escalamiento de segundo nivel.

NOTA: Para acceder al chat el Participante deberá seleccionar el botón 'Live Chat' en MasterCard Connect. Tenga en cuenta que el soporte a través del chat se puede administrar en español, inglés y portugués (a continuación, podrá visualizar la imagen de la pantalla).

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante	CÓDIGO: SC-MN-01 VERSIÓN: 11 FECHA: 04/12/2024	Página 15 de 21
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodríguez	APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICA		



CONTACT US

If you need assistance, please contact Customer Operations Services

Phone: 1-800-999-0363 or 1-636-722-6636

Latin American and Caribbean Support: 1-636-722-6292

Use this form for NEW inquiries only. To follow up on an inquiry

Subject *

Select a subject

Topic *

Select a topic

Summary *

Details *


Preferred method of response * Email address from your profile *

Email address from your profile koen_bosmans@mastercard.com

Attach a screenshot, or document

Browse...

Send Cancel

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante	CÓDIGO:	SC-MN-01
		VERSIÓN:	11
		FECHA:	04/12/2024
		Página 16 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez	APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA	

Apéndice B – información mínima requerida

Con el fin de facilitar la investigación de ambas partes y garantizar de manera eficiente nuestras respuestas, amablemente solicitamos la información mínima requerida para el siguiente tipo de consultas:

	Descripción
INFORMACIÓN GENERAL PARA IDENTIFICAR AL SOLICITANTE	Nombre de la Institución
	ICA de la Institución
	Su Nombre
	Su Teléfono de Contacto
	Su MasterCard Connect User ID
	Cualquier otra información relevante

Nota Importante

Correos electrónicos de soporte que contengan información sensible (Nro. Tarjeta Completa), deberá ser encriptado o enviado a través de MasterCard “OnMail” en MasterCard Connect y reenviado como un correo normal informando al representante de CTS (en el caso de utilizar la alternativa de “OnMail”).


Soporte al Procesamiento Básico

	Descripción
AUTORIZACIÓN	DE 002 PAN or Issuing BIN
	DE 007 Transaction Date and Time
	DE 004 Transaction Amount
	DE 038 Approval Code
	DE 063 Network Data (Trace ID)

	Descripción
COMPENSACIÓN	DE 031 Acquirer Ref Data (ARN)
	DE 063 Transaction Life Cycle ID
	DE 025 Message Reason Code (error)
	PDS 105 File ID (logical)
	Número del Endpoint
	Nombre del conjunto de datos de transferencia de archivos
	Procesamiento de datos y ciclo de compensación
	Especificar si es “Producción” o “Pruebas”
	Preguntas específicas relacionadas con Pre-edit

	Descripción
FACTURACIÓN	Billing Report ID
	Billing Date
	Service Code
	Billing Event Code
	Customer ID (ICA)


	Descripción
LIQUIDACIÓN	Member ID (ICA)
	Settlement Date
	Settlement Service ID
	Monto y Moneda
	Especificar el detalle y el método de entrega

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		CÓDIGO:	SC-MN-01
			VERSIÓN:	11
			FECHA:	04/12/2024
			Página 17 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez		APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA		

Apéndice C – gestión de incidentes

- El SLA de nuestra red es 99.95%. Cada sitio tiene dos circuitos, dos enrutadores, dos conmutadores y dos MIP que garantizan la estabilidad y la alta disponibilidad.
- El monitoreo del MIP se realiza las 24 horas del día, los 365 días del año. Este monitoreo es realizado por nuestro Centro de Comando Operacional (OCC) en múltiples ubicaciones a nivel mundial. Las transacciones, el proceso batch (por lotes - Bulk) y otras funciones esenciales que realiza un MIP se supervisan utilizando una herramienta IBM llamada Netcool (de uso interno); sin embargo, los Participantes pueden iniciar sesión en el MIP (acceso de solo lectura) para monitorear el estado de los archivos Bulk.
- El OCC brinda soporte 24x7 para problemas críticos de producción y cualquier problema de conectividad. Además, el OCC admite problemas no críticos fuera del horario de negocios (no laboral). Se puede contactar al OCC a través de correo electrónico a OCC@mastercard.com o vía telefónica a través de los números +1-800-358-3060 o +1-636-722-6220
- Para cada consulta realizada al OCC, el Participante recibirá un número de Incidente para el seguimiento (##INCXXXXXX##). En caso de ser requerido, el Participante podría solicitar traducción al español durante las llamadas.
- Si se detecta un problema en el MIP ubicado en el sitio del Participante, MasterCard intentará restablecer el servicio ya sea directamente por el OCC o con el proveedor correspondiente. El Participante se comunicará una vez se detecte un problema para solicitar asistencia.
- Si se detecta un problema con el Participante a través del proceso de supervisión de MasterCard, también se contactará al Participante una vez que se identifique dicho problema.
- Las pruebas de recuperación de desastres se realizan según la aplicación dos veces al año (segundo y cuarto trimestre). Estas pruebas son transparentes para el Participante y su participación no es necesaria.
- Si el Participante puede realizar la recuperación de desastres por sí mismo, es necesario que se comunique con el OCC con los detalles de DR (recuperación de desastres), se creará una solicitud de servicio para conocimiento y asistencia, si es necesario.

Con el fin de facilitar la investigación de ambas partes y garantizar de manera eficiente nuestras respuestas, amablemente solicitamos la información mínima requerida para el siguiente tipo de consultas:

 mastercard.		CÓDIGO:	SC-MN-01
		VERSIÓN:	11
Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		FECHA:	04/12/2024
		Página 18 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez	APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	PÚBLICA		

Detección de Eventos


- Póngase en contacto con el OCC a través:
 - Teléfono: para eventos urgentes que impactan operativamente.
 - Correo electrónico: para cuestiones no relacionadas con eventos que impacten la operación.
- OCC generará y proporcionará un incidente al Participante. Este Incidente permitirá realizar seguimiento del progreso de un evento, y será utilizado para relacionar tanto los correos como las llamadas telefónicas de dicho evento.

Después del Incidente - Detalle transaccional

- Si el Participante requiere información adicional una vez solventado el incidente, deberá enviar una solicitud por correo electrónico al Servicio al Participante Global (CTS).
- Nota: Puede tomar hasta 48 horas para que nuestro almacén de datos pueda proporcionar detalles basados en transacciones.

Mantenimiento

- Póngase en contacto con OCC, 48 horas antes del evento a través del correo electrónico y proporcionar:
 - Nombre de la institución
 - ICA
 - Fecha y hora de inicio y fecha y hora de finalización.
 - Descripción del evento y posible impacto.
 - Aclarar si se requerirá el apoyo del OCC.
 - Número de contacto en caso de emergencia.
- OCC responderá por correo electrónico con el número de la solicitud de servicio para su uso como un punto de referencia.
- Nota: Llame a la OCC a través del número general de consultas antes de empezar y al finalizar la actividad.

	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante	CÓDIGO: SC-MN-01 VERSIÓN: 11 FECHA: 04/12/2024
REVISÓ: Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez	APRUEBA: Diana Neira	Página 19 de 21
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD: PÚBLICA		

Apéndice D – Centro de Recursos Técnicos

A través de esta aplicación en MasterCard Connect (Support), el Participante podrá obtener información relacionada a los avisos de comunicación (antiguamente conocidos como Boletines). En estos avisos, podrán encontrar información no solo operativa, sino, información sobre mejoras de productos o servicios.




La primera fase de este centro de recursos incluye:

- Anuncios-Consolidación de artículos de lanzamiento y boletines en comunicaciones orientadas hacia el futuro. Los anuncios seguirán soportando una variedad de categorías, como operaciones, intercambio, seguridad, precios y lanzamientos principales.
- MyDocs: le permite guardar, organizar y organizar información importante de cualquier anuncio, permitiendo la creación de colecciones de contenido personalizadas, para acceder fácilmente a la información más importante para usted.
- Búsqueda: los usuarios pueden realizar búsquedas en fases con múltiples filtros de contenido y de datos que le proporcionan los resultados de búsqueda que necesita.

Los Participantes tendrán acceso a la información a través del Centro de Recursos Técnicos en dos grandes categorías:


- Anuncios: disponibles en la primera fase, éstos indicarán lo que está por venir, como futuras mejoras o cambios en los productos, servicios, sistemas y estándares de MasterCard. Éstos estarán relacionados con la publicación o el tipo de información que se proporciona anteriormente en un boletín. Después de la fecha efectiva del anuncio, la información será incorporada en la documentación de referencia aplicable (manuales).
- Referencias-Disponible en la segunda fase, estos serán manuales y guías que apoyan los productos, servicios, sistemas y estándares de MasterCard. Esta información puede ser guías de producto o de usuario, guías de implementación o especificaciones técnicas.

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		CÓDIGO:	SC-MN-01
			VERSIÓN:	11
			FECHA:	04/12/2024
			Página 20 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez		APRUEBA:	Diana Neira
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA		

Apéndice E – Instructivo Suministro de Información al Público en General

Definición	En concordancia con lo estipulado en el artículo 2.17.2.1.13. del Decreto 1692 de 2020, y con el fin de divulgar al público en general la información relacionada con la adquirencia, es responsabilidad de las entidades administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor y Participantes Adquirentes suministrar de manera oportuna la respectiva información.
Objetivo	<p>Guía dirigida al Participante Adquirente para el obligatorio y correcto reporte de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costos de vinculación del comercio. • Requisitos de vinculación del comercio. • Valor de la comisión de adquirencia cobrado por los Participantes Adquirentes. • Comisión de adquirencia cobrada por los agregadores en los que los Adquirentes delegan parte de sus servicios. • Procedimiento de Pago a los Comercios.
Responsable	Participantes Adquirentes son responsables del oportuno envío y la calidad de la información suministrada.
Descripción Reporte	<p>Con el fin de cumplir satisfactoriamente con los requisitos de ley, el Participante se compromete a proporcionar la información pertinente a MCCA bajo las condiciones mencionadas a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MCCA le proporcionará al participante, por una única vez y de manera oportuna¹, el respectivo formato (Archivo Excel) a ser tramitado. • De manera subsiguiente, tenga en cuenta que la totalidad de la información solicitada en el formato debe ser debidamente diligenciada. En caso de NO ser aplicable a alguna categoría o producto hacer la correspondiente claridad (N/A). • Adicionalmente, toda información proporcionada a MCCA deberá ser suscrita por el representante legal y/o por el revisor fiscal del respectivo participante o agregador para los servicios delegados por los adquirentes. Por lo tanto, el participante deberá anexar al formato diligenciado la pertinente certificación firmada por las figuras

¹ Por su parte, cualquier modificación a los formatos suministrados por parte de MCCA, en cuanto a las categorías de la información o cualquier novedad adicional, será notificada de manera oportuna al participante vía email a través del correo electrónico: notificaciones_mcca@mastercard.com.

 mastercard.	Mastercard Colombia Administradora S.A – MCCA Guía de Soporte al Participante		CÓDIGO:	SC-MN-01
			VERSIÓN:	11
			FECHA:	04/12/2024
			Página 21 de 21	
REVISÓ:	Carlos Andres Montel/ Eleazar Rodriguez	APRUEBA:	Diana Neira	
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:		PÚBLICA		

	<p>previamente mencionadas, quienes aprueban la información suministrada a MCCA luego de su oportuna validación y autorizan su envío por parte del remitente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalmente, el participante tendrá como plazo máximo hasta el 10° día hábil del mes siguiente al cierre de cada trimestre para suscribir la totalidad de la documentación solicitada. Para tal efecto, la información pertinente deberá ser enviada por el Participante al siguiente correo: notificaciones_mcca@mastercard.com. • En caso de no recibir información por parte del participante o que la información suministrada no esté certificada, se dejará registro de tal situación en la información publicada por MCCA.
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> • Formato Suministro de Información al Público en General • Certificación de información Representante legal y/o Revisor Fiscal