

REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO



JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO

Bogotá, D.C., Cinco (05) de septiembre de dos mil veintidós (2022)¹

Expediente 005 2020 – 00252 00

De acuerdo con la documental aportada al expediente el Despacho
RESUELVE:

1. Tener en cuenta que la parte demandada contestó en término la demanda, sin que la parte actora en el término de traslado de la misma efectuara pronunciamiento alguno.
2. Poner de presente a la apoderada actora que de acuerdo con lo reglado en el artículo 118 del C.G.P., *“Cuando se interpongan recursos contra la providencia que concede el término, o del auto a partir de cuya notificación debe correr un término por ministerio de la ley, este se interrumpirá y comenzará a correr a partir del día siguiente al de la notificación del auto que resuelva el recurso.”*, de manera que los medios exceptivos propuestos por la llamada a juicio gozan de plena validez.
3. Conforme con lo anterior, de la objeción al juramento estimatorio formulado por la pasiva se corre traslado a la parte actora por el término de cinco (5) días, de acuerdo con lo reglado en el artículo 206 del C.G.P.

NOTIFÍQUESE,

NANCY LILIANA FUENTES VELANDIA
JUEZA

ASO

¹ Notificada por estado del 06 de septiembre de 2022

Firmado Por:
Nancy Liliana Fuentes Velandia
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 005
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **63e7c978f176e7a91b1dba1c8fe1976b67c90693004b6c0ed8cb6f171c41bcc6**

Documento generado en 05/09/2022 07:45:27 AM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

RV: Expediente 005 2020 – 0252 00 Declarativo RINO APOYO PUBLICIARIO S.A.S. contra BANCO FALABELLA S.A. Contestación Correo 1/2

Danny Berggrun <dberggrun@dblabogados.com>

Mar 3/05/2022 4:53 PM

Para: Juzgado 05 Civil Circuito - Bogota - Bogota D.C. <ccto05bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

CC: SOLUCIONES JURIDICAS SOLJURIDICAS

<soljuridicas.abogados@gmail.com>;dannyberggrun@hotmail.com

<dannyberggrun@hotmail.com>;fquintero@dblabogados.com <fquintero@dblabogados.com>

Señora

Juez Quinto Civil del Circuito

E. S. D.

Expediente 005 2020 – 0252 00

Declarativo RINO APOYO PUBLICIARIO S.A.S. contra BANCO FALABELLA S.A

Desistimiento Recurso de Reposición

Respetuosamente se dirige al Despacho el infrascrito apoderado de la parte pasiva en el proceso de la referencia y adjunta contestación y excepciones previas con destino al proceso de la referencia.

Atentamente,

Danny Berggrun

CC 80503924

TP de A 86181 del CSJ

Apoderado Banco Falabella

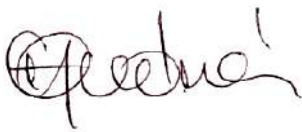
**EL SUSCRITO GERENTE GENERAL DE ADALID CORP S.A.S
CERTIFICA QUE**

El señor **JUAN DIEGO JIMÉNEZ**, identificado con cedula de ciudadanía No. 79.505.470 de Bogotá, laboró en calidad de Perito en la especialidad de **INFORMÁTICA FORENSE** desde el mes de Marzo de Dos Mil Ocho (2008) al mes de Marzo de Dos Mil Once (2011).

Desempeñando funciones de suministro en centro de almacenamiento de evidencia digital, capacitación para manejo de evidencias digitales y seguridad de la información.

La presente se expide a los Trece (13) días del mes de Marzo de 2013.

Cordialmente,



Andrés A. GUZMÁN CABALLERO
Gerente y Representante Legal.
andres@adalid.com
Adalid Corp. S.A.S
Nit: 900.095.522-5



LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DE LA ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ESAP

HACE CONSTAR:

Que, entre la **ESAP** y **JUAN DIEGO JIMENEZ LEON**, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.505.470, se suscribieron los **CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N° 144 de 2013, 477 de 2013, 190 de 2014, 644 de 2014 y 148 de 2015.**

IDENTIFICACION DEL CONTRATO	No. 144 de 2013
OBJETO	Generar un plan de acción integral que permita mejorar el aprovechamiento de los recursos tecnológicos actuales y futuros proyectando al área de tecnología para que produzcan cambios tecnológicos que actualice los equipos informáticos que soportan las plataformas virtuales, satelitales y fijas.
OBLIGACIONES ESPECIFICAS	1. Aportar sus conocimientos profesionales mediante la preparación de los documentos y presentar informes mensuales con la información pertinente sobre los resultados del proceso objeto aquí contratado. 2. Revisar y analizar el estado actual de la infraestructura tecnológica y de todos sus componentes asociados. 3. Revisar y analizar la configuración e instalación de los aplicativos asociados a la gestión y administración de la Oficina de Sistemas e Informática. 4. Revisar y analizar todos los procesos y procedimientos de la Oficina de Sistemas e Informática. 5. Revisar todas las funciones asociadas a la operatividad de la Oficina de Sistemas e Informática. 6. Revisar los contratos actuales y futuros de la Oficina de Sistemas e Informática. 7. Revisar y evaluar el estado de los aplicativos administrativos, académicos y financieros Y todos aquellos procedimientos asociados al uso de estos aplicativos; y diseñar un plan estratégico de re-potenciación o renovación de los aplicativos administrativos, académicos y financieros de la ESAP. 8. Hacer un diagnóstico de los equipos actuales y diseñar un plan estratégico de inversión para la renovación de los equipos de la ESAP, consecuentemente con el plan estratégico asociado a los aplicativos de la ESAP. 9. Aportar ingeniero experto en bases de datos y 5 auxiliares para el cotejo manual de las notas. Esta investigación tendrá una duración aproximada de 3 meses. 10. Revisar y analizar todos los procesos, procedimientos y políticas aplicadas a la seguridad de la información. 11. Revisar los contratos actuales y futuros que involucren la seguridad de la información. 12. Acompañar en los incidentes de seguridad de la información que se presenten, dirigiendo y asesorando todas las operaciones que se realicen en este sentido. 13. Liderar la investigación sobre el incidente sobre las notas, para lograr determinar las posibles causas del problema. 14. Dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Calidad de la ESAP y en el Manual del Proceso de Capacitación de la ESAP MP-M-CP-01 y en los demás documentos que hacen parte del SGC. 15. Actuar con plena eficiencia y responsabilidad desarrollando y/o ejecutando las actividades compatibles con el contrato.
FECHA DE INICIO	22 de marzo de 2013.
FECHA DE TERMINACION	22 de junio de 2013.

IDENTIFICACION DEL CONTRATO	No. 477 de 2013
OBJETO	Realizar un estudio, desarrollo e implementación de estrategias tecnológicas orientadas a TICs para la optimización de procesos y Educación Virtual.
OBLIGACIONES ESPECIFICAS	1. Aportar sus conocimientos profesionales mediante la preparación de los documentos y presentar informes mensuales con la información pertinente sobre los resultados del proceso objeto aquí contratado. 2. Realizar un inventario de recursos tecnológicos y de procesos en aquellas áreas que permitan evaluar el estado actual de los equipos e identificar los procesos susceptibles de virtualizar.





	3. Realizar un flujo de procesos en las áreas identificadas que permita diseñar una lista de necesidades de sistematización para que prospectivamente se desarrolle un aplicativo Diseñar responda un plan a los tecnológicos requerimientos resultantes de las o áreas 4. Revisar y analizar el estado actual de la infraestructura tecnológica y de todos sus componentes asociados. 5. Diseñar un plan tecnológico con el propósito de fortalecer los procesos institucionales de producción, gestión y uso de contenidos educativos virtuales. 6. Dar cumplimiento a lo establecido en el Manual de Calidad de la ESAP y en el Manual del Proceso de Capacitación de la ESAP MP-M-CP-01 y en los demás documentos que hacen parte del SGC. 7. Actuar con plena eficiencia y responsabilidad desarrollando y/o ejecutando las actividades compatibles con el contrato.
FECHA DE INICIO	17 de julio de 2013.
FECHA DE TERMINACION	20 de diciembre de 2013.

IDENTIFICACION DEL CONTRATO	No. 190 de 2014
OBJETO	Realizar el acompañamiento, seguimiento y control de los procedimientos administrativos y académicos en lo correspondiente a la seguridad de la información de cada uno de los sistemas de información institucionales.
OBLIGACIONES ESPECIFICAS	1. Aportar los conocimientos especializados en seguridad informática, aplicados a los procedimientos y sistemas de información institucional. 2. Revisar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas de información a implementar en la institución. 3. Revisar el estado actual de la seguridad de la información de los procedimientos y sistemas de información institucional. 4. Realizar el seguimiento a la configuración de los diferentes equipos activos de la institución. 5. Hacer el acompañamiento a la implementación de la nueva infraestructura tecnológica institucional. 6. Asesorar a la Dirección Nacional en los esquemas tecnológicos y de seguridad a implementar en la institución. 7. Realizar la gestión necesaria tanto interna como externamente para la investigación de incidentes de seguridad informática 8. Presentar un informe mensual de las actividades inherentes a las actividades del presente contrato
FECHA DE INICIO	13 de enero de 2014.
FECHA DE TERMINACION	28 de julio de 2014.

IDENTIFICACION DEL CONTRATO	No. 644 de 2014
OBJETO	Realizar el acompañamiento, seguimiento y control de los procedimientos administrativos y académicos en lo correspondiente a la seguridad de la información de cada uno de los sistemas de información institucionales.
OBLIGACIONES ESPECIFICAS	1. Aportar los conocimientos especializados en seguridad informática, aplicados a los procedimientos y sistemas de información institucional. 2. Revisar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas de información a implementar en la institución. 3. Revisar el estado actual de la seguridad de la información de los procedimientos y sistemas de información institucional. 4. Realizar el seguimiento a la configuración de los diferentes equipos activos de la institución. 5. Hacer el acompañamiento a la implementación de la nueva infraestructura tecnológica institucional. 6. Asesorar a la Dirección Nacional en los esquemas tecnológicos y de seguridad a implementar en la institución. 7. Realizar la gestión necesaria tanto interna como externamente para la investigación de incidentes de seguridad informática



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

	8. Presentar un informe mensual de las actividades inherentes a las actividades del presente contrato
FECHA DE INICIO	30 de julio de 2014.
FECHA DE TERMINACION	15 de diciembre de 2014.

IDENTIFICACION DEL CONTRATO	No. 148 de 2015
OBJETO	Prestar los servicios profesionales para la realizar el acompañamiento, seguimiento y control de los procedimientos administrativos y académicos en lo correspondiente a la seguridad de la información de cada uno de los sistemas de información institucionales.
OBLIGACIONES ESPECIFICAS	1. Aportar los conocimientos especializados en seguridad informática, aplicados a los procedimientos y sistemas de información institucional. 2. Revisar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas de información a implementar en la institución. 3. Revisar el estado actual de la seguridad de la información de los procedimientos y sistemas de información institucional. 4. Realizar el seguimiento a la configuración de los diferentes equipos activos de la institución. 5. Hacer el acompañamiento a la implementación de la nueva infraestructura tecnológica institucional. 6. Asesorar a la Dirección Nacional en los esquemas tecnológicos y de seguridad a implementar en la institución. 7. Realizar la gestión necesaria tanto interna como externamente para la investigación de incidentes de seguridad informática 8. Presentar un informe mensual de las actividades inherentes a las actividades del presente contrato.
FECHA DE INICIO	15 de enero de 2015.
FECHA DE TERMINACION	15 de marzo de 2015.

Los datos contenidos en la presente constancia se sustentan en la información certificada por el supervisor del contrato, según los documentos que reposan en el archivo de gestión documental de la Oficina Asesora Jurídica de la ESAP.

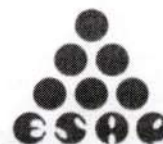
La presente constancia se expide en Bogotá, D.C., a los 9 días del mes de diciembre de 2019, a solicitud del interesado.

CAMILO TAPIAS PERDIGON
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Proyecto: Hernando Mejia / Oficina Jurídica

Vigilada MinEducación

Sede Nacional - Bogotá - Calle 44 No. 53 - 37 CAN
PBX: 2202790 - Fax: (091) 2202790 Ext. 4611
Correo Electrónico: ventanillaunica@esap.edu.co
www.esap.edu.co



Escuela Superior de



Gestión & Auditoría Especializada Ltda.

CERTIFICADO DE TRABAJO

G.A.E - Gestión & Auditoría Especializada Ltda
Nit.: 830.018.191 - 9

CERTIFICA:

Fecha Expedición:	17/09/2014	Consecutivo:	176
Funcionario:	JUAN DIEGO JIMENEZ LEON	Identificación:	79.505.470
Cargo:	AUDITOR FORENSE		
Tipo de Contrato	ORDEN DE SERVICIO		
Fecha de Inicio:	10 DE FEBRERO DE 2014		
Fecha de finalización:	20 DE MAYO DE 2014		
Ubicación Labores:	BOGOTA		
Funciones	Realizar la auditoria forense a 93 cintas de backups aproximadamente junto con la realización de los procedimientos recomendados para este tipo de auditorías para el cliente Mansarovar.		

La información contenida en este documento refleja los términos y condiciones para cada posición ocupada por el trabajador, se expide por solicitud del interesado.

Cordialmente,

JULIANA ORTIZ MEJIA

Líder Administrativa y de Recursos Humanos

juliana.ortiz@gae.com.co

Oficina Principal

Bogotá, Colombia

**LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES**

C E R T I F I C A

Que el señor **JUAN DIEGO JIMENEZ LEON**, identificado con Cédula de Ciudadanía No. 79.505.470 expedida en Bogotá, ha estado vinculado a esta institución mediante la suscripción de diferentes contratos de así:

PERIODO	CARGO DESEMPEÑADO
Del 31 de mayo de 1999 al 30 de julio de 1999	Asistente Graduado en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación
Del 2 de agosto de 1999 al 1 de octubre de 1999	Asistente Graduado en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación
Del 10 de agosto de 1999 al 9 de diciembre de 1999	Profesor de la cátedra Introducción a la Programación, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación
Del 18 de enero de 2000 al 17 de mayo de 2000	Profesor de la cátedra Introducción a la Programación, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación
Del 29 de mayo de 2000 al 1 de julio de 2000	Asistente Graduado en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación
A partir del 1 de agosto de 2000	Actualmente desempeña el cargo de Coordinador Laboratorio Sistemas y Computación, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación

Durante su vinculación se le han cancelado bonificaciones por los siguientes conceptos:

PERIODO	CONCEPTO
Del 1 de octubre de 1999 al 30 de noviembre de 1999	Encargado de la sala de Lotus e Imprime, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 10 de agosto de 1999 al 9 de diciembre de 1999	Encargado de la sala de Lotus e Imprime, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 18 de enero de 2000 al 17 de mayo de 2000	Encargado de los equipos UNIXOSF en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 9 de agosto de 2000 al 8 de diciembre de 2000	Dictar el curso Introducción a la Programación, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 1 de enero de 2001 al 31 de marzo de 2001	Investigación Proyecto Termotasajero, Revisión y emisión concepto inversión Informática, en la facultad de Ingeniería CIFI
Del 15 de enero de 2001 al 30 de mayo de 2001	Investigación Proyecto Termotasajero, Revisión y emisión concepto inversión Informática, en la facultad de Ingeniería CIFI
Del 24 de enero de 2001 al 13 de marzo de 2001	Dictar el curso Diseño y Seguridad en Redes, en la Especialización en Software para Redes, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 16 de enero de 2001 al 15 de mayo de 2001	Dictar el curso Interconectividad, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 23 de noviembre de 2001 al 24 de noviembre de 2001	Dictar conferencias en el Seminario en Seguridad de Redes en Computación, en Educación Continuada

Del 8 de agosto de 2001 al 7 de diciembre de 2001	Dictar el curso Interconectividad, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 24 de enero de 2002 al 28 de febrero de 2002	Dictar el curso Diseño y Seguridad en Redes, en la Especialización en Software para Redes, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 15 de enero de 2002 al 14 de mayo de 2002	Dictar el curso Introducción a la Programación, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 23 de octubre de 2002 al 30 de noviembre de 2002	Dictar el curso Seguridad en Redes, en la Especialización en Software para Redes, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 6 de agosto de 2002 al 5 de diciembre de 2002	Dictar el curso Introducción a la Programación, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 14 de enero de 2003 al 13 de mayo de 2003	Dictar el curso Introducción a la Programación, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 5 de agosto de 2003 al 4 de diciembre de 2003	Dictar el curso Herramientas y Utilidades en Internet, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 15 de octubre de 2003 al 26 de noviembre de 2003	Dictar el curso Diseño de Redes Seguras, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 14 de enero de 2004 al 13 de mayo de 2004	Dictar el curso Introducción a la Programación, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 3 de agosto de 2004 al 2 de diciembre de 2004	Dictar el curso Introducción a la Programación, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 3 de noviembre de 2004 al 24 de noviembre de 2004	Dictar el curso Diseño de Redes Seguras, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 18 de enero de 2005 al 17 de mayo de 2005	Dictar el curso Introducción a la Programación, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 31 de marzo de 2005 al 21 de abril de 2005	Dictar el curso Introducción a la Informática Forense, en la Especialización en Software para Redes, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 9 de agosto de 2005 al 8 de diciembre de 2005	Dictar el curso Estructura de Datos, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 10 de noviembre de 2005 al 1 de diciembre de 2005	Dictar el curso Diseño de Redes Seguras, en la Especialización en Software para Redes, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 24 de enero de 2006 al 23 de mayo de 2006	Dictar el curso Algorítmica y Programación Orientada por Objetos 1(apoo1), sección 27, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 30 de marzo de 2006 al 27 de abril de 2006	Dictar el curso Introducción a la Informática Forense, en la Especialización en Software para Redes, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 3 de mayo de 2006 al 17 de mayo de 2006	Dictar el curso Aspectos Técnicos en la Informática Forense, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 8 de agosto de 2006 al 7 de diciembre de 2006	Dictar el curso Algorítmica y Programación Orientada por Objetos 1(apoo1), sección 26, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 9 de febrero de 2007 al 24 de febrero de 2007	Dictar el curso Aspectos legales e informática Forense, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas.
Del 24 de enero de 2007 al 14 de marzo de 2007	Dictar el curso Herramientas de Seguridad, Especialización en Software para Redes, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 22 de enero de 2007 al 21 de mayo de 2007	Dictar el curso Introducción a la Informática Forense, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas.
Del 22 de enero de 2007 al 21 de mayo de 2007	Dictar el curso Algorítmica y Programación Orientada por Objetos 1(apoo1), sección 26, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 6 de agosto de 2007 al 5 de diciembre de 2007	Dictar los cursos el curso Algorítmica y Programación Orientada por Objetos 1(apoo1), sección 26 y Programación Web, sección 1, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas.

Del 21 de enero de 2008 al 10 de marzo de 2008	Dictar el curso Herramientas de Seguridad, en la Especialización en Software para Redes
Del 21 de enero de 2008 al 20 de mayo de 2008	Dictar el curso Introducción a la Informática Forense
Del 25 de enero de 2008 al 29 de marzo de 2008	Dictar el curso Aspectos Legales e Informática forense, en la Especialización en seguridad de la información, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 1 de diciembre de 2007 al 28 de febrero de 2008	Revisión y soporte del servidor Tereque de LIDIE en (Web, usuarios, base de datos)
Del 1 de marzo de 2008 al 30 de abril de 2008	Revisión y soporte del servidor Tereque de LIDIE en (Web, usuarios, base de datos)
Del 4 de agosto de 2008 al 3 de diciembre de 2008	Dictar el curso Algorítmica y Programación Orientada por Objetos 1(apool), sección 21, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 28 de agosto de 2008 al 30 de agosto de 2008	Dictar el curso de educación continuada "Informática Forense"
Del 10 de septiembre de 2008 al 3 de diciembre de 2008	Dictar el curso Algorítmica y Programación Orientada por Objetos 1(apool), sección 21, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación
Del 19 de enero de 2009 al 18 de mayo de 2009	Dictar el curso Algorítmica y Programación Orientada por Objetos 1(apool), sección 33, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación
Del 19 de enero de 2009 al 8 de febrero de 2009	Dictar el curso Algorítmica y Programación Orientada por Objetos 1(apool), sección 13, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación
Del 23 de enero de 2009 al 22 de mayo de 2009	Dictar el curso Aspectos Legales e Informática forense, en la Especialización en seguridad de la información, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas
Del 3 de agosto de 2009 2 de diciembre de 2009	Dictar el curso Algorítmica y Programación Orientada por Objetos 1(apool), sección 23, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación
Del 22 de marzo de 2010 al 15 de mayo de 2010	Dictar el curso Aspectos Legales e Informática forense, en la Especialización en seguridad de la información, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación
Del 1 de junio de 2010 al 31 de julio de 2010	Dictar el curso Introducción a la Informática Forense, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación
El 1 de julio de 2010	Dictar 1 sesión de la escuela de verano para jóvenes en Educación Continuada
El 15 de julio de 2010	Dictar módulo de Ingeniería de Sistemas en la escuela de verano
Del 29 de enero de 2011 al 18 de febrero de 2011	Dictar 9 horas en el curso Aspectos Legales e Informática Forense, en la Especialización en Seguridad de la Información
Del 9 de abril de 2011 al 13 de mayo de 2011	Dictar 18 horas en el curso Aspectos Legales e Informática Forense, en la Especialización en Seguridad de la Información
El 2 de diciembre de 2011	Dictar el curso Criminalidad Informática - Cali, en la Dirección de Educación Continuada
Del 13 de abril de 2012 al 12 de mayo de 2012	Dictar 18 horas en el curso Aspectos Legales e Informática Forense, en la Especialización en Seguridad de la Información
Del 4 de febrero de 2012 al 24 de marzo de 2012	Dictar 18 horas en el curso Aspectos Legales e Informática Forense, en la Especialización en Seguridad de la Información
El 14 de abril de 2012	Dictar 9 horas del curso corporativo Criminalidad Informática Asobancaria Barranquilla, en la Dirección de Educación Continuada
El 25 de mayo de 2012	Dictar 9 horas del curso corporativo Criminalidad Informática ASOBANCARIA Medellín, en la Dirección de Educación Continuada
Del 4 de julio de 2012 al 6 de julio de 2012	Dictar conferencia de Comercio Electrónico, en la Especialización en Derecho Comercial

Del 6 de septiembre de 2012 al 12 de septiembre de 2012	Dictar 9 horas del curso Criminalidad Informática Bogotá, en la Dirección de Educación Continuada
El 21 de septiembre de 2012	Dictar 9 horas del curso Criminalidad Informática - Cali, en la Dirección de Educación Continuada
Del 25 de enero de 2013 al 8 de marzo de 2013	Dictar 24 horas del curso SAFE5203 Aspectos Legales de la Especialización en Seguridad de la Información, en el Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación

Esta certificación se expide a solicitud del interesado, a los seis (6) días del mes de marzo del año dos mil trece (2013).



DIRECCIÓN GENERAL DE INSTRUCCIÓN Y
DESARROLLO ORGANIZACIONAL
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Diana María Duque Londoño
DIANA MARIA DUQUE LONDOÑO
Jefe Administración del Talento Humano

Luz Marina G.

Señora
JUEZ QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ
E. S. D.

Número de Radicación: **11001310300520200025200**
Proceso: Declarativa
Clase de proceso: Ordinario
Subclase de proceso: Responsabilidad Civil
Demandante: RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S.
Demandado: BANCO FALABELLA S.A.
Trámite: Verbal
Cuantía: Mayor Cuantía
Actuación: Contestación Demanda

DANNY BERGGRUN, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 80503924 y Tarjeta Profesional de Abogado No. 86181 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi calidad de Apoderado Especial de la sociedad **BANCO FALABELLA S.A.** (en adelante Banco Falabella), lo cual se acredita mediante el poder especial allegado previamente al expediente, doy contestación a la demanda declarativa interpuesta por la sociedad **RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S.**, con Nit. **900.822.785-5**, a través de su Apoderada Judicial para tales efectos, como se expone a continuación:

I. EN CUANTO A LOS HECHOS

PRIMERO: Es cierto. Entre la Sociedad Accionante y Banco Falabella S.A. existe un contrato de apertura de Cuenta de Ahorros No. 159990000574 desde septiembre de dos mil diecisiete (2017).

SEGUNDO: No se admite como está planteado. Lo que sí resulta cierto es que en fecha diecinueve (19) de marzo de dos mil veinte (2020) se registra una transacción por canales electrónicos por valor de CIENTO CUARENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$145.800.000) M/Cte. con destino a la cuenta de ahorros de Bancolombia No. 54256388769 de titularidad del señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA identificado con cédula de ciudadanía No. 71.727.840.

Tal acción cuenta con todos los procesos, flujos y transacciones internas que cotidianamente registra Banco Falabella en sus logs de actividades para operaciones de este tipo. Dentro de tales registros se señala Acción Administrativa que da cuenta del inicio de sesión con el usuario HELMER ROMERO NIÑO con CC 79031194, representante legal de la sociedad demandante, y que deviene en la creación de proceso de pago masivo 99885, que identifica la transacción objeto de debate.

Log de procesos

Nombres	Apellidos	TipoDocumento	Identificacion	Fecha	Accion	TipoAccion
HELMER	ROMERO NIÑO	Cédula de Ciudadanía	79403194	19/03/20 13:07	Inicio de sesión	Administrativa
HELMER	ROMERO NIÑO	Cédula de Ciudadanía	79403194	19/03/20 13:10	Crear proceso de pago masivo 99885	Transaccional
HELMER	ROMERO NIÑO	Cédula de Ciudadanía	79403194	19/03/20 13:25	Aprobar proceso de pago masivo 99885	Transaccional

Captura de Pantalla Log de Procesos

De acuerdo con el Log de Transacciones, en fecha 19 de marzo de 2020 a las 13:13 se registra Transacción por valor de \$145.800.000 desde la IP **161.18.209.197**.

BERGGRUN ABOGADOS

Log de transacciones

trx_fecha_crea	trx_num_id	trx_nombres	trx_apellidos	trx_cta_origen	trx_cta_destino	trx_monto_pago	trx_estado	sch_IP	nom_hora_pago	nom_usu_crea
19/03/20 13:13	900822785	Pagos19032020	RINO APOYO PUBLICITARIO	159990000574	NULL	\$ 145.800.000	ENVIADO	161.18.209.197	13:16	836
19/03/20 13:13	71727840	Yovany Quintero Saldaña	NULL	NULL	54256388769	\$ 145.800.000	VALIDADO	161.18.209.197	13:16	836
19/03/20 13:25	900822785	Pagos19032020	RINO APOYO PUBLICITARIO	159990000574	NULL	\$ 145.800.000	ENVIADO	161.18.209.197	13:16	836
19/03/20 13:25	71727840	Yovany Quintero Saldaña	NULL	NULL	54256388769	\$ 145.800.000	PAGADO	161.18.209.197	13:16	836

Captura de Pantalla Log de Transacciones

TERCERO: Es cierto que en fecha 19 de marzo de 2020, se reportó a Banco Falabella S.A. sobre la supuesta especial situación presentada con ocasión de la transacción objeto de debate.

CUARTO: Es cierto.

QUINTO: Es cierto que en fecha 25 de marzo de 2020 se informa al Cliente que se estaba realizando gestión ante Bancolombia, como entidad a la que pertenece la cuenta de ahorros a la cual fue dirigida la transacción.

SEXTO: Es cierta la existencia de comunicación de fecha 30 de marzo de 2020 donde se advierte acerca de la gestión realizada por el Banco; sin embargo, se ha de poner de presente que la comunicación puso de relieve que la transacción objetada *“viajó hacia Bancolombia el día 19/03/2020 sin inconveniente, ya que surtió los procesos de creación validación y aprobación con los que cuenta el portal empresarial”*; esto implica que superó los procedimientos y medidas de autenticación de acceso al portal, *“la primera de ellas, es la clave personal asignada por cada usuario, la cual es personal y no se debe compartir con terceros, la segunda corresponde a la Clave dinámica que se genera a través del dispositivo Token”*, esto es un mecanismo de autenticación fuerte.

En este punto conviene precisar que, de cara a la segunda medida referenciada, se tiene que el Token de seguridad respecto del Portal Empresarial de Banco Falabella S.A.” cuenta con el siguiente funcionamiento:

- El token genera secuencias numéricas de seis dígitos cada treinta (30) segundos.
- La secuencia numérica se ingresa en la pantalla de Login del portal.
- El token ingresado al Login del Portal Falabella, es validado por el servicio del Banco denominado VU-AES, y está disponible durante un determinado periodo de tiempo.
- El servicio VU-AES responde a Portal Falabella, si la validación del token es correcta o no.
- De acuerdo a la respuesta del servicio VU-AES, se da ingreso al portal o se rechaza.
- Una vez usada la secuencia numérica o pasado el tiempo de disponibilidad de este, el token es descartado.
- De acuerdo a esto, una secuencia numérica solo puede ser utilizada para una acción; es decir, se utiliza un token para ingresar y otro para aprobar.

Dicho sea de paso, tal y como se informó, el procedimiento se surtió exitosamente sin que se presentaran fallas, anomalías, ni alteraciones, lo cual condujo a una exitosa operación.

SÉPTIMO: Es cierto que en comunicación de fecha 25 de abril de 2020 se informa que, surtidos los procedimientos interbancarios aplicables a este tipo de eventos, a partir de la respuesta emitida por la entidad destinataria [Bancolombia] no fue posible efectuar la retención definitiva de los recursos.

OCTAVO: A mi poderante no le consta ya que no participó en la misma. Con todo, revisado el sistema informático de la Fiscalía se observa lo siguiente:

— Consulte el estado de su denuncia

CONSULTE SU DENUNCIA

Caso Noticia No: 110016102583202002706	
Despacho	FISCALIA 77 LOCAL
Unidad	UNIDAD HURTOS - INFORMATICOS
Seccional	DIRECCIÓN SECCIONAL DE BOGOTÁ
Fecha de asignación	19-APR-20
Dirección del Despacho	Avenida Calle 19 No. 33 - 02 Piso L1 Oficina 2
Teléfono del Despacho	3225089
Departamento	BOGOTÁ, D. C.
Municipio	BOGOTÁ, D.C.
Estado caso	INACTIVO - Motivo: Archivo por imposibilidad de encontrar o establecer el sujeto activo art. 79 c.p.p auto julio 5 de 2007 mp yesid ramírez bastidas
Fecha de consulta 03/05/2022 11:02:16	

Captura de pantalla Consulta Denuncia Fiscalía – Consulta link:

<https://www.fiscalia.gov.co/colombia/servicios-de-informacion-al-ciudadano/consultas/#1536851620255-61ce92ac-374f>

NOVENO: Es cierto.

DÉCIMO: Es cierto que de conformidad con la constancia de audiencia de conciliación de fecha 03 de junio de 2020, las partes convocadas a la diligencia no llegaron a un acuerdo. Se pone de presente que, no procede pronunciamiento de cara a lo aducido por el extremo demandante respecto de lo acaecido durante la citada oportunidad, en tanto que, los dichos que tienen lugar en sede de conciliación están revestidos de confidencialidad y no pueden ser utilizados con posterioridad por ninguna de las partes; mucho menos en el presente proceso.

DÉCIMO PRIMERO: Es cierto que se declaró fallida la conciliación allí convocada.

DÉCIMO SEGUNDO: No es cierto que, mi representada, Banco Falabella S.A. se hubiese “desobligado” en su deber de cuidado respecto de la cuenta de ahorros de titularidad de la empresa RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S.; como quiera que, no hubo irregularidades en el proceso; tan es así que, se superaron exitosamente los filtros de seguridad requeridos tanto para acceder al portal del Banco (Acción Administrativa), y para la realización de la transacción que hoy es objeto de debate.

DÉCIMO TERCERO: Es cierto que le fue otorgado poder a la Abogada María Camila López Londoño, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.331.695 de Bogotá, portadora de la tarjeta profesional de Abogada No. 197.546 del C. S. J., para demandar a Banco Falabella S.A.

II. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LAS PRETENSIONES

Actuando como Apoderado Especial de Banco Falabella S.A., me opongo a la prosperidad de todas y cada una de las pretensiones y peticiones propuestas por la parte demandante en la medida que pudieran afectar a mi poderdante, teniendo en cuenta que carecen totalmente de sustento fáctico y jurídico y, en tal sentido, no le asiste a la parte demandante el derecho invocado. A continuación, me pronuncio en detalle respecto de cada una de las pretensiones relacionadas en el escrito de subsanación de la demanda:

PRIMERA. Me opongo a la pretensión de declarar civilmente responsable a *“Banco Falabella S.A., su representante legal o judicial, o a sus socios”*, así como al decreto de responsabilidad civil contractual por el detrimento patrimonial que según se aduce sufrió RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S., por la transferencia supuestamente ilegal e irregular realizada desde la Cuenta de Ahorros No. 159990000574 de titularidad de la parte demandante, por valor de CIENTO CUARENTA Y CINCO MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$145.800.000) M/Cte. con destino a la cuenta de ahorros de Bancolombia No. 54256388769 de titularidad del señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA identificado con cédula de ciudadanía No. 71.727.840.

Sea lo primero mencionar que, dentro de la acción acá propuesta, se ha de distinguir la palmaria diferencia existente entre la entidad financiera, sus representantes y sus socios, en tanto que son personas diversas e independientes cuya responsabilidad no puede ser confundida dentro del presente proceso civil ordinario de trámite verbal. Haciendo además énfasis en que la Apoderada de RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S., se encuentra facultada para accionar expresamente en contra de Banco Falabella S.A., como persona jurídica, y no en contra de los demás sujetos referidos, extralimitando de esta manera su derecho de postulación, entendido como el *“que se tiene para actuar en los procesos, como profesional del derecho, bien sea personalmente en causa propia o como apoderado de otra persona”*¹.

Asimismo, y como pasará a esbozarse, me opongo a la mentada pretensión toda vez que la transacción objetada superó exitosamente los filtros de seguridad implementados por el Banco para acceder al portal transaccional, a saber, usuario, contraseña y token físico; pues como es de Perogrullo, se hace necesario contar con estos tres factores de autenticación (multifactor de autenticación) para lograr acción administrativa de inicio de sesión.

Es así como el multifactor de autenticación, dentro de la página del portal empresarial de Banco Falabella está revestido de una alta seguridad en tanto tiene en cuenta:

1. **Número de Cliente Empresarial:** Número único asignado al cliente cuando se crea en el sistema. Se resalta que este número no coincide con el NIT del Cliente.
2. **Clave Personal:** Clave que el Cliente elige y respecto de la cual recae el estricto deber de cuidado, custodia sobre su titular.
3. **Clave Token:** Clave que se genera a través del Token físico; y que cuenta con un tiempo de expiración de treinta (30) segundos.

Asimismo, se precisa que, si el Cliente olvida su clave, el portal ofrece la opción de recuperarla en el vínculo *“Olvidó su clave”*; sin embargo, para efectuar exitosamente dicho cambio, es necesario hacer uso de la *“Clave Token”* y superar un Captcha. Siendo este procedimiento sinónimo de mecanismo de autenticación fuerte.

¹ Corte Constitucional Colombiana, Sentencia T-018 de 20 de enero de 2017. Expediente T-5737760. MP. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo

BERGGRUN ABOGADOS

¡Bienvenido
al Portal Corporativo del Banco Falabella!

Aquí podrás disfrutar de los siguientes servicios para tu empresa:

- ✓ Consultar saldos y movimientos en Línea.
- ✓ Realizar pagos de nómina y proveedores
- ✓ Personalizar archivos de pago.
- ✓ Realizar pagos seguros con encriptación PGP.

Cliente Empresarial

Tipo de Identificación
-- SELECCIONE --

Número de Identificación

Clave Personal

Clave Token

Ingresar

[Olvidó su Clave](#)

[Activar Token y Asignar Clave](#)

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que, una vez realizado el ingreso al Portal Empresarial, para realizar una transacción a través de dicho canal, se requiere de tres pasos consecuenciales, y es solo hasta que se aprueba que se ejecuta el pago; ello implica que no es posible omitir, ni pretermitir ningún paso, pues por defecto, el sistema no lo permite. Adicionalmente, los pasos 1 y 2, que se mencionan a continuación, se validan con el mismo token, pero el paso 3, se debe realizar con un nuevo token, el cual se itera, cambia cada treinta (30) segundos.

1. **Crear Pago:** Una vez superado el mecanismo de autenticación, el Cliente ingresa a la página de inicio del usuario y se selecciona la opción "Pagos" y luego "Crear Pagos"
2. **Validar Pago:** Al validar el proceso de pago se valida la información del cliente y del destino. Si esta información es correcta el proceso de validación termina, para continuar con la etapa de aprobación de pago.
3. **Aprobar Proceso de Pago:** Consistente en la aprobación del pago a través de un clic en el enlace "Aprobar", en la columna de Acciones. Para perfeccionar esta etapa, se debe ingresar la "Clave Token", una clave diferente a la generada para iniciar la transacción. Se reitera, esta clave de 6 dígitos cuenta con una vida útil de treinta (30) segundos.

SEGUNDA. Me opongo a la pretensión orientada a la condena de mi Representada al pago de CUARENTA Y TRES MILLONES DE PESOS (\$43.000.000,00) M.Cte. por concepto de daño emergente, toda vez que no se aporta siquiera sumariamente prueba del daño y sus consecuencias, recordando que para ello se debe acreditar la existencia del daño, nexo causal, así como el soporte de la cuantificación de estos. Así las cosas, nada de ello se encuentra justificado en la presente pretensión, pues no se satisface la carga de la prueba.

Es así como la Corte Suprema de Justicia en su sentencia de 18 de diciembre de 2008, Expediente 88001-3103-002-2005-00031-01, considera al daño como un elemento estructural de la responsabilidad civil, frente a lo cual se pronuncia así:

«De suyo, que si el daño es uno de los elementos estructurales de la responsabilidad civil, tanto contractual como extracontractual, su plena demostración recae en quien demanda, salvo las excepciones legal o convencionalmente establecidas, lo que traduce que, por regla general, el actor en asuntos de tal linaje, está obligado a acreditarlo, cualquiera sea su modalidad, de donde, en el supuesto señalado, era -y es- imperioso probar que el establecimiento producía utilidades, o estaba diseñado para producirlas en un determinado lapso de tiempo, sin que este último caso, pueda



confundirse con el daño meramente eventual o hipotético, que desde ningún punto de vista es admisible.»

TERCERA. De conformidad con las consideraciones hasta aquí expuestas, rechazo y me opongo a la prosperidad de la pretensión encaminada a obtener el pago de intereses moratorios desde el día 19 de marzo de 2020, sobre el monto de la transacción discutida, como quiera que la misma se realizó a través del portal web empresarial de Banco Falabella, superando los mecanismos de autenticación requeridos para este tipo de operaciones; con lo cual, la transacción se reputa legítima y exitosa, esto es, que cursó normalmente sin reintentos ni declinaciones, y con el uso de información que debe estar en custodia y cuidado exclusivo del Cliente, por lo que ahora no resulta procedente exigirle a mi Representada ningún monto a título de intereses por unos recursos que se transfirieron legítimamente desde la cuenta de ahorros de la demandante con destino a la cuenta del señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA, superando los mecanismos de verificación.

CUARTA: Me opongo a la pretensión orientada a que se ordene el reembolso de los recursos sustraídos de la Cuenta de Ahorros No. 159990000574 de titularidad de la demandante, en tanto, se reitera que, la transferencia de la pluricitada suma se desarrolló en un marco de seguridad, sin que se presentaran fallas, anomalías, ni alteraciones, pues no se demuestra violentado, y que por el contrario, evidencia la superación exitosa de los mecanismos fuertes de autenticación, que como se ha comentado incluyen el uso de Token de seguridad para el funcionamiento del Portal Empresarial de Banco Falabella S.A.", cuyo uso supone:

- El token genera secuencias numéricas de seis dígitos cada treinta (30) segundos.
- La secuencia numérica se ingresa en la pantalla de Login del portal.
- El token ingresado al Login del Portal Falabella, es validado por el servicio del Banco denominado VU-AES, y está disponible durante un determinado periodo de tiempo.
- El servicio VU-AES responde a Portal Falabella, si la validación del token es correcta o no.
- De acuerdo a la respuesta del servicio VU-AES, se da ingreso al portal o se rechaza.
- Una vez usada la secuencia numérica o pasado el tiempo de disponibilidad de este, el token es descartado.
- De acuerdo a esto, una secuencia numérica solo puede ser utilizada para una acción; es decir, se utiliza un token para ingresar y otro para aprobar.

QUINTA: Me opongo a la pretensión orientada al pago de las costas y agencias en derecho del Proceso, toda vez que, no se han agotado las debidas etapas procesales que conduzcan a una decisión en contra de mi Representada, que suponga tal carga en cabeza de Banco Falabella.

III. EN CUANTO AL JURAMENTO ESTIMATORIO

Se objeta el valor del juramento estimatorio previsto para determinar la cuantía del proceso, pues no cumple con los requisitos establecidos en el artículo 206 del Código General del Proceso, puesto que se limita a mencionar como valor de sus pretensiones como mínimo el monto de **DOSCIENTOS OCHO MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y CINCO MIL TRESCIENTOS CUARENTA PESOS M/Cte. (\$208.575.340,00)**, por los siguientes valores que no se hallan dispuestos de manera razonada.

- A. \$145.800.000,00:** Correspondiente al capital supuestamente sustraído de la cuenta de ahorros, como resultado de una transacción legítima realizada desde el Portal Empresarial, con datos e información de exclusivo cuidado y custodia del Cliente, e incluso con el uso de herramientas (token) que revisten de alta seguridad a los movimientos realizados por dicho canal.
- B. \$19.775.340,00:** No resulta procedente exigirle a mi Representada ningún monto a título de intereses por unos recursos que se transfirieron legítimamente desde la cuenta de ahorros de la demandante con destino a la cuenta del señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA, superando los mecanismos fuertes de

BERGGRUN ABOGADOS

autenticación. Además, se aduce que es el resultado de los intereses moratorios calculados entre el mes de marzo de 2020 hasta el mes de agosto de 2020; sin embargo, no se estipula la tasa bajo la cual se realiza tal operación aritmética.

- C. **\$43.000.000,00:** Se aduce que corresponde a indemnización derivada de daño emergente causado; sin embargo, no se aporta siquiera sumariamente prueba del daño y sus consecuencias, recordando que para ello se debe acreditar la existencia del daño, nexo causal, así como el soporte de la cuantificación de estos.

Por lo anterior, se considera que la cuantía señalada por la parte accionante carece de sustento fáctico y jurídico, pues, el perseguir de manera principal el reintegro de unos recursos transferidos legítimamente superando los mecanismos de seguridad y autenticación, supondría infligir daño directo a mi Representada por no asistirle responsabilidad de cara al cuidado de la información y herramientas necesarias para completar dicha operación. Misma suerte corre, los rubros accesorios que allí se reclaman.

IV. EXCEPCIONES DE MÉRITO

4.1 La transacción es de la autoría del demandante.

Como se ha señalado a lo largo del presente escrito, la actuación de Banco Falabella S.A. únicamente ha estado orientada a dar cumplimiento a sus obligaciones contractuales, consistente en permitir la realización de transacciones desde la cuenta de la cual es titular la parte demandante, bajo estrictos mecanismos de seguridad implementados por el Banco para acceder al portal transaccional, a saber, usuario, contraseña y token físico; pues como es de Perogrullo, se hace necesario contar con estos tres factores de autenticación (multifactor de autenticación) para lograr acción administrativa de inicio de sesión.

Es así como el multifactor de autenticación, dentro de la página del portal empresarial de Banco Falabella está revestido de una alta seguridad en tanto tiene en cuenta:

1. **Número de Cliente Empresarial:** Número único asignado al cliente cuando se crea en el sistema. Se resalta que este número no coincide con el NIT del Cliente.
2. **Clave Personal:** Clave que el Cliente elige y respecto de la cual recae el estricto deber de cuidado, custodia sobre su titular.
3. **Clave Token:** Clave que se genera a través del Token físico; y que cuenta con un tiempo de expiración de treinta (30) segundos.

Asimismo, se precisa que, si el Cliente olvida su clave, el portal ofrece la opción de recuperarla en el vínculo “*Olvidó su clave*”; sin embargo, para efectuar exitosamente dicho cambio, es necesario hacer uso de la “Clave Token” y superar un Captcha. Siendo este procedimiento una clara expresión de un mecanismo fuerte de autenticación.



Adicionalmente, se debe tener en cuenta que, una vez realizado el ingreso al Portal Empresarial, para realizar una transacción a través de dicho canal, se requiere de tres pasos consecuenciales, y es solo hasta que se aprueba que se ejecuta el pago; ello implica que no es posible omitir, ni pretermitir ningún paso, pues por defecto, el sistema no lo permite. Adicionalmente, los pasos 1 y 2, que se mencionan a continuación, se validan con el mismo token, pero el paso 3, se debe realizar con un nuevo token.

1. **Crear Pago:** Una vez superado el mecanismo de autenticación, el Cliente ingresa a la página de inicio del usuario y se selecciona la opción "Pagos" y luego "Crear Pagos"
2. **Validar Pago:** Al validar el proceso de pago se valida la información del cliente y del destino. Si esta información es correcta el proceso de validación termina, para continuar con la etapa de aprobación de pago.
3. **Aprobar Proceso de Pago:** Consistente en la aprobación del pago a través de un clic en el enlace "Aprobar", en la columna de Acciones. Para perfeccionar esta etapa, se debe ingresar la "Clave Token", una clave diferente a la generada para iniciar la transacción. Se reitera, esta clave de 6 dígitos cuenta con una vida útil de treinta (30) segundos.

En estricto sentido, el extremo demandante desconoce la realización de una transacción efectuada en la tarde del 19 de marzo de 2020, a través del Portal Empresarial de Banco Falabella, transcurriendo en total normalidad, haciendo uso de información personal que reposa únicamente bajo la custodia del cliente, como lo son los tres componentes de tres factores de autenticación (multifactor de autenticación)

Ahora bien, bajo el supuesto que, el perjuicio ocasionado guardare alguna relación con el actuar de Banco Falabella S.A. al haber permitido la ejecución de la transacción, la cual, se reitera, no presentó comportamiento irregular, se realizó de forma virtual con información y herramientas (token físico) cuya custodia reposa únicamente en la demandante y que la solicitud de bloqueo del producto financiero se efectuó con posterioridad a la realización de las transacciones no sería posible atribuir responsabilidad alguna mi representada, teniendo en cuenta que, su realización correspondió a un hecho externo a Banco Falabella S.A. consistente, en la culpa exclusiva de la víctima al haber actuado de manera negligente en la custodia de la información requerida para la realización de la transacción objetada, hecho que resultaba imprevisible e irresistible a Banco Falabella S.A.

En el presente caso, se ha demostrado, junto con el Dictamen Pericial, que, durante el período estudiado, y particularmente para el momento de realización de la transacción en fecha 19 de marzo de 2020, se registró completa normalidad respecto de los inicios de sesión, transacciones y procesos para realizar pagos y/o transferencias por parte del usuario financiero.

De igual forma, para aquel entonces, todos los sistemas del Banco y los servicios disponibles para los clientes, los servicios administrativos, los servicios de seguridad y control, así como las demás herramientas disponibles para el correcto funcionamiento de la banca en línea estuvieron funcionando sin interrupciones, sin fallas y sin intermitencias; tan es así que en la misma fecha se realizó una transferencia por valor de \$1.500.000, desde el portal Empresarial. Ahora bien, regresando a la transacción debatida, se entrevistó que la duración del movimiento duró aproximadamente 18 minutos, lapso en el que fue necesario generar diferentes Token, toda vez que dicha clave de seis dígitos cuenta con una vigencia de 30 segundos, con lo cual se valida que la operación transcurrió con total normalidad y en pleno funcionamiento del dispositivo Token Físico.

Con lo cual, al no existir evidencia de funcionamiento anómalo de los sistemas de seguridad, antes, durante, y después de la transacción, no es dable concluir que existió fraude interno, ni vulneración en la plataforma del Banco que hubiese podido ser utilizada por un tercero, en detrimento del patrimonio de la empresa demandante RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S.

4.2 Culpa exclusiva de la víctima

Respecto de la culpa exclusiva de la víctima, doctrinariamente se ha señalado que *“es frecuente y de común ocurrencia que en la producción del daño intervenga como factor preponderante la actividad o hecho de la víctima, de tal manera que interfiere en la cadena causal iniciada con la acción del agente, hasta el punto de llegar a ser en unos casos causa única del daño y en otra concausa en la realización del perjuicio”*.²

Igualmente en sentencia SC18614-2016 del 19 de diciembre de 2016, proferida por la Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia del Magistrado Ponente Ariel Salazar Ramírez, se señaló la responsabilidad bancaria contractual por la entrega de sumas de dinero diferentes al depositario a través de fraude electrónico, pero también indicó que consumada una defraudación, una entidad financiera se exonera de responsabilidad probando que esa defraudación por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar a las operaciones que comprometieron sus recursos.

De los hechos del caso se extrae que, bajo el supuesto que fuese cierto que, el Demandante el día 19 de marzo de 2020 no efectuó la transacción por un monto total de **\$145.800.000**, fue la propia parte demandante quien incumplió con la obligación de custodia que tiene respecto de la información inexorablemente requerida, incluyendo el uso de herramientas de seguridad (token físico).

Ahora, respecto a la obligación de custodia de los instrumentos financieros, la Corte Suprema de Justicia ha señalado que:

*“En suma, el artículo 733 del Código de Comercio actúa sobre la premisa consistente en que una vez el cuentacorrentista ha recibido sin reparo la chequera, si uno o varios de los formularios salen de sus manos, a él le será atribuible semejante desatención en su custodia, de suerte que será su misma conducta la que le hará asumir las consecuencias del pago que se realice del cheque elaborado en uno de esos formatos, sin que en esta hipótesis pueda verse favorecido con la presunción de responsabilidad a cargo de la entidad bancaria, salvo que la falsedad sea notoria o que, no siéndolo, hubiere dado aviso oportuno del extravío, supuestos estos en los que responsabilidad recaerá entonces en el banco.”*³

Transpolando lo dicho por la Corte a los supuestos del presente caso, puede establecerse que, una vez el Cliente pierde la custodia de la información y las herramientas dispuestas para el manejo de sus productos financieros, a él le será atribuible semejante desatención en su custodia, de suerte que será su misma conducta la que le hará asumir las consecuencias de las operaciones efectuadas a través de los canales virtuales, sin que en esta hipótesis pueda verse favorecido con la presunción de responsabilidad a cargo de la entidad bancaria. Es así, como bajo la observancia de los procedimientos de accesos seguro y validación de autenticación, Banco Falabella S.A. da curso a una transacción no presencial, en la cual interviene información de exclusiva custodia del Cliente, lo que incluye claves de seguridad variables a través del dispositivo token que de igual forma está en propiedad del Cliente, de manera que no puede predicarse una falsedad notoria.

Adicionalmente, al presente caso le resulta aplicable el principio conforme al cual, nadie puede alegar a su favor su propia culpa (*nemo auditor propriam turpitudinem allegans*), al respecto la Corte Constitucional, en sentencia T-1231 de 2008 señaló:

“En síntesis, el principio general del derecho según el cual Nadie puede obtener provecho de su propia culpa (Nemo auditor propriam turpitudinem allegans), hace parte del ordenamiento jurídico colombiano.

² Santos Ballesteros, Jorge. Responsabilidad Civil. Tomo 2. Ed. Temis Pág.449

³ Casación Civil, Sentencia 6909 de septiembre 8 de 2003.

En consecuencia, en virtud de dicho principio, la prosperidad de la acción de tutela está condicionada a la verificación de que los hechos que la originan no ocurrieron como consecuencia de la culpa, imprudencia, negligencia o voluntad propia del actor. Ello por cuanto, una consideración en sentido contrario constituiría una afectación del principio en comento, y por lo tanto, de los fundamentos del Estado de Derecho y del principio de la buena fe consagrado en el artículo 83 de la Constitución política”.

En conclusión, no era posible para Banco Falabella S.A. determinar que la transacción en cuestión supuestamente se realizara por un tercero ajeno a la relación contractual con el demandante (lo cual vale la pena reiterar, no es cierto) por cuanto se ha iterado, las mismas se realizaron a través del portal Empresarial haciendo uso de información y herramientas propias del demandante, quien contaba con el deber de custodia de las mismas, y quien por su propio comportamiento negligente ocasionó la realización de las transacciones ahora desconocidas al descuidar la información personal puesta bajo su custodia.

Ya la Superintendencia Financiera de Colombia, a través de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales se ha pronunciado frente al particular:

“Bajo los aspectos antes relacionados el despacho evidencia, que las operaciones objeto de litigio se presentaron con los elementos transaccionales que se encontraban en custodia de la parte demandante y con incumplimiento de obligaciones contractuales sin haberse acreditado en la actuación a través de ningún medio probatorio, incumplimiento contractual alguno que pudiese imputarse al Banco demandado, por lo que se declaran probados los medios exceptivos”⁴

En el caso reseñado la Delegatura encontró que el consumidor, en este caso, un municipio, permitió que las operaciones de transferencia electrónica cursaran con todos los elementos que se encontraban bajo su custodia, por lo que el Banco logró probar que se había presentado causa exclusiva de la víctima.

Similar situación se presentó con otro municipio y una vez más, la Delegatura señaló que las transacciones se llevaron a cabo cumpliendo todos los mecanismos de autenticación, tales como usuarios y claves de acceso. Sobre el particular expresó:

“Lo cual da cuenta que se utilizaban herramientas de seguridad consideradas como mecanismos fuertes de autenticación cuya custodia y cuidado son y estaban a cargo del cliente, al tener condiciones personales como usuarios y claves de acceso. Por lo anterior y frente al primer supuesto fijado por la jurisprudencia, el incumplimiento del cliente encuentra la delegatura de los acervos, que la parte actora desatendió las obligaciones contractuales a las cuales se comprometió en el uso o con el uso de la banca virtual así como las prácticas de autoprotección y diligencia de cara a las transacciones cuestionadas”⁵

Finalmente, conviene resaltar que, el Cliente, hoy Demandante continuó utilizando de manera normal la plataforma Portal Empresarial, sin que una vez acaecido el suceso que pone de presente, hubiese procedido a cambiar la multiclave de acceso al portal, sino hasta tres (3) meses después, esto es en fecha 30/06/2020. Tampoco solicitó por precaución en cambio físico del Token, ni siquiera por precaución, todas estas conductas por acción u omisión que conducen a dilucidar un claro comportamiento negligente del Cliente en el manejo de sus productos financieros.

⁴ Superintendencia Financiera de Colombia, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 13 de julio del 2020, promovida por el Municipio de Roncesvalles contra el Banco Agrario de Colombia S.A.

⁵ Superintendencia Financiera de Colombia, Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, 25 de noviembre del 2020, promovida por el Municipio de Corinto contra el Banco Agrario de Colombia S.A.

4.3 Aplicación del principio de buena fe contractual por parte de Banco Falabella S.A.

El principio de buena fe ha sido definido jurisprudencialmente como *“aquel que exige a los particulares y a las autoridades públicas ajustar sus comportamientos a una conducta honesta, leal y conforme con las actuaciones que podrían esperarse de una “persona correcta (vir bonus)”*. Así la buena fe presupone la existencia de relaciones recíprocas con trascendencia jurídica, y se refiere a la *“confianza, seguridad y credibilidad que otorga la palabra dada”*⁶.

De modo que, en virtud del principio de buena fe, en el momento en que la transacción aducida por el extremo Demandante en el presente escrito, cursó con total normalidad en la tarde del 19 de marzo de 2020, Banco Falabella S.A. no tenía como desconfiar de la misma, pues solo le era exigible la conducta de verificación a partir del momento en que fue puesto en conocimiento a esta entidad el desconocimiento de la transacción en los términos en los que se efectuó y se logró determinar la normalidad de la transacción, razón por la cual no fue procedente la congelación de los fondos ni la restitución de los fondos una vez agotado el procedimiento interbancario.

4.4 Excepción Decretada de Oficio.

Adicional a las excepciones anteriormente planteadas, solicito al Despacho dar aplicación de lo preceptuado en el artículo 282 del Código General del Proceso para que, proceda a declarar oficiosamente las excepciones que encuentre probadas.

V. MEDIOS DE PRUEBA

La presente contestación de demanda tiene como fundamento los siguientes medios de prueba:

Documentales

- Declaración con fines extraprocesales de fecha 29 de abril de 2022 brindada por el señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA ante Notario Doce del Círculo Notarial de Medellín, Colombia.
- Manual de Servicio ACH.

DICTAMEN PERICIAL

En virtud del artículo 227 del Código General del Proceso, con destino al proceso se solicita se tenga como prueba el Dictamen Pericial de fecha 05 de octubre de 2021 elaborado por el profesional Juan Diego Jiménez, mayor de edad identificado con cédula de ciudadanía No. 79.505.470 – Perito Senior, CEO Investigaciones Digitales y Seguridad –

INTERROGATORIO DE PARTE

Se solicita se decrete el interrogatorio del representante legal de la demandante **RINO APOYO PUBLICITARIO S.A.S.** con Nit. **900.822.785-5**, con el fin de aclarar lo relacionado con los hechos que suscitan la presente demanda.

PRUEBA TESTIMONIAL

1. Se solicita se decrete y practique ratificación del testimonio del señor YOVANI QUINTERO SALDARRIAGA, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 71.727.840, para que rinda testimonio de lo

⁶ SENTENCIA C-1194/08 M.P. Rodrigo Escobar Gil

BERGGRUN ABOGADOS

acaecido en relación con el origen y causa de la transacción que el actor afirma corresponde a una sustracción.

El señor QUINTERO podrá ser notificado a la Calle 48 F Sur # 40 – 55 Envigado (Antioquia) o al correo electrónico: gquinteros71@hotmail.com, teléfono 3164780604.

2. Se solicita se decrete y practique ratificación del testimonio del señor MIGUEL ANGEL ANTOLÍNEZ MARTÍNEZ, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 79885691 para que rinda testimonio de lo acaecido en relación las circunstancias de tiempo y modo de la transacción que la actora afirma corresponde a una sustracción y con el procedimiento que rige la misma.

El señor ANTOLINEZ podrá ser notificado a la Avenida 19 # 120 – 71 piso 4, Bogotá D.C. o al correo electrónico: Soportebancaempresas@bancofalabella.com.co.

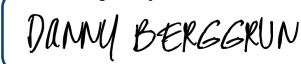
VI. ANEXOS

La presente contestación de demanda se encuentra acompañada por los documentos arriba anunciados

VII. NOTIFICACIONES

El Banco y el apoderado, recibiremos notificaciones en la Calle 100 No. 8 A 37 – World Trade Center Torre A – Oficina 1101 de la ciudad de Bogotá D.C y en los correos electrónicos: dberggrun@dblabogados.com y dannyberggrun@hotmail.com

De la Señora Juez,

DocuSigned by:

EAC9C336C3B14BD...
DANNY BERGGRUN
C.C. No. 80503924
T.P. No. 86181 del C.S.J.
Apoderado Especial
BANCO FALABELLA S.A.

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Oficina: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

Bogotá, D. C., Colombia

PERFIL DE COMPETENCIAS

Magister en Sistemas y Computación, con gran capacidad analítica enfocada al desarrollo y estandarización de procesos tecnológicos, seguridad de la información, administración y gestión de infraestructuras tecnológicas, con gran capacidad de liderazgo y trabajo en equipo. Experto en Informática Forense. Con amplios conocimientos en temas de ciberdefensa.

Experiencia en Gerencia de Proyectos en Seguridad de la Información, Dirección de Infraestructura Tecnológica, Investigaciones digitales, peritaje forense, administración y seguridad de servidores, tecnologías aplicadas a la información, manejo de incidentes informáticos y experto en virtualización de infraestructuras tecnológicas y Datacenter. Participó como Miembro del grupo asesor de expertos Nacionales en Ciberseguridad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Participó como Miembro del grupo asesor en infraestructura crítica, Riesgo Operacional y Ciberdefensa del Ministerio de Defensa. Docente de la Escuela de Guerra. Colaboró como asesor del Comando Conjunto Cibernético del Ministerio de Defensa.

FORMACION ACADEMICA

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

Maestría en Ingeniería de Sistemas y Computación.

Agosto 1.998 - Agosto 2000

Bogotá, Colombia

Énfasis de la maestría: Redes de Computadores, Sistemas Distribuidos y Procesamiento Paralelo.

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

Ingeniero de Sistemas y Computación.

(Junio 1.992 - Junio 1997)

Bogotá, Colombia

IDIOMAS

INGLES (Intermedio)

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

COMPLEMENTOS ACADEMICOS

- **CHFI. Computer Hacking Forensic Investigator.** Etek, Bogotá, Agosto 2010
- **ACCESSDATA Boot Camp.** AccessData, Bogotá, Febrero 2011
- **ECIH. Certified Incident Handler.** Etek, Bogotá, Septiembre 2011
- **Ejercicio de Gestión de crisis de Seguridad Cibernética.** Organización de Estados Americanos (OEA), Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia (COLCERT). Bogotá, Septiembre 2012
- **Intrusión a Redes.** Servicio Secreto de los Estados Unidos (USSS), Comité Interamericano contra el Terrorismo (CICTE) y el Grupo de Respuesta a Emergencias Cibernéticas de Colombia (COLCERT). Barranquilla, Diciembre 2012
- **Strategic IT Leadership.** Carnegie Mellon University. Bogotá, Julio 2014
- **Cyber Threats to National Security.** The Center for Civil-Military Relations (CCMR) and Escuela Superior de Guerra. Bogotá, Agosto 2014.
- **International CyberEx 2015,** Organization of American States, Incibe, CNPIC, Participante en el grupo de Colombia. Agosto 2015.
- **Coloquio Técnico y Taller de Seguridad Cibernética de la OEA-FIRST,** Washington, USA. Octubre 2015.

EXPERIENCIA

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES.

Coordinador Infraestructura Tecnológica

Coordinador Laboratorio Informática Forense

Departamento de Sistemas y Computación.

Jefe Inmediato: Yezid Donoso

Enero 2010 a la fecha

Actividades: Establecer las directrices estratégicas para cumplir con los objetivos específicos, las políticas y procedimientos de toda la infraestructura tecnológica que soportan los sistemas de información y gestión. Realizar y ejecutar el presupuesto en tecnología. Investigar las últimas tendencias tecnológicas. Coordinar al personal asignado para la gestión del Datacenter, Servidores, y laboratorios de uso común y específicos. Planear y coordinar el plan de recuperación ante desastres y continuidad del negocio. Evaluar y determinar las soluciones tecnológicas y sistemas de información que soporten las necesidades actuales y futuras. Consolidación de la infraestructura de laboratorios especializados y de uso general. Planear, dirigir y coordinar las estrategias en

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

seguridad de la información, y las investigaciones en informática forense. Virtualización completa de todo el Datacenter y clientes de escritorio, creación de laboratorios y ambientes virtuales. Creación del centro de gestión de los ambientes virtuales. Líder de proyectos en arquitectura de software, desarrollo de soluciones integradas que permiten mejorar y aprovechar óptimamente los recursos tecnológicos y la información asociada a cada uno de los procesos. Líder en la implementación de la nube privada académica.

Establecer las directrices estratégicas para cumplir con los objetivos específicos, las políticas y procedimientos del laboratorio de informática forense. Investigar las últimas tendencias en investigaciones forenses. Investigar los casos internos y generar ambientes académicos que permitan un mejor conocimiento sobre las técnicas forenses.

Escuela de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones "Teniente Coronel Jorge Luis Mauledoux Barón" – ESTIC. Policía Nacional de Colombia.

Profesor

Jefe Inmediato: Teniente Wilmer Parada Jaimes

Febrero 2019 a la fecha

Actividades: Profesor de varias cátedras como Informática Forense, evidencia digital, entre otras en la Maestría en Ciberseguridad e Informática Forense.

CEO IDS

Gerente General

Octubre 2020 a la fecha

Actividades: Coordinar y liderar las estrategias de implementación de laboratorios forenses, análisis de evidencia digital.

MATTICA

Consultor Senior Forense

Jefe Inmediato: Andres Velazquez

Febrero 2017 a Agosto 2018

Actividades: Coordinar y liderar todas las labores del laboratorio forense en México y Colombia, Investigador Forense Senior.

AECSA – Abogados especializados en Cobranzas

Consultor Senior en TI

Jefe Inmediato: Angela Rivera

Octubre 2016 – Diciembre 2017

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

Actividades: Rediseñar el plan estratégico en Tecnologías de la Información, reestructurar el área de tecnología, asesorar en la implementación de medidas de seguridad de la información y la estandarización de procesos en seguridad. Y realizar análisis forenses cuando sea necesario.

ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA - ESDEGUE

Profesor

Jefe Inmediato: Coronel Martha Sanchez

Marzo 2014 – Diciembre 2016

Actividades: Cursos para oficiales en ascenso de las fuerzas militares, en temas relacionados con informática forense, ciberseguridad, ciberdefensa, infraestructura critica, y sistemas Scada. Consultor y miembro de la nueva maestría en Ciberseguridad y Ciberdefensa.

COMANDO CONJUNTO CIBERNETICO (CCOC) – MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Asesor Comandante CCOC

Jefe Inmediato: Coronel Jose Antonio Niño

Marzo 2014 – Diciembre 2014

Actividades: Asesorar al comandante del CCOC en todos los temas relacionados con Infraestructura Critica Digital y Estrategias para la Ciberdefensa. Preparar a los integrantes del grupo en temas de seguridad de la información, análisis forense y manejo de incidentes. Apoyo en las mesas de trabajo para la definición de Infraestructura critica digital. Apoyo en el área de informática forense.

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PUBLICA - ESAP

Contratista en el Área de Infraestructura Tecnología y Seguridad de la Información

Jefe Inmediato: Nelson Orozco

Febrero 2013 a Marzo 2015

Liderar todos los temas de seguridad de la información, el sistema de gestión de seguridad de la información, pruebas de vulnerabilidades, análisis forenses, y todos los elementos que de una u otra forma hacen parte del entorno de la seguridad de la información. Liderar una auditoría y una investigación forense sobre las notas de los estudiantes, presentar las evidencias ante las autoridades competentes y tener todo el relacionamiento con dichas autoridades para el seguimiento a las investigaciones y cargos presentados.

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

GESTIÓN Y AUDITORÍA ESPECIALIZADA LTDA. GAE

Auditor Forense

Jefe Inmediato: Nancy Rodriguez

Enero 2014 – Julio 2014

Actividades: Auditoria y análisis forense a empresas del sector Oil & Gas que necesitan investigaciones especiales que permitan prevenir, detectar y/o analizar fraudes al interior de sus organizaciones.

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES.

Administrador de Infraestructura Tecnológica

Departamento de Sistemas y Computación.

Jefe Inmediato: Germán Bravo

Agosto 2001 – Diciembre 2009

Actividades: Administración de los recursos tecnológicos del Departamento de Sistemas y Computación, administración de los servidores con sistemas UNIX, aseguramiento de servidores, de las estaciones en las subredes a cargo, manejo de incidentes, análisis forense, administración de cuentas, backups, planeación y administración de servicios, y modificación de los procesos para la optimización en el manejo de los recursos e infraestructura. Investigación en administración de servicios computacionales, Datacenter, infraestructura tecnológica, seguridad informática y computación forense, coordinación de los laboratorios de Sistemas en ambientes Windows y Linux. Desarrollo de aplicaciones que permitan el mejoramiento continuo de los servicios informáticos.

ANTAI GROUP

Consultor Forense

Enero 2010 – Diciembre 2015

Actividades: Coordinación, apoyo y supervisión en todas las labores relacionadas con la preparación de medios, documentación, recolección, preservación, análisis y presentación de la evidencia digital. Perito e investigador Forense.

CONSULTOR EXTERNO EN INVESTIGACIONES DIGITALES

Consultor Forense Independiente

Enero 2009 a la fecha

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

Actividades: Investigaciones digitales, sustentaciones en juicio, evidencias digitales, en temas empresariales nacionales e internacionales, civiles, tribunales de arbitramento nacionales e internacionales.

ADALID CORP

Consultor Forense

Marzo 2008 – Marzo 2011

Actividades: Gerencia de proyectos en Seguridad de la Información, Coordinación, apoyo y supervisión en todas las labores relacionadas con la preparación de medios, documentación, recolección, preservación, análisis y presentación de la evidencia digital. Pruebas y documentación de las herramientas que se pueden utilizar en cada uno de los casos. Sustentación en juicio. Perito e investigador Forense. En casos como fraudes financieros a entidades bancarias y cooperativas, desfalcos en empresas, casos militares y civiles de todo orden.

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

Profesor de Cátedra Pregrado

Departamento de Sistemas y Computación

Jefe Inmediato: Olga Lucia Giraldo

Agosto 1999 a Julio 2010

- Profesor de Pregrado (Agosto 1999 – Julio 2010)
 - Profesor de la Cátedra Introducción a la Programación.
(Agosto 1999 – Diciembre 2005)
 - Profesor de la Cátedra Interconectividad de redes
(Enero 2001 – Diciembre 2001)
 - Profesor de la Cátedra Herramientas y utilidades en Internet.
(Agosto 2003 – Diciembre 2003)
 - Profesor de la Cátedra Estructuras de Datos
(Agosto 2005 – Diciembre 2005)
 - Profesor de la Cátedra Algorítmica y Programación Por Objetos
(Enero 2006 – Junio 2010)
 - Profesor de la Cátedra Introducción a la Informática Forense
(Enero 2007 – Julio 2010)

Profesor de Cátedra Posgrado

Departamento de Sistemas y Computación

Jefe Inmediato: Yezid Donoso

Enero 2001 a la fecha

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

- Profesor de la Maestría en Seguridad de la Información -MSIN-.
(Agosto 2013 – hasta la fecha)
 - Profesor de la cátedra Gerencia de CSIRTs y Manejo de Incidentes.
(Agosto 2013 – A la fecha)
 - Profesor de la cátedra Computo Forense (Agosto 2016 – A la fecha)
- Profesor de la Especialización en Derecho Comercial (Facultad De Derecho)
(Julio 2012 – hasta la fecha)
 - Profesor Seguridad informática e informática forense (Julio 2012 – a la fecha)
 - Profesor del curso de protección de datos personales y accountability
(Julio 2018 a la fecha)
- Profesor de la Especialización en Seguridad de la Información -SAFE-.
(Enero 2007 – Junio 2016)
 - Profesor de la Cátedra Aspectos legales e Informática Forense.
(Enero 2007- Mayo 2010)
 - Profesor de la cátedra Manejo de Incidentes, Informática Forense y Aspectos Legales. (Enero 2011 – Mayo 2016)
- Profesor de la Especialización en Software para Redes -ESORED-.
(Enero 2001 – Diciembre 2008)
 - Profesor de la Cátedra Diseño y Seguridad en Redes. (Enero 2001 – Noviembre 2005)
 - Profesor de la Cátedra Introducción a la Computación Forense
(Marzo 2005 – Abril 2006)
 - Profesor de la Cátedra Herramientas de Seguridad (Enero 2007 – Marzo 2007)

Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación- INFOTEC - MEXICO

Profesor de Cátedra Posgrado

Jefe Inmediato: Olivia Andrea Mendoza Enriquez

- Profesor de la Maestría en Derecho de las Tecnologías de Información y Comunicación. (Junio 2015 – Junio 2018)
 - Profesor de la Cátedra Informática Forense. (Junio 2015 – Junio 2018)

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES.

Ingeniero (Administrador de sistemas UNIX)

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

Facultad de Ingeniería. Centro de Computación Avanzada “MOX”

Jefe Inmediato: Hernando Barragán

Agosto 2000 - Julio 2001

Actividades: Administrador de los sistemas Unix del centro de computación avanzada “MOX”, administración de cuentas, backups, planeación y administración de servicios, y modificación de los procesos para la optimización en el manejo de los recursos. Configuración y aseguramiento de servidores Unix. Implementación y desarrollo de aplicaciones que permitan una mejor gestión y administración de todos los procesos del área.

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES.

Asistente Graduado (Administrador de sistemas UNIX y Windows)

Departamento de Sistemas y Computación.

Jefe Inmediato: Harold Castro

Junio 1998 – Julio 2000

Actividades: Administración de sistemas operativos Windows NT y UNIX, administración de la red de computadores. Investigación en administración de servicios computacionales y seguridad informática. Desarrollo de aplicaciones en Java, HTML, PHP y bases de datos.

AUDITORIA DE SISTEMAS E INFORMATICA LTDA. “AUDISIS”

Auditor De Sistemas

Jefe Inmediato: Euclides Cubillos

Enero – Mayo 1.998

Actividades: Auditoria de Sistemas al proceso Electoral de Marzo de 1.998, para las elecciones de Senado y Cámara de Representantes. Auditoria de Sistemas al proceso Electoral de Mayo de 1.998, para las elecciones de Presidente. Auditoria preventiva para evaluar el Software de Preconteo y Entrega de Resultados de las elecciones. Auditoria al Proceso de Escrutinios Municipales y Departamentales.

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

ASESORIAS ESPECIALES

- Sensibilización en ciberseguridad y delitos informáticos de todos los directivos de la Universidad de los Andes. (Octubre 2020)
- Asesoría a la Dirección de Servicios de información y Tecnología (DSIT), en la reestructuración del área del centro de datos de la universidad de los Andes (Octubre 2019 a Marzo 2020)
- Acompañamiento a la vicerrectoría administrativa y financiera de la Universidad de los Andes en temas de Tecnologías de la Información. Proyección Tecnológica de la Universidad de los Andes a corto, mediano y largo plazo. (Octubre 2015 – Diciembre 2015)
- Asesoría en el dimensionamiento y administración de la infraestructura tecnológica, tanto física como virtual del Sistema de Monitoreo de Bosques y Carbono del Ideam. (Agosto 2015 – Diciembre 2015)
- Asesoría en Infraestructura tecnológica Pacific Rubiales. (Agosto de 2014)
- Estudio, evaluación, análisis y recomendaciones sobre la infraestructura tecnológica del Centro de Computación Avanzada de la Facultad de Ingeniería. (Agosto 2010 – Julio 2011)
- Proyecto de virtualización del Datacenter y estaciones de trabajo. Del Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad de los Andes. (Enero 2010 - Julio 2010)
- Dimensionamiento Datacenter Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad de los Andes. (Enero 2010 - Julio 2010)
- Gerencia Proyecto de Seguridad de la Información, en la Dirección Nacional de Planeación (DNP). (Junio 2009 - Diciembre 2009). Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). Creación de Políticas de seguridad de la Información, Desarrollo e implementación de una Metodología de Riesgos en Seguridad de la Información. Creación de procedimientos de manejo de incidentes, grupo de respuesta a incidentes, campañas de concientización en seguridad, manejo de incidentes.
- Universidad de los Andes. Bogotá, Colombia (Enero 2002 a la fecha). Asesorías académicas y laborales a nivel de seguridad informática, con las diferentes implementaciones de software que el Departamento de Sistemas

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

y Computación ha puesto en marcha. La planeación y control de la infraestructura tecnológica, análisis y recomendaciones de seguridad de los laboratorios de computadores del Departamento.

- Manejo y análisis de incidentes en seguridad informática, adquisición forense de evidencias, selección y análisis de evidencias. Universidad de los Andes. Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación.
- Análisis de Vulnerabilidades, Footprinting, Pruebas de penetración, Hacking Ético. Universidad de los Andes. Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación.
- Asesorías de Tesis en pregrado de la Universidad de las Andes, en el área de Seguridad Informática.
- Centro de Control de Transmilenio. Bogotá, Colombia (Octubre 2002 - Enero 2003). Análisis de tráfico y recomendaciones de red, Análisis de seguridad de la red y sistemas operativos (Windows 2000)
- Colaboración en la planeación estratégica y diseño de red de Termotasajero. (Enero 2001 – Junio 2001) UNIVERSIDAD DE LOS ANDES. Departamento de Sistemas y Computación. Bogotá, Colombia.

CAPACITACIONES ESPECIALES DICTADAS

- Curso Ciberseguridad y Datos personales. Junta directiva Banco Popular. Octubre 2020. Bogotá. Colombia.
- Curso de Cibercriminalidad. Para Fiscales. Asobancaria- Universidad de los Andes. Octubre de 2020. Bogotá. Colombia
- Curso de Cibercriminalidad. Para Fiscales. Asobancaria- Universidad de los Andes. Noviembre de 2019. Bogotá. Colombia.
- Curso Protección de datos y accountability. Universidad de los Andes. Marzo de 2019. Bogotá. Colombia
- Curso Protección de datos y accountability. Universidad de los Andes. Septiembre de 2018. Bogotá. Colombia
- Diplomado Ciberjuridico, Escuela Superior de Guerra. Informática Forense. Noviembre 9 de 2015. Bogotá, Colombia.
- Il diplomado internacional de Ciberseguridad y Ciberdefensa. Ciberdefensa, Sistemas Scada e Infraestructura Crítica. Escuela Superior de Guerra. Junio de 2015. Bogotá. Colombia.

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

- Curso de concientización en seguridad de la Información. Curso de ascenso oficiales. Escuela superior de Guerra. Marzo de 2015. Bogotá. Colombia
- I diplomado internacional de ciberseguridad y ciberdefensa. Ciberdefensa, Sistemas Scada e Infraestructura Crítica. Escuela Superior de Guerra. Noviembre de 2014. Bogotá. Colombia.
- Curso de concientización en seguridad de la Información. Curso de ascenso oficiales. Escuela superior de Guerra. Marzo de 2014. Bogotá. Colombia.
- Curso de Criminalidad Informática. Para Jueces y Fiscales. Asobancaria-Universidad de los Andes. Septiembre de 2012. Bogotá. Colombia.
- Curso de Criminalidad Informática. Para Jueces y Fiscales. Asobancaria-Universidad de los Andes. Mayo de 2012. Medellín. Colombia.
- Curso Introducción a la Informática Forense. Cintel (Centro de Investigación de las Telecomunicaciones). Abril de 2012. Bogotá. Colombia.
- Curso de Criminalidad Informática. Para Jueces y Fiscales. Asobancaria-Universidad de los Andes. Abril de 2012. Barranquilla. Colombia.
- Curso de Criminalidad Informática. Para Jueces y Fiscales. Asobancaria-Universidad de los Andes. Diciembre de 2011. Cali. Colombia.
- Curso de primeros respondientes en seguridad de la información. Para asesores en seguridad Informática y entidades militares. Adalid Abogados. Mayo de 2010. Bogotá. Colombia.
- Curso de primeros respondientes en seguridad de la información. Para asesores en seguridad Informática y entidades militares. Adalid Abogados. Noviembre de 2009. Bogotá. Colombia.
- Curso de primeros respondientes en seguridad de la información. Para asesores en seguridad Informática y entidades militares. Adalid Abogados. Julio de 2009. Bogotá. Colombia.
- Curso de capacitación. Aspectos Técnicos en Informática Forense. Banco Agrario. Enero de 2009. Bogotá. Colombia.
- Curso de educación continuada. Informática Forense. Universidad de los Andes. Agosto de 2008. Bogotá. Colombia.
- Curso de educación continuada. Aspectos Técnicos en Informática Forense. Universidad de los Andes. Mayo de 2006. Bogotá. Colombia.
- Seminario de Seguridad en redes de computación. Universidad de los Andes. Educación Continuada. Noviembre de 2001. Colombia.

Foros, Charlas y Publicaciones

- Conferencista Primer foro de informática forense. Superintendencia de Industria y Comercio. Septiembre 24 de 2020. Bogotá. Colombia.

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

- Curso de Altos Estudios Militares (CAEM 2015), Seminario Internacional de Ciberdefensa. Ciberseguridad y Ciberdefensa: Amenazas y Riesgos en el contexto Internacional. Septiembre 7 y 8 de 2015. Escuela Superior de Guerra. Bogotá. Colombia
- Panelista y conferencista II Foro de Ciberseguridad y Ciberdefensa 2015. Nuevos retos y perspectivas en Latinoamérica. Agosto 3 al 5 de 2015. Universidad de los Andes. Bogotá. Colombia.
- Conferencista en el XIV Congreso de Riesgo Financiero. Ciberseguridad – manejo de infraestructuras críticas. Agosto 20 y 21 de 2015. Cartagena. Colombia.
- Conferencista III Congreso internacional CSIRT: Infraestructura IT Segura. Octubre 16 y 17 de 2014. Policía Nacional (CSIRT Ponal). Bogotá.
- Conferencista en el VI Congreso Internacional de Derecho Penal. Derecho Penal y Nuevas Tecnologías. A propósito del título VII BIS del C.P. e-Discovery: Un Byte a la vez. Octubre 3 de 2014. Universidad Sergio Arboleda. Santa Marta. Colombia.
- Conferencista en el IX Congreso Internacional de Derecho Penal. Derecho Penal y Nuevas Tecnologías. A propósito del título VII BIS del C.P. e-Discovery: Un Byte a la vez. Septiembre 30 y 1 de octubre de 2014. Universidad Sergio Arboleda. Bogotá. Colombia.
- Conferencista en el VII foro del arma de comunicaciones. Ejército Nacional de Colombia. Agosto de 2014. Villavicencio. Colombia.
- Panelista en el I Foro de seguridad y defensa cibernética: Una estrategia país. Track 4: Tendencias y retos en Defensa Cibernética. Mayo 27 y 28 de 2014. Universidad de los Andes. Bogotá. Colombia.
- Conferencista en el Foro de seguridad y defensa cibernética: Una estrategia país. Presentación sobre “APT (Advanced Persistent Threat) Amenazas avanzadas persistentes”. Mayo 27 y 28 de 2014. Universidad de los Andes. Bogotá. Colombia.
- Conferencista en el VII Congreso de Prevención del Fraude y Seguridad, Presentación sobre “Análisis Forense: Un reto”. Asobancaria. Noviembre 7 y 8 de 2013. Bogotá. Colombia.
- Conferencista en el VI Congreso Internacional de Derecho Penal y cibercriminalidad, Presentación sobre “Aspectos técnicos en Informática Forense”. Universidad de los Andes. Septiembre de 2012. Bogotá. Colombia.
- Charla en el evento “Atención de Incidentes Informáticos” Presentación sobre “¿Análisis Forense, como estar preparado?”. Policía Nacional de Colombia. Junio de 2012. Bogotá. Colombia.
- Charla sobre Investigación Forense en el mundo digital. Universidad de los Andes. Junio 2010. Bogotá. Colombia.

JUAN DIEGO JIMENEZ LEÓN

Teléfonos: 3394949 ext. 3893 – Celular: (300) 308 5885

jujimene@uniandes.edu.co

jimjud@hotmail.com

Bogotá, D. C., Colombia

- Charla sobre Correos electrónicos como evidencia digital. Universidad de los Andes. Agosto 2008. Bogotá. Colombia.
- Artículo “Ante los incidentes” Revista Sistemas No. 96 de la Asociación de Ingenieros de Sistemas. Junio de 2006



Juan Diego Jiménez León
C.C. 79'505.470 de Bogotá

Bogotá D.C., Agosto 11 de 2015

Señor

Juan Diego Jiménez

Coordinador de infraestructura - Departamento de Ingeniería de Sistemas y Computación

Universidad de los Andes

Ciudad

Asunto: Agradecimiento II Foro de Ciberseguridad y Ciberdefensa: Nuevos retos y perspectivas en Latinoamérica

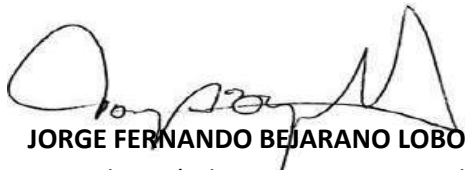
Apreciado Sr. Jiménez:

Reciba nuestro sincero agradecimiento por su participación en el “**II Foro de Ciberseguridad y Ciberdefensa: Nuevos retos y perspectivas en Latinoamérica**”, que se realizó en Bogotá, Colombia durante los días 3, 4 y 5 de Agosto.

Para la Universidad de los Andes, la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones CCIT y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, fue un gran honor contar con usted como uno de nuestros panelistas, sus reflexiones y comentarios fueron muy importantes para el éxito del evento.

Estamos seguros que dejamos abierta una agenda temática, la cual facilitará que continúe el trabajo conjunto de la academia, la empresa privada, el gobierno, la sociedad civil y las entidades internacionales, en la identificación de acciones y estrategias que brinden aportes significativos a la construcción de la estrategia de seguridad y defensa cibernética de la región.

Con un cordial saludo,



JORGE FERNANDO BEJARANO LOBO

Director de Estándares y Arquitectura de TI



ALBERTO SAMUEL YOHAI

Presidente Ejecutivo de CCIT

Organizan:



Departamento de Ingeniería
de Sistemas y Computación



vive digital
Colombia



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **79.505.470**
JIMENEZ LEON

APELLIDOS
JUAN DIEGO

NOMBRES

REPUBLICA DE
COLOMBIA

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 04-SEP-1969

MONTERIA
(CORDOBA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.68

ESTATURA

A+

G.S. RH

M

SEXO

23-OCT-1987 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICIÓN

Carlos Ariel Sánchez Torres
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES



A-1500100-00000561-M-0079505470-20080319

0000013694A 1

1950002052

REPUBLICA DE COLOMBIA
CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA
COPNIA



MATRICULA PROFESIONAL No.
25255218413CND
INGENIERO DE SISTEMAS

DE FECHA 15/12/2011
JUAN DIEGO
JIMENEZ LEON
C.C. 79505470
ESCUELA DE ADMINISTRACION
DE NEGOCIOS - E.A.N.



PRESIDENTE DEL CONSEJO

THOMAS BARRA & BARRA

311.044.31/3

Este es un documento público expedido en virtud de la Ley 842 de 2003, que autoriza a su titular para ejercer como Ingeniero en todo el Territorio Nacional.

En caso de extravío debe ser remitida al COPNIA

Calle 78 No. 9 - 57 Oficina 1301 Tel. 3220102 Bogotá D.C.



MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE

VERSIÓN 21

FEBRERO DEL 2022

INFORMACIÓN DEL MANUAL

TÍTULO	Servicio ACH transferencias Interbancarias para Entidad Participante
CÓDIGO	DDS-DIS-MAN-004
VERSIÓN	21
OBJETIVO	El presente documento contiene la descripción y características del servicio ACH Transferencias Interbancarias disponible para las Entidades Participantes.
ALCANCE	Aplica para el servicio ACH Transferencias Interbancarias y las partes involucradas e interesadas en este servicio, incluyendo los funcionarios de ACH COLOMBIA y las Entidades Participantes.
DOCUMENTOS RELACIONADOS	Manual de Operaciones PSE
	Manual de operaciones SOI
	Planilla de compensación
	Autorización de recaudo
	Factura de venta
	Cancelación de autorización de recaudo
	Autorización de administradores de usuarios ante ACHnet (Entidad Financiera)
	Novedad token de usuarios ante ACHnet (Entidad Financiera)
	Instructivo creación y autorización de cuentas en ACHnet para montos superiores
	Instructivo de cuentas de usuarios y contraseñas GIR-GRINS-010
	Aprobación de cuentas en montos superiores al límite en ACH
PROCESOS RELACIONADOS	Diseño y Desarrollo de Servicio
ÁREAS RELACIONADAS	Producto, Operaciones, Comercial, Mercadeo, Seguridad de la Información y Tecnología

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE (S)	Lorena Socha	Oscar Iván Rodríguez Florez	Oscar Benavidez
CARGO (S)	Gestor de Producto	Líder de Producto	Director de producto
FECHA	Febrero de 2022	Febrero de 2022	Febrero de 2022

Evite el uso de documentos obsoletos.

Recuerde que la última versión aprobada se encuentra en el módulo documental de BSC.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero del 2022

Página 2 de 323

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1 a la 2	Enero de 2009	Se incluye Capítulo 3. Gestión del Riesgo y Seguridad de la Información. Se actualizan aspectos relacionados con la operación (Parámetros de seguridad, Tarifas, entre otros). Se actualizan las denominaciones de cargos y áreas, de acuerdo con la nueva estructura organizacional de ACH COLOMBIA. Se actualizan actividades relacionadas con el uso de la herramienta ACHNET debido a su nueva versión.
2 a la 3	Noviembre de 2009	Cambios de forma para alinear el manual con la nueva imagen corporativa de ACH COLOMBIA. Se actualizan aspectos relacionados con la operación (Servicios, Procedimientos de Atención, Tarifas, Horarios, entre otros). Ajustes en la sección Protección de datos personales, con el objeto de dar mayor claridad respecto de la aplicación del tema en el servicio ACH. En el Capítulo 29. Tarifas y comisiones, se especifica que el esquema de tarifas se actualizará de acuerdo con las decisiones que la Junta Directiva de ACH COLOMBIA tome al respecto, y que estas tarifas se oficializarán en el acta de reunión de Junta respectiva. El objetivo del cambio es que el manual no se desactualice cada vez que se ajuste el esquema tarifario. En la sección 10.2 Facturación por concepto de reembolso por adquisición de tokens, se cambió el concepto de la facturación de “Reembolso por adquisición de tokens” a “Valor correspondiente a tokens asignados”.
3 a la 4	Diciembre de 2010	En el ítem 2.7 Manejo de Novedades, se incluye un numeral con las especificaciones para el manejo de reversiones por Transacciones No Consentidas y se elimina el punto de Manejo de Reversiones de Transacciones Débito, debido a que dicho procedimiento no se está aplicando. Se crean los Anexos 19 y 20 con los documentos generados por ASOBANCARIA para el manejo de las reversiones por transacciones no consentidas. Se actualizó la ficha técnica NACHA-M de la Transacción Crédito, incluyendo la estructura de la Adenda. Se actualizó el Anexo 5. Detalle de Planilla de Compensación. Se cambia la estructura del contenido, teniendo en cuenta la orientación por procesos y se actualizan los numerales mencionados de acuerdo con los cambios dados a la tabla de contenido. Se actualiza la plantilla del Manual de acuerdo con los estándares de documentación de ACH COLOMBIA. Se cambia la codificación, la versión anterior de este manual es el documento ACH-OP-MAN-001.
4 a la 5	Agosto de 2013	Separación del contenido para la creación del Manual de Servicio ACH. Actualización cambio razón social proveedores de Tecnología y actualización gráfica de comunicaciones.
5 a la 6	Julio de 2014	De conformidad con la solicitud realizada por parte de su Entidad Financiera en relación con la Validación de la Identificación para transacciones débito y crédito

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
		en el participante Receptora, en el cual se deben definir de forma expresa dichas responsabilidades, se realiza modificación en los numerales. 2.11.5. Validación de transacciones débito. 6.1.11.2 Validación en el participante .
6 a la 7	Julio de 2016	- En el numeral 2.7.1 Para transacciones crédito, el control en ACH para transacciones que exceden los 66.600 millones hasta los 200 MM - Se realiza actualización de Valor en Transacciones Crédito a 23,615.00 - En el numeral 2.7.2 Para transacciones debito se actualiza valores de transacciones a 56.700.00 millones
7 a la 8	Marzo de 2017	- Se actualiza el logo de ACH. - Se adicionan los nuevos códigos de transacciones del manejo de Cuentas de Depósito Electrónico. - Actualización del proceso de creación de los usuarios “Administrador de Usuarios” de las Entidades Financieras por parte de Seguridad de la Información de AHC Colombia. - Inclusión de la nueva Causal de devolución de ACH – Transacción no Consentida. - Inclusión de las nuevas causales de Reintegro de acuerdo con el decreto 587 Estatuto de Protección al Consumidor. - Inclusión de las devoluciones de pagos Complementarios. - Actualización del cobro de Comisiones Interbancarias –Servicios y Sanciones a través de la compensación. - Actualización del proceso de vinculación de los usuarios para originar transacciones ACH Débito, formato físico o llamada telefónica o por internet. - Inclusión de “Actividades Prohibidas de un cliente para originar Transacciones Débito”. - Inclusión de “Actividades Restringidas de un cliente para Originar transacciones Débito. - Aclaración de segregación de funciones, El administrador de Usuarios no puede ser Administrador de Operación ACH. - Actualización de los perfiles de Achante para las Entidades Financieras. - Actualización del cuadro “Actividades Ciclos de Proceso”. - Actualización del Anexo 2 “Funciones Asociadas al Perfil ACHnet” - Actualización del Anexo 5 “Planilla de compensación”. - Actualización del Anexo 7 “Tipo de Novedades”. - Ajuste en la descripción de la causal de rechazo R20
8 a la 9	Enero de 2018	- Se modifica el capítulo 1 adicionando los numerales 1.3 Listado de requisitos para el servicio de ACH Transferencias Interbancarias, 1.4 Del procedimiento de vinculación, 1.5 del procedimiento de exclusión de clientes de ACH Colombia S.A., 1.6 procedimiento de exclusión de ACH Colombia. - Ajuste del manual a las definiciones de “Cliente” y “Usuario”

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
		Actualización de los numerales 2.1.2.1 límites para transacciones crédito, 2.1.2.2 límites para transacciones débito
9 a la 10	Abril de 2018	- Actualización de los numerales 2.4.1 actividades ciclo de proceso, 2.4.7 transacciones a enviar en cada ciclo, con la finalidad de actualizar los plazos de envío de rechazos 2 (dos) ciclos después de haber recibido transacción original - Actualización de la adenda crédito monetaria tipo PPD
10 a la 11	Julio de 2018	- Actualización de “Actividades Prohibidas de un cliente para originar Transacciones Débito”. - Actualización de “Actividades Restringidas de un cliente para Originar transacciones Débito. - Inclusión de la causal de rechazo R31 Y R32 en el anexo 9. Causales de devolución
11 a la 12	Mayo de 2019	- Actualización del capítulo 2.12 límites de transacciones para el año 2019. - Actualización del capítulo Actividades con requisitos adicionales para vinculación de un Usuario para Originar transacciones Débito - Se elimino ítem 2.11.2.1 actividades prohibidas y restringidas. - Actualización de “ANEXO 7. TIPOS DE NOVEDAD Y CAUSALES” - Inclusión de la causal de rechazo R30 Depósitos Electrónicos - Actualización del ítem 2.11.5 Actividades a realizar para el proceso débito.
12 a la 13	Julio de 2019	- Actualización niveles de autorizaciones 2.2.1 - Actualización de los perfiles para Entidades financieras 2.2.1.2 - Actualización de códigos de depósitos electrónicos 6.4.2 registro de detalle de transacciones crédito - Actualización de códigos de depósitos electrónicos 6.5.2 registro de detalle de transacciones debito - Actualización de códigos de depósitos electrónicos 6.6.2 registro de detalle de transacciones devoluciones de prenotificación crédito debito - Actualización de códigos de depósitos electrónicos 6.7.2 registro de detalle de transacciones devolución por operador - Actualización anexo 9 causales de rechazos se incluye la aplicación a depósitos Electrónicos - Actualización ANEXO 2. FUNCIONES ASOCIADAS AL PERFIL ACHNET - Actualización del anexo 8 Factura de venta - Actualización del anexo 1 Funcionalidades Sistema ACHnet inclusión numerales 2.4 Registro Cuentas y 2.5 Autoriza cuentas. - Ajuste al numeral 2.2.2.4 Políticas de seguridad referenciando el documento Instructivo de cuentas de usuarios y contraseñas GIR-GRINS-010
13 a la 14	Enero de 2020	Se actualiza el numeral 4.4 Esquema de Contingencias incluyendo Matriz de escalonamiento por contingencia, eliminación del ítem: contingencia en la

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
		aplicación de archivos y contingencia por el no pago de la compensación. (riesgos y continuidad) • Actualización de definiciones de los participantes en el sistema de ACH Colombia: Sistema Sebra. • Actualización de terminología: Tarifa o Comisión • Actualización del numeral 2.4.7 incluyendo las características del cobro del uso del ciclo 5. • Actualización del numeral 2.5.6 Contingencia en el sistema Sebra • Modificación del numeral 2.9.1 facturación servicio ACH Colombia: como ítem de la información solo se deja "servicio proveedor tecnológico, se ajusta el concepto de factura de venta, • Se elimina el numeral 2.9.2.2 factura por concepto de reembolso por adquisición de tokens y numeral 2.9.2.3 pago de reembolso a ACH Colombia • Eliminación del ítem 2.9.3.4 Actualización de Oficinas • Eliminación del numeral 2.4.8 Horarios y fechas especiales • Eliminación de la causal de sanción 33 reintegro de intereses por fallas en SOI Del anexo 6 eventos sancionables • Inclusión del numeral 2.8.4 responsable del comité de análisis de reclamos • Inclusión del numeral 2.12.2 administración de cuentas para montos superiores • Eliminación del numeral 2.4.8 horarios y fechas especiales y del anexo 4 del mismo concepto • Actualización del numeral 2.7 Manejo de novedades • Actualización del numeral 2.7.3.5 liquidación y pago de reclamos • Actualización del numeral 2.12 Límites transacciones crédito y débito para el 2020 • Actualización del numeral 5. Especificaciones Técnicas- requerimientos técnicos equipos y sistema operativo. • Modificación del numeral 2.2.2.2 Autorización de Administradores de Usuarios en el Sistema ACHnet • Modificación del numeral 2.2.2.3 Generación y activación de códigos y claves • Eliminación del numeral 2.2.2.4 políticas de seguridad uso de claves • Actualización de la carta circular del numeral 4.2 Seguridad de la información • Eliminación del numeral 3.2 administración de contraseñas y control de acceso • Actualización del anexo 1 descripción de las funcionalidades de ACHnet • Inclusión de la causal de rechazo 37 en el anexo 6 Eventos sancionables del esquema de calidad • Actualización del numeral 2.11.5 adición -Actividades en el participante originador
14 a la 15	Julio 2020	• Eliminación de las causales de sanción: 1, 12, 14, 15, 21, 23, 25, 29, 34, 35, 36 del anexo 6 Eventos Sancionables del Esquema de Calidad"

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
		• Inclusión de nuevos términos en el capítulo de “Terminología ACH Colombia” • Actualización del numeral 2.1.1 Esquema General de Operación • Inclusión del numeral 2.10.1 esquema general de operación transacción crédito • Inclusión del numeral 2.11.1 esquema general de operación transacción débito • Actualización numeral 2.4.1 actividades ciclos de proceso
15 a la 16	Enero de 2021	• Adicionar el numeral 5.1.5 Certificados Digitales • Actualización del numeral de limites 2.12.1 “Para transacciones crédito” • Actualización del numeral de limites 2.12.2.1 “Registrar cuenta” • Actualización del numeral de limites 2.12.3 “Para transacciones débito”
16 a la 17	Mayo de 2021	• Actualización numeral 1.3 Listado de requisitos para el SERVICIO ACH Transferencias Interbancarias. • Actualización numeral 1.3.3 Requisitos técnicos. • Actualización del numeral de limites 2.12.1 “Para transacciones crédito” • Actualización numeral 4.4.1.2 Cargue de Archivos Nacha-m (servicio afectado: ACH) • Actualización numeral 4.4.2.2 Contingencia básica.
17 a la 18	Noviembre de 2021	• Actualización numeral 5.1 requerimientos técnicos. • Actualización numeral 5.1.1 Equipos y sistema operativo. • Actualización numeral 5.1.2 Programas. • Actualización numeral 5.1.3 Configuración. • Actualización manual de servicio termino Entidades Financieras por Entidad Participante. • Inclusión de numerales 2.5.7 Condiciones de prefondeo. • Actualización numeral 1.9 terminología definición Participante/Clientes. • Actualización numeral 2.1.1 Esquema general de operación • Actualización numeral 2.5.7 Condiciones del Sistema de Prefondeo • Actualización numeral 2.10.1 Esquema general de operación transacción crédito • Actualización numeral 2.11.1 Esquema general de operación transacción débito. • Inclusión numeral 4.2 Esquema de calidad y control de riesgo • Actualización numeral 4.3 Seguridad de la información • Actualización numeral 4.4 protección de datos personales • Actualización numeral 4.5 esquema de contingencias • Actualización numeral 6.2 Flujograma de Transacciones • Actualización numeral 7. Tarifas

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
		- Inclusión Anexo 20 Formulario de Seguridad para Vinculación de Entidades Participantes - Inclusión nota aclaratoria numeral 2.12.1 Para transacciones crédito - Inclusión nota aclaratoria numeral 2.12.3 Para transacciones débito
17 a la 18	Diciembre 2021	- Actualización numeral 5.1 requerimientos técnicos. - Actualización numeral 5.1.5 Certificados Digitales - Inclusión Anexo 21 Guía Generación Mensaje Encriptado.
18 a la 19	Diciembre 2021	- Actualización numeral 2.12.1 para transacciones crédito - Actualización numeral 2.12.2.1 Registrar cuenta
19 a la 20	Enero de 2022	- Actualización numeral 2.4.2.1 Envío de archivos hacia ACH COLOMBIA - Actualización numeral 2.5.1 Objetivo de la compensación y liquidación
20 a la 21	Febrero de 2022	- Actualización numeral 2.4.7 Transacciones para enviar en cada ciclo - Inclusión código 29 en Tabla 1. Tabla de Canales de Pago - Actualización numeral 4.1 Administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

TABLA DE CONTENIDO

Numeral	Página
Esquema general tabla de contenido	16
Manual de servicio ach colombia - entidades participantes	17
1. Conceptos generales	18
1.1. Definición general ACH	18
1.2. Participantes del sistema	18
1.3. Listado de requisitos para el SERVICIO ACH Transferencias Interbancarias	19
1.3.1.Requisitos Legales	19
1.3.2.Requisitos Financieros	20
1.3.3.Requisitos Técnicos	20
1.4. Del Procedimiento de vinculación	21
1.5. Del Procedimiento de exclusión de clientes de ACH Colombia S.A.	21
1.6. Procedimiento de Exclusión de Clientes de ACH COLOMBIA S.A.	22
1.7. Servicios y aplicaciones	23
1.7.1.Transacciones de Dispersión de Fondos	23
1.7.2.Transacciones de Concentración de Fondos	23
1.7.3.Transferencias de Fondos	24
1.8. Beneficios del sistema	24
1.9. Terminología	26
2. Procesos y operación del servicio	29
2.1. Características del Servicio	29
2.1.1.Esquema general de operación	29
2.1.1.1.Relación Usuarios Originadores y Usuarios Receptores	29
2.1.1.2.Relación entre el participante originador y Usuarios Originadores	30
2.1.1.3.Relación entre el participante originador y ACH COLOMBIA	30
2.1.1.4.Relación entre ACH COLOMBIA y Entidades Participantes Receptoras	31
2.1.1.5.Relación entre Entidades Participantes Receptor y los Usuarios Receptores	31
2.1.1.6.Relación entre el Sistema PSE y el sistema ACH	31
2.1.2.Sistema de información de ACH COLOMBIA	32
2.1.3.Manejo de información recibida por ACH COLOMBIA	33
2.1.3.1.Fecha Efectiva	33
2.1.3.2.Modificación de Información	33
2.1.4.Procesamiento en ACH COLOMBIA	33
2.1.4.1.Transacciones Para Procesar	33
2.1.4.1.1.Proceso Principal	33
2.1.4.2.Contingencias	34
2.1.5.Distribución de información desde ACH COLOMBIA	34
2.2. Autorizaciones en ACH COLOMBIA	34
2.2.1.Niveles de autorizaciones	34
2.2.1.1Representante legal del participante	35
2.2.1.2.Administrador de Usuarios ante ACH COLOMBIA	35

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero del 2022

Página 9 de 323

2.2.2.Inclusión de novedades en el sistema ACHNET	38
2.2.2.1.Manejo de Novedades	38
2.2.2.2.Autorización de Administradores de Usuarios en el Sistema ACHnet	38
2.2.2.3.Generación y activación de Códigos	38
2.3. Información a los Usuarios	39
2.3.1.En el usuario originador y/o en la EPO	39
2.3.2.En el participante Receptor	40
2.4. Ciclos de Proceso y Horarios	42
2.4.1.Actividades ciclos de proceso	42
2.4.2.Envío de archivos hacia ACH COLOMBIA	44
2.4.3.Cierre de ciclo	45
2.4.4.Entrega de planillas de compensación	45
2.4.5.Pago de compensación	46
2.4.6.Liberación de archivos	46
2.4.7.Transacciones para enviar en cada ciclo	46
2.5. Compensación y Liquidación	47
2.5.1.Objetivo de la compensación y liquidación	47
2.5.2.Manejo cuenta de depósito de ACH COLOMBIA	49
2.5.2.1.Cuenta de Depósito	49
2.5.2.2.Saldo Cero	49
2.5.3.Transacciones para compensar	49
2.5.4.Posición neta del participante	50
2.5.5.Garantía de procesamiento	51
2.5.6.Contingencias en el sistema SEBRA (CUD)	51
2.6. Cuadre Operativo en el participante	52
2.6.1.Objetivo y definición	52
2.6.2.Transacciones y valores	52
2.6.3.Otros conceptos	54
2.7. Manejo de Novedades	54
2.7.1.Concepto y tipos de novedades	54
2.7.1.1.Reclamo	54
2.7.1.2.Solicitud de Certificación	55
2.7.1.3.Reversión	55
2.7.1.4.Devoluciones	55
2.7.1.5.Reintegros	55
2.7.1.6.Devoluciones de Pagos complementarios de seguridad Social	55
2.7.1.7.Procesos Especiales	55
2.7.2.Procedimiento para administrar novedades	56
2.7.2.1.Generación de Novedades y Solución de Casos	56
2.7.2.2.Plazos de Solución	56
2.7.3.Manejo de reclamos	57
2.7.3.1.Responsabilidades de los Participantes	58
2.7.3.2.Condiciones para Solicitar Reclamos	58
2.7.3.3.Novedad de Reclamo – Entidad Participante Originador del caso	59

2.7.3.4.Solución Parcial o Total a Novedad de Reclamos–EFR del Caso	59
2.7.3.5.Liquidación y Pago de Reclamos	59
2.7.4.Manejo de solicitudes de certificación	60
2.7.4.1.Condiciones para Solicitar Certificaciones	60
2.7.4.2.Novedad de Solicitud de Certificación – Entidad Participante Originadora del caso	61
2.7.4.3.Solución Parcial o Total a Novedad de Certificación – EFR del Caso	61
2.7.5.Manejo de reversiones transacciones crédito	61
2.7.5.1.Responsabilidades de los Participantes	62
2.7.5.2.Condiciones para Solicitar Reversiones Crédito	62
2.7.5.3.Novedad de Reversión – Entidad Participante Originadora del caso	63
2.7.5.4.Solución Parcial o Total a Novedad de Reversión – EFR del Caso	63
2.7.5.5.Compensación de Fondos Recuperados por Reversiones	65
2.7.5.6.Cargos a la Cuenta del Cliente Receptor	65
2.7.5.7.Excepciones al Procedimiento de Reversión	65
2.7.6.Manejo de Devoluciones por Transacciones ACH no Consentidas	66
2.7.7.Manejo de Reintegros por Transacciones PSE	66
2.7.8.Manejo de Devoluciones Pagos Complementarios Seguridad Social	68
2.8. Comité de Análisis de Reclamos	68
2.8.1.Definición	68
2.8.2.Objetivo	68
2.8.3.Partícipes	68
2.8.4.Responsable del Comité De Análisis de Reclamos en ACH Colombia	69
2.8.5.Elección de los partícipes	69
2.8.6.Periodicidad de las reuniones	70
2.8.7.Citación a las reuniones	70
2.8.8.Reuniones	70
2.8.9.Metodología de trabajo	70
2.8.10.Actas	71
2.8.11.Informe a las Entidades	71
2.9. Esquema de Facturación	71
2.9.1.Facturación servicio ACH COLOMBIA	71
2.9.1.1.Conceptos Involucrados	71
2.9.1.2.Factura de Venta	71
2.9.1.3.Pago del Servicio ACH COLOMBIA	72
2.9.2.Facturación por concepto de tokens	72
2.9.2.1.Conceptos Involucrados	72
2.9.3.Cobro interbancario	73
2.9.3.1.Conceptos Involucrados	73
2.9.3.2.Soportes por Cobro Interbancario	73
2.9.3.3.Pago de los Cobros Interbancarios	74
2.10.Transacción Crédito	74
2.10.1.Esquema general de operación transacción crédito	75
2.10.2.Flujo de la transacción crédito	75
2.10.3.Uso de la prenotificación crédito	76

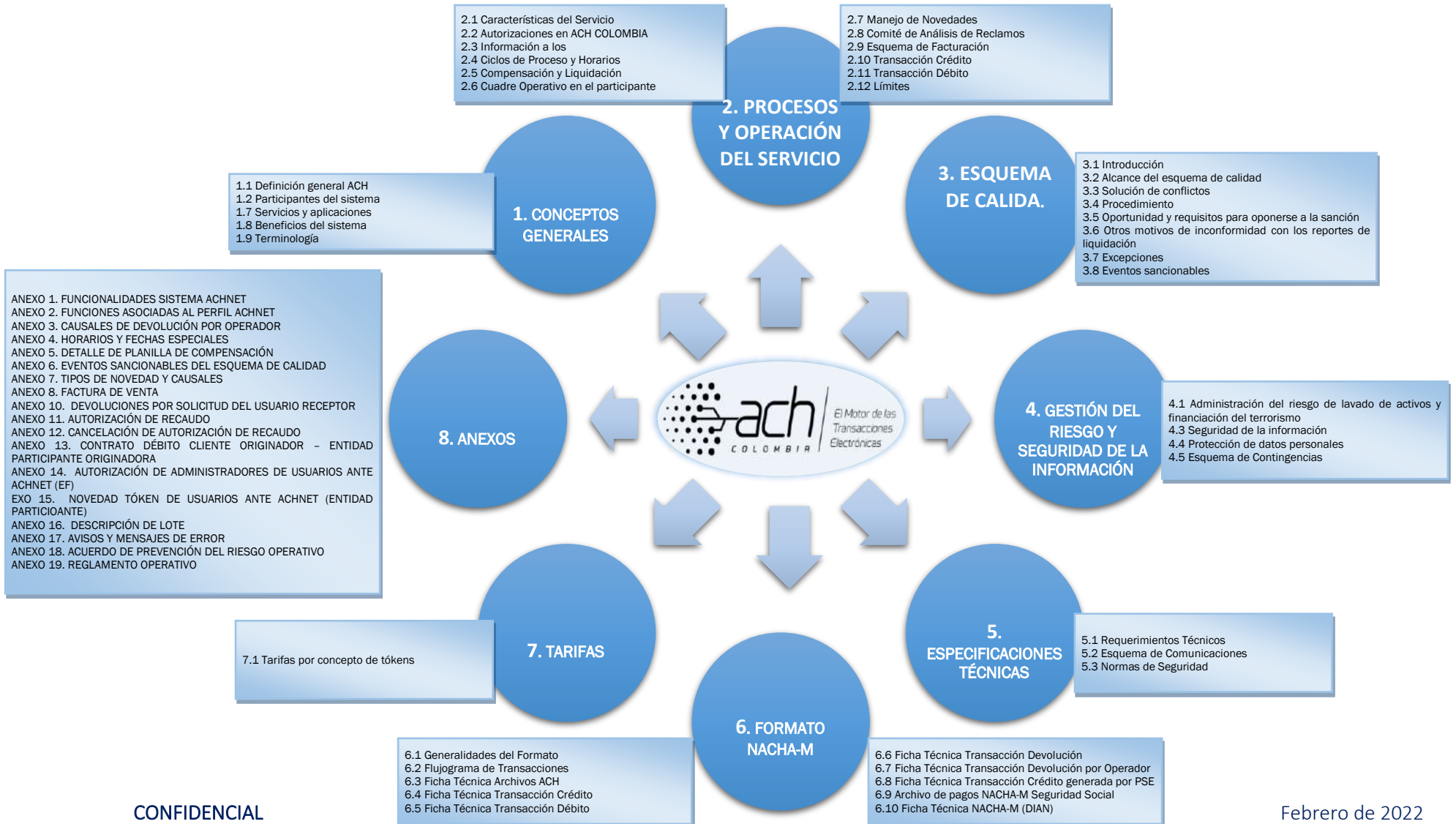
2.10.3.1.Control de Prenotificaciones	76
2.10.3.2.Tiempos para iniciar la Prenotificación	76
2.10.4.Transacciones de devolución	76
2.10.4.1.Causales de Devolución	77
2.10.4.2.Plazos para Iniciar una Transacción de Devolución Crédito	77
2.10.5.Actividades para realizar para el proceso crédito	77
2.10.6.Validación de transacciones crédito	78
2.10.7.Ficha técnica para transacciones crédito	79
2.10.8.Consideraciones transacciones crédito recibidas de PSE	79
2.11.Transacción Débito	79
2.11.1.Eschema general de operación transacción débito	80
2.11.2.Proceso de la transacción débito	80
2.11.3.Requisitos para la vinculación de usuarios originadores	82
2.11.4.Uso de la prenotificación débito	84
2.11.4.1.Control de Prenotificaciones	85
2.11.4.2.Plazos para iniciar la Prenotificación	85
2.11.5.Transacciones de devolución	85
2.11.5.1.Devolución de Prenotificaciones Débito y de Transacciones Débito	85
2.11.6.Actividades para realizar para el proceso débito	87
2.11.7.Validación de transacciones débito	89
2.11.8.Novedades	90
2.11.8.1.Orden de no pago	90
2.11.8.2.Cancelación de Autorización de Recaudo	91
2.11.8.3.Modificaciones	92
2.11.9.Reintentos automáticos	92
2.11.10.Pagos parciales	92
2.11.11.Límites	92
2.11.12.Reclamos	93
2.11.13.Ficha técnica para transacciones débito	94
2.12.Límites	94
2.12.1.Para transacciones crédito	94
2.12.2.Administración de Cuentas Para Montos Superiores	96
2.12.2.1.Registrar Cuenta	96
2.12.2.2.Aprobar Cuenta	97
2.12.2.3.Cargue de archivo Nacha-M	97
2.12.3. Para transacciones débito	97
3. Esquema de calidad	99
3.1. Introducción	99
3.2. Alcance del esquema de calidad	99
3.3. Solución de conflictos	100
3.4. Procedimiento	100
3.4.1.Consolidación de Información de Reclamos	100
3.4.2.Producción de Reportes de Liquidación de Sanciones	101
3.5. Oportunidad y requisitos para oponerse a la sanción	101

3.6. Otros motivos de inconformidad con los reportes de liquidación	102
3.7. Excepciones	102
3.7.1.Situaciones Previsibles	102
3.7.2.Situaciones No Previsibles	103
3.8. Eventos sancionables	103
4. Gestión del riesgo y seguridad de la información	104
4.1. Administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	104
4.2. Esquema de calidad y control del riesgo	105
4.3. Seguridad de la información	107
4.4. Protección de datos personales	109
4.5. Esquema de Contingencias	111
4.5.1.Matriz de Escalonamiento por Contingencia	112
4.5.1.1.Sebra – Inconveniente Para el Acceso al Portal	112
4.5.1.2 Cargue de Archivos Nacha-m (servicio afectado:ACH)	112
4.5.1.3.Descargue de Archivos Nacha-m (servicio afectado: ACH)	113
4.5.1.4.Demora en los cierres de Ciclo Operacionales de ACH	113
4.5.1.5.Problemas de Encriptación o Certificados de Archivos Nacha -m	113
4.5.2.Contingencias en el proceso de transmisión	114
4.5.2.1.Lista de Chequeo	114
4.5.2.2.Contingencia Básica	114
4.5.2.3.Contingencia Extrema	115
4.5.3.Contingencias en el proceso DE ACH COLOMBIA	116
5. Especificaciones técnicas	117
5.1. Requerimientos Técnicos	117
5.1.1.Equipos y sistema operativo	117
5.1.2.Programas	117
5.1.3.Configuración	118
5.1.4.Contingencia	118
5.1.5.Certificados Digitales	118
5.2. Esquema de Comunicaciones	120
5.2.1.Antecedentes	120
5.2.2.Servicio contratado	120
5.2.3.Beneficios	121
5.2.4.Configuración general	121
5.2.5.Requerimientos de el participante	122
5.2.5.1.Programas	122
5.2.5.2.Equipos y Dispositivos Físicos	122
5.3. Normas de Seguridad	123
5.3.1.Estación de trabajo, hardware y software	123
5.3.2.Red de comunicaciones	124
5.3.3.Recomendaciones con usuarios originadores y receptores	125
5.3.4.Recomendaciones en el participante	126
5.3.5.Uso de contingencias de comunicaciones	127
6. Formato nacha-m	128

6.1. Generalidades del Formato	128
6.1.1. Antecedentes	128
6.1.2. Estructura de los archivos	128
6.1.3. Secuencia de los registros	129
6.1.4. Tipos de datos del formato NACHA-M	130
6.1.5. Tipos de inclusión de datos	131
6.1.6. Descripción de campos del formato NACHA-M	132
6.1.7. Validaciones de campos del formato NACHA-M	132
6.1.7.1. Rechazo Total de Archivo	132
6.1.7.2. Devolución por Operador	133
6.1.8. Devoluciones por operador	133
6.1.9. Manejo del número de secuencia de transacciones	134
6.1.9.1. Reserva de Rangos de Secuencia de Transacciones PSE	135
6.1.10. Recomendaciones para conformación de archivos NACHA-M	135
6.1.10.1. Para el Nombre del Archivo	135
6.1.10.2. Para el Nombre de Archivos PSE	136
6.1.10.3. Para el Contenido del Formato	136
6.1.10.4. Para el Contenido del Formato NACHA-M PSE	137
6.1.11. Validación de la identificación del cliente receptor	138
6.1.11.1. Envío de la Identificación del Usuario Receptor	138
6.1.11.2. Validación en el participante Receptor	138
6.1.11.3. Validación en Transacciones Crédito	139
6.1.11.4. Validación en Transacciones Débito	139
6.1.12. Cálculo del dígito de chequeo	139
6.2. Flujograma de Transacciones	141
6.3. Ficha Técnica Archivos ACH	143
6.3.1. Consideraciones generales	143
6.4. Ficha Técnica Transacción Crédito	143
6.4.1. Consideraciones generales	143
6.4.2. Requerimientos de formato	145
6.5. Ficha Técnica Transacción Débito	155
6.5.1. Consideraciones generales	155
6.5.2. Requerimientos de formato	156
6.6. Ficha Técnica Transacción Devolución	163
6.6.1. Consideraciones generales	163
6.6.2. Requerimientos de formato	164
6.7. Ficha Técnica Transacción Devolución por Operador	172
6.7.1. Consideraciones generales	172
6.7.2. Requerimientos de formato	173
6.8. Ficha Técnica Transacción Crédito generada por PSE	181
6.8.1. Consideraciones generales	181
6.8.2. Requerimientos de formato	182
Para transacciones monetarias crédito generadas por PSE en nombre de las EF	182
Para transacciones monetarias crédito generadas por PSE recibidas por EF	191

6.9. Archivo de pagos NACHA-M Seguridad Social	199
6.9.1.Requerimientos de formato	199
6.10.Ficha Técnica NACHA-M (DIAN)	208
7. Tarifas	217
7.1. Tarifas por concepto de tokens	217
8. Anexos	218
ANEXO 1. Funcionalidades sistema achnet	218
ANEXO 2. Funciones asociadas al perfil achnet	227
ANEXO 3. Causales de devolución por operador	228
ANEXO 5. Detalle de planilla de compensación	230
ANEXO 6. Eventos sancionables del esquema de calidad	231
ANEXO 7. Tipos de novedad y causales	235
ANEXO 8. Factura de venta	247
ANEXO 9. Causales de devoluciones - rechazos	248
ANEXO 10. Devoluciones por solicitud del usuario receptor	253
ANEXO 11. Autorización de recaudo	257
ANEXO 12. Cancelación de autorización de recaudo	259
ANEXO 13. Contrato débito cliente originador – entidad financiera originadora	259
ANEXO 14. Vinculación Entidades Participantes al servicio de ACH Transferencias Interbancarias (EF)	273
ANEXO 15. Novedad token de usuarios ante achnet	277
ANEXO 16. Descripción de lote	279
ANEXO 17. Avisos y mensajes de error	281
ANEXO 18. Acuerdo de prevención del riesgo operativo	284
ANEXO 19. Reglamento operativo	289
ANEXO 20. Formulario de seguridad para vinculación de entidades participantes	288
ANEXO 21 Guía Generación Mensaje Encriptado.	314

ESQUEMA GENERAL TABLA DE CONTENIDO



CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 16 de 323



MANUAL DE SERVICIO ACH COLOMBIA - ENTIDADES PARTICIPANTES

Este documento establece de manera detallada la forma de operar entre el participante y ACH COLOMBIA, y las condiciones y términos bajo los cuales se van a prestar los servicios de “Transferencia Interbancaria”.

El Manual de Servicio ACH COLOMBIA – Entidades Participantes hace parte integral del “Contrato Uniforme para la Transferencia Electrónica de Fondos y Otras Operaciones del Sistema ACH COLOMBIA” como Anexo No.1, incluyendo sus modificaciones y enmiendas.

La información contenida en este documento es confidencial y propiedad de ACH COLOMBIA. El presente documento no puede ser reproducido total o parcialmente, sin la debida autorización de ACH COLOMBIA.

Cualquier inquietud sobre el contenido de este manual puede ser consultada a ACH COLOMBIA – Dirección de Servicio al Cliente, en los teléfonos 5938300 – 7438300 en Bogotá, D.C, Colombia.

DERECHOS DE AUTOR

Este documento es confidencial de ACH COLOMBIA y está prohibida su reproducción por parte de los receptores de este documento. Esta información es de tipo confidencial, por lo cual, las entidades que tengan acceso a este documento están autorizados para distribuirlo exclusivamente al personal autorizado y los responsables de evaluar el contenido de este documento.

1. CONCEPTOS GENERALES

1.1. DEFINICIÓN GENERAL ACH

El sistema ACH (“Automated Clearing House”) es una cámara de compensación automatizada que permite intercambiar transacciones electrónicas débito y/o crédito, entre las Entidades participantes a través de un sistema de red centralizado. La Entidad participa en su posible doble condición de Entidad Originadora y/o Entidad Receptora, lo que le permite la realización de operaciones crédito y/o débito desde o hacia los usuarios de ACH.

ACH COLOMBIA como cámara de compensación, presta servicios de recepción, validación, clasificación, proceso, distribución, compensación y liquidación de transacciones electrónicas que comprometen fondos de terceros, las cuales son procesadas por autorización y bajo la responsabilidad de el participante vinculada.

1.2. PARTICIPANTES DEL SISTEMA

Se podrán vincular al Sistema de Trasferencias de ACH Colombia todas las Entidades, que ofrezcan en su portafolio cuentas de depósito y que cuenten con la capacidad tecnológica y operativa de enviar y recibir transacciones electrónicas a través del sistema ACH COLOMBIA, de acuerdo con las siguientes definiciones:

PARTICIPANTES EN EL SISTEMA ACH COLOMBIA	
NOMBRE	DEFINICIÓN
ACH COLOMBIA	Operador de la cámara de compensación automatizada que se encarga de recibir, validar, clasificar, distribuir, compensar y liquidar transacciones enviadas por las Entidades Participantes.
Usuario Originador (UO)	Persona natural o jurídica, cliente de una Entidad Participante Originadora que ha llegado a un acuerdo con ésta para ordenar transacciones hacia o desde su(s) cuenta(s) a través del sistema ACH COLOMBIA, hacia una o varias cuentas ubicadas en una o varias Entidades Participantes Receptor.
Usuario Receptor (UR)	Persona natural o jurídica, que posee una o varias cuentas en una Entidad Participante Receptor, que puede recibir transacciones a través del sistema ACH COLOMBIA.
Entidad Participante (EP)	Entidad participante autorizada para enviar y/o recibir transacciones electrónicas a través del sistema ACH COLOMBIA.
Entidad Participante Originadora (EPO)	Entidad Participante que envía transacciones electrónicas por mandato de un Cliente Originador de su Entidad a través del sistema ACH COLOMBIA.
Entidad Participante Receptor (EPR)	Entidad Participante que recibe transacciones electrónicas a través del sistema ACH COLOMBIA, para aplicar a cuentas de sus Clientes Receptores.
Sistema SEBRA	Sistema electrónico operado por el Banco de la República, el cual permite a través del servicio CUD (“Cuenta Única de Depósito”), transferir fondos entre las Entidades Participantes y ACH COLOMBIA.

PARTICIPANTES EN EL SISTEMA ACH COLOMBIA	
NOMBRE	DEFINICIÓN
Sistema PSE	El PSE o Proveedor de Servicios Electrónicos es un sistema centralizado y estandarizado que permite a las Empresas ofrecer a los Usuarios la posibilidad de realizar pagos en línea, accedendo sus recursos desde el participante donde tienen su dinero y a las Empresas les permite recaudar los fondos en las cuentas que requieran. El PSE actúa como Entidad Participante Originadora para el Sistema ACH COLOMBIA.

1.3. LISTADO DE REQUISITOS PARA EL SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS

Para poder acceder a este servicio los Clientes deberán acreditar los siguientes requisitos:

1.3.1. Requisitos Legales

- Presentar los documentos que acreditan su existencia y representación legal
- Suscribir la documentación contractual que ACH COLOMBIA defina para la prestación del servicio
- Suscribir el Acuerdo de Confidencialidad establecido por ACH COLOMBIA
- Certificar el cumplimiento de las políticas de los Sistemas de Administración de Riesgo Operativo (SARO) y de Administración de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. En caso de que ello resulte aplicable.
- Cumplir con las políticas sobre Seguridad de la información establecidas por ACH Colombia
- La Entidad que se postule como Cliente debe encontrarse sometida a inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera.
- Las sociedades especializadas en depósitos y pagos electrónicos SEDPES que tengan la intención de vincularse al sistema ACH, están habilitadas por el Banco de la Republica a solicitar la cuenta de depósito CUD.
- Las entidades participantes que no posean cuenta CUD podrán vincularse al sistema cumpliendo a cabalidad las condiciones previstas para el sistema de prefondeo. La información se encuentra expuesta en el apartado 2.5.7 Condiciones del Sistema de Prefondeo de este manual de servicio.

1.3.2. Requisitos Financieros

- Suministrar los estados financieros básicos correspondientes a los dos (2) últimos años anteriores a la fecha de la solicitud de acceso, debidamente certificados y dictaminados: Balance General, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de cambios en la situación financiera y el Estado de Flujos de Efectivo, para el caso de entidades con 2 o más años de operación
- En el caso de entidades que tengan menos de dos (2) años de operación, será necesario que presenten la resolución que impartió su creación y aquella que le dio licencia de operación, proferidas por la Superintendencia Financiera
- Acreditar que el CLIENTE y sus representantes legales no están reportados ante ninguna central de riesgos por incumplimiento en el pago de sus obligaciones. Este requisito será exigible para aquellos CLIENTES que no son objeto de inspección y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Aportar la documentación que acredite que el Cliente se encuentra al día en sus obligaciones tributarias

1.3.3. Requisitos Técnicos

Cumplir con las especificaciones técnicas definidas y requeridas por ACH COLOMBIA estipuladas en el presente Manual del Servicio ACH Transferencias Interbancarias

1.3.3.1 Asignación de códigos para entidades participantes del sistema ACH

A continuación, se encuentran las definiciones para la asignación de códigos de las entidades participantes en la compensación al sistema ACH, Alianzas y SEDPES.

– Entidades Participantes al sistema ACH

Los códigos asignados para estas entidades son definidos por el Banco de la República, la publicación se encuentra expuesta en la siguiente URL: <https://www.banrep.gov.co/es/contenidos/page/c-digo-compensacion-le-corresponde-cada-banco>

– Entidades que operan como Alianzas de Entidades Participantes al sistema ACH

Los códigos asignados para estas entidades se definen como se muestra a continuación el cual deben contener 4 dígitos con la siguiente estructura:

Dígito 1: Corresponde al número 1 el cual indica que es la ruta para entidades Participantes vinculadas al sistema ACH.

Dígito 2: Corresponde al número 5 el cual indica que es una entidad con convenio y que cuenta con el servicio de ACH.

Dígito 3 y 4: Corresponde a los 2 dígitos asignados a la entidad definidos por el Banco de la República.

1.3.3.2 Creación nuevas entidades participantes en infraestructura tecnológica.

Es responsabilidad de las entidades participantes habilitadas en ambientes productivos para el servicio de transferencias interbancarias, asegurar la creación y configuración en su infraestructura tecnológica de la(s) entidad(s) participante(s) próximas a ingresar en producción, en todos los canales transaccionales donde dispongan a sus usuarios el servicio de transferencias interbancarias, con el objetivo de garantizar la prestación del servicio con la totalidad de entidades vinculadas.

— Entidades que no cuentan con código de participante

Los códigos asignados para estas entidades se definen con relación al serial definido por el sistema ACH, para el caso aplica desde el 1801 hasta 1899.

1.4. DEL PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN

Para adquirir la calidad de Cliente de ACH COLOMBIA, cada postulante deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos legales, técnicos y financieros antes mencionados, y allegar los documentos pertinentes, en la forma, modo y fechas indicados por ACH COLOMBIA.

El Comité de Acceso de la Junta Directiva de ACH COLOMBIA analizará la información de cada postulante y adoptará una decisión motivada, aprobando o denegando la petición de acceso, la cual deberá adoptarse por mayoría de los miembros presentes en la respectiva reunión, procurando qué en la deliberación y toma de decisiones, esté presente el miembro independiente con derecho a voto de la Junta Directiva de ACH COLOMBIA. La decisión respectiva será comunicada de forma escrita al interesado.

Una vez notificada la decisión de acceso favorable al Cliente, este tendrá un término de dos (2) meses para realizar su vinculación a los servicios de ACH COLOMBIA con el cumplimiento de los requisitos establecidos para el servicio requerido. Una vez transcurrido este periodo de tiempo sin que se haya logrado realizar la vinculación del Cliente, y este continúa requiriendo interés en acceder a los servicios, ACH COLOMBIA podrá solicitarle adelantar un nuevo trámite de vinculación.

1.5. DEL PROCEDIMIENTO DE EXCLUSIÓN DE CLIENTES DE ACH COLOMBIA S.A.

El Comité de Acceso de la Junta Directiva de ACH COLOMBIA será el encargado de decidir sobre la exclusión de un Cliente de los Servicios.

La exclusión de un Cliente de los Servicios prestados por ACH COLOMBIA deberá estar motivada en causales objetivas, transparentes y no discriminatorias. En consecuencia, serán causales de exclusión de Cliente de ACH

COLOMBIA y, por ende, causales de terminación de los correspondientes contratos suscritos, entre otras, las siguientes:

- La inclusión del CLIENTE o sus socios con participación accionaria superior al 5%, en listados de autoridades internacionales o locales como sospechoso o partícipe de actividades de lavado de activos y/o de financiación de actividades terroristas, de acuerdo con las disposiciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT).

- La condena a pena privativa de la libertad de cualquiera de sus representantes legales, así como de cualquiera de los accionistas con participación accionaria superior al 5%, por delitos en los que se haya utilizado a la sociedad como vehículo para cometer la conducta punible. Se exceptúa la condena por delitos políticos.

- Debido al riesgo sistémico y de contagio que puede propiciar, se considerará de especial gravedad, la participación en los delitos contra el patrimonio económico reglados en el Título VII del Libro Segundo del Código Penal, los delitos contra el orden económico y social previstos en el Título X del Libro Segundo del Código Penal, y los delitos contra la protección de la información y los datos regulados en el Título VII (bis) del Libro Segundo del Código Penal, sin perjuicio de que pueda aplicarse la exclusión de un Cliente cuyos administradores y/o accionistas controlantes lo hayan empleado como vehículo para cometer otra clase de conductas punibles.

- La pérdida de la capacidad del Cliente para hacer frente a sus compromisos contractuales a un costo razonable, que ponga en entredicho la viabilidad de su negocio (riesgo de liquidez).

- La liquidación o toma de posesión con fines administrativos o liquidatarios del Cliente

- La ejecución de prácticas contrarias a la Constitución, la ley, los reglamentos y las regulaciones aplicables a la actividad de los Clientes, especialmente en –más no limitándose a– lo que respecta al ordenamiento financiero y de protección a la libre competencia

- El incumplimiento de los requisitos técnicos, operativos, de seguridad, de control de fraude u otros que puedan poner en riesgo el sistema o a alguno de sus miembros habiendo otorgado los mecanismos, y tiempos requeridos para su cumplimiento.

- La compañía realizará un monitoreo anual de sus clientes, en procura de identificar si se encuentran inmersos en las causales de exclusión consagradas en los numerales anteriores, dando aviso de estas al Comité de Acceso para que decida acerca de la exclusión o no del cliente.

1.6. PROCEDIMIENTO DE EXCLUSIÓN DE CLIENTES DE ACH COLOMBIA S.A.

El Representante Legal informará por escrito al Cliente respectivo sobre los hechos que indican la posible configuración de una de las causales de exclusión señaladas en el presente Reglamento y en los contratos. El Cliente tendrá veinte (20) días hábiles para controvertir los hechos invocados y presentar las pruebas que considere pertinentes.

Si el Comité de Acceso llegare a desestimar los argumentos y pruebas presentados por el Cliente, y en caso de que este último insista en su petición, aquél convocará al Comité de Solución de Conflictos de ACH COLOMBIA para que decida sobre el particular. En caso de que la controversia no pueda ser resuelta a través de los anteriores mecanismos, se aplicará el proceso de solución de controversias previsto en el respectivo contrato de servicio.

1.7. SERVICIOS Y APLICACIONES

ACH COLOMBIA ofrece un moderno servicio de enlace entre Entidades vinculadas que les permite a los clientes de éstas, agilizar los pagos, cobros y/o transferencias. Este servicio brinda exactitud, seguridad, comodidad y rapidez, ya que hay una reducción sustancial en los procesos administrativos y operativos que implican las labores tradicionales.

Las operaciones financieras se simplifican ya que sólo se requiere darle una instrucción a el participante, con la cual el usuario, persona natural o jurídica, tiene la cuenta y/o depósitos electrónicos, para que ésta, a través de ACH COLOMBIA, se encargue de realizar dichas operaciones de forma ágil, oportuna y segura.

ACH COLOMBIA pone en funcionamiento el más revolucionario sistema de enlace electrónico entre las empresas y los participantes, ofreciendo seguridad, eficiencia, productividad y oportunidad.

ACH COLOMBIA es el mecanismo que permite a las Entidades Participantes ofrecer a sus clientes el servicio de transacciones de pago, recaudo y transferencias de fondos.

1.7.1. Transacciones de Dispersión de Fondos

También conocidas como TRANSACCIONES TIPO CRÉDITO, que consisten en dispersar fondos desde una cuenta o deposito electrónico de un cliente de una Entidad Participante hacia una o múltiples cuentas o depósitos electrónicos de clientes en otras Entidades Participantes. Entre las aplicaciones más comunes para las transacciones tipo crédito se encuentran las siguientes:

APLICACIONES CRÉDITO	
Pago a Proveedores	Pago de Intereses
Pago de Cesantías	Pago de Nómina
Pago de Comisiones	Pago de Pensiones
Pago de Contratistas	Pagos PSE
Pago de Dividendos - Acciones	Pago de Rendimientos
Pago de Honorarios	Pago de Riesgos Profesionales

1.7.2. Transacciones de Concentración de Fondos

También conocidas como TRANSACCIONES TIPO DÉBITO, que consisten en concentrar fondos provenientes de múltiples cuentas o depósitos electrónicos de los clientes de varias Entidades Participantes en la cuenta de un cliente de otra Entidad Participante. Las aplicaciones frecuentes para este tipo de transacción se resumen a continuación:

APLICACIONES DÉBITO	
Ahorros	Cuotas de Seguros
Cuotas Club	Cuotas de Servicios Públicos
Cuotas de Administración	Cuotas de TV por Cable

APLICACIONES DÉBITO	
Cuotas de Aportes	Cuotas de TV Satelital
Cuotas de Arrendamientos	Cuotas Pensiones Universitarias
Cuotas de Cédulas de Capitalización	Cuotas Tarjeta de Crédito
Cuotas de Celulares	Donaciones
Cuotas de Medicina Prepagada	Pago de Impuestos
Cuotas de Pensiones Escolares	Recaudos de Cartera
Cuotas de Préstamos	Suscripciones

Las transacciones tipo crédito y débito pueden ser originadas por personas naturales o jurídicas hacia personas naturales o jurídicas (transacciones de usuarios y transacciones corporativas) a través de diversos canales que las Entidades Participantes ofrecen a sus clientes tales como: sistemas de “homebanking”, Internet, oficinas, terminales directas, cajeros automáticos, sistemas de audio respuesta, cuentas de depósitos electrónicos y “call center”, entre otros.

Las transacciones tipo crédito y débito son normalmente pre-acordadas y enviadas periódicamente.

1.7.3. Transferencias de Fondos

Las personas naturales o jurídicas pueden trasladar sus recursos desde una entidad participante vinculada, hacia otra. Esto, no necesariamente es un pago o cobro, sino la realización de movimientos entre cuentas o depósitos electrónicos previamente establecidas para distribución de recursos y transferencias, entre otros.

1.8. BENEFICIOS DEL SISTEMA

A continuación, se mencionan los principales beneficios que ofrece ACH COLOMBIA a los diferentes participantes.

BENEFICIOS DEL SISTEMA	
PARA	DESCRIPCIÓN
Entidad Participante Originadora	– Ofrecer nuevos servicios a sus clientes personas naturales y jurídicas. – Lograr la vinculación de nuevos clientes. – Descongestionar sus oficinas al no tener que efectuar o recibir pagos. – Obtener mayor competitividad e imagen, tanto en el sector financiero como en el mercado. – Percibir mayores ingresos, por las tarifas que les cobre a sus clientes y por el mayor volumen de negocios que realice con éstos. – Lograr mayor eficiencia, racionalizar recursos y disminuir tiempos de operación al reducir trámites, procedimientos y papelería. – Disminuir costos operativos y administrativos. – Conservar y ampliar los convenios actuales con sus clientes.

BENEFICIOS DEL SISTEMA	
PARA	DESCRIPCIÓN
	– Fortalecer las relaciones con sus clientes, al ampliar la gama de servicios y su cobertura – Facilitar las operaciones de sus clientes, al evitarles incomodidades y desplazamientos innecesarios. – Obtener mayor rendimiento y productividad en sus sucursales y por consiguiente no tener que abrir nuevas oficinas.
Entidad Participante Receptor	– Ofrecer nuevos servicios a sus clientes personas naturales y jurídicas. – Vincular nuevos clientes. – Descongestionar sus oficinas, al no tener que realizar o recibir pagos. – Obtener mayor competitividad e imagen, tanto en el mercado como en el sector financiero. – Percibir ingresos adicionales, por las tarifas de acceso a la red que recibe de otras entidades participantes. – Lograr mayor eficiencia, racionalizar recursos, y disminuir tiempos de operación al reducir los trámites, procedimientos y papelería. – Disminuir costos operativos y administrativos. – Fortalecer las relaciones con sus clientes, al ampliar la gama de servicios y su cobertura. – Facilitar las operaciones de sus clientes, al evitarles incomodidades y desplazamientos innecesarios. – Obtener mayor rendimiento y productividad en sus sucursales y por consiguiente no tener que abrir nuevas oficinas.
Empresas	– Eliminación de múltiples convenios. – Disminución de procedimientos. – Racionalización de recursos. – Facilidad y oportunidad en el manejo de cobros/pagos. – Descongestión de oficinas. – Mejor proyección del flujo de efectivo. – Certeza en el procesamiento de transacciones. – Reducción de costos de administración y operación.
Personas Naturales	Para las transacciones tipo débito: – Facilidad en los pagos, ya que solo es necesario la primera autorización. – Puntualidad en los pagos, reduciendo la posibilidad de quedar en mora. – Mayor seguridad y comodidad en los pagos, al evitar desplazamientos innecesarios, así como el porte de efectivo. – Reducción de costos, al disminuir la elaboración de cheques. Para las transacciones tipo crédito: – Disminución de tiempo y de costos relacionado con el recibo y depósito de cheques. – Disponibilidad inmediata de fondos. – Mayor conveniencia por evitar desplazamientos.

BENEFICIOS DEL SISTEMA	
PARA	DESCRIPCIÓN
	– Seguridad al no tener que llevar cheques o dinero en efectivo.

1.9. TERMINOLOGÍA

Para la adecuada interpretación de este documento, cuando sean utilizados los siguientes términos, ya sea en singular o en plural, deben entenderse de acuerdo con las definiciones que se presentan a continuación:

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Ciclo de Operación	Período de tiempo requerido para realizar los procesos de recepción, validación, clasificación y distribución de transacciones. Puede haber más de un Ciclo de Operación durante un día hábil y como mínimo uno.
Cierre de Ciclo	Proceso que realiza el sistema ACH COLOMBIA para los archivos de transacciones recibidos de las Entidades Participantes dentro del horario establecido.
Cierre de Día	Proceso final, que el sistema ACH COLOMBIA realiza para terminar las tareas del día y preparar el sistema para iniciar un nuevo día de proceso.
Compensación	Conjunto de actividades que realiza ACH COLOMBIA, que le permiten obtener la Posición Neta de cada Entidad Participante al final de un Ciclo de Operación.
Participante/Cliente	Es quien haya sido autorizado por la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor para tramitar órdenes de pago o transferencia de fondos en su sistema. Los participantes podrán ser entidades vigiladas y no vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
Usuario	Persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, que tiene un vínculo contractual con alguno o varios de los CLIENTES, y que, en virtud de dicho vínculo, el CLIENTE le permite acceder a los Servicios de ACH COLOMBIA, a través de sus diferentes canales.
Contrato con Cliente	Acuerdo suscrito entre el Usuario Originador y la Entidad Participante Originadora, en el cual se definen las características y condiciones para el envío de transacciones ordenadas por el Usuario Originador para ser enviadas a través del sistema ACH COLOMBIA.
Cuenta Originadora	Cuenta desde la cual, el Usuario Originador ha ordenado a su Entidad Participante Originadora generar transacciones electrónicas a través del sistema ACH COLOMBIA.



TÉRMINO	DEFINICIÓN
Cuenta Receptora	Cuenta del Usuario Receptor que recibe transacciones electrónicas a través del sistema ACH COLOMBIA, originadas desde la Entidad Participante Originadora.
CUD	Cuenta única de depósito, es el sistema de pagos de alto valor del país administrado y operado por el Banco de la República
TOKEN	El token de seguridad, también conocido como token de autenticación o token criptográfico, es un dispositivo portátil de alta tecnología que genera una clave de 6 dígitos de forma aleatoria e irreemplazable, dicha clave se actualiza generalmente cada 60 segundos aproximadamente.
Depósitos Electrónicos	Corresponde al depósito transferible de captación a la vista desde el cual se puede recibir y/o enviar transferencias interbancarias
Devolución	Transacción mediante la cual, la Entidad Participante Receptor informa a la Entidad Participante Originadora a través del sistema ACH COLOMBIA, que la transacción no fue aceptada por no cumplir con las condiciones establecidas o porque no fue aceptada por el Usuario Receptor.
Devolución por Operador	Transacción que no fue aceptada por el sistema ACH COLOMBIA, por no cumplir con las condiciones establecidas.
Día Hábil Bancario	Día hábil de atención bancaria al público en Bogotá D.C., de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia Financiera. Se excluyen los sábados, domingos, festivos y horarios extendidos.
Fecha de Compensación	Fecha en la cual, las Entidades Participantes deben trasladar o recibir los fondos correspondientes a las transacciones cursadas a través del sistema ACH COLOMBIA.
Fecha Efectiva	Fecha en la cual la Entidad Participante Receptora debe aplicar y contabilizar la transacción en la Cuenta Receptora. Por las condiciones del proceso actual, la Fecha Efectiva coincide con la Fecha de Proceso, por lo que ambos términos se denominan Fecha Efectiva.
Formato	Información de pagos y cobros organizada de forma estándar en un archivo de datos, que es intercambiado entre ACH COLOMBIA y las Entidades Participantes. ACH COLOMBIA utiliza el formato estándar NACHA, emitido por la Asociación Nacional de ACH's en Estados Unidos, con algunas variaciones realizadas para nuestro medio, por lo que se denomina NACHA-M.
NACHA-M	
Horario de Recibo de Archivos	Período de tiempo desde y hasta el cual el sistema ACH COLOMBIA recibe archivos de las Entidades Participantes antes del Cierre de Ciclo.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Liquidación	Conjunto de actividades que, conociendo la Posición Neta de cada Entidad participante como consecuencia de las Transacciones enviadas y/o recibidas por ella, le permiten a ACH COLOMBIA efectuar el pago y cobro correspondientes.
Posición Neta	Balance financiero que genera ACH COLOMBIA al final de un Ciclo de Operación para cada Entidad Participante como consecuencia del intercambio de transacciones entre las Entidades Participantes.
Prenotificación	Transacción no monetaria mediante la cual el Usuario Originador ordena a su Entidad Participante Originadora a través del sistema ACH COLOMBIA, obtener una validación acerca de la existencia y condiciones de la Cuenta Receptora en la Entidad Participante Receptor.
Rechazo de Archivo	Archivo que no pudo ser procesado por el sistema ACH COLOMBIA, al detectar errores de formato.
Reversión	Transacción mediante la cual, la Entidad Participante Originadora, el Usuario Originador o ACH COLOMBIA, envía a la Entidad Participante Receptor, a través de la página del facturador de ACH COLOMBIA, la solicitud de corrección a una transacción débito o crédito, con el propósito de deshacer una transacción que fue realizada previamente por error de la Entidad Participante Originadora, el Cliente Originador o ACH COLOMBIA.
Tarifa o Comisión	Suma de dinero que la Entidad Participante está obligada a pagar a ACH COLOMBIA o a las demás Entidades participantes como contraprestación por los servicios prestados bajo este contrato.
Transacción Crédito	Transacción monetaria realizada a través de ACH COLOMBIA en la cual el Usuario Originador ordena a su Entidad Participante Originadora debitar la Cuenta Originadora para acreditar la Cuenta Receptora.
Transacción Débito	Transacción monetaria realizada a través del sistema ACH COLOMBIA mediante la cual el Usuario Originador ordena a su Entidad Participante Originadora generar una transacción hacia la Entidad Participante Receptor con el objeto de que ésta debite una suma determinada de la Cuenta Receptora, para acreditarla a la Cuenta Originadora. La transacción débito permite al titular de la Cuenta Receptora realizar pagos al Usuario Originador.

2. PROCESOS Y OPERACIÓN DEL SERVICIO

2.1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

2.1.1. Esquema general de operación



El presente Manual de Servicio norma la relación entre las Entidades participantes actuando como el participante originador y/o como Entidades Participantes Receptoras. Sin embargo, los participantes en el Esquema General de Operación de ACH COLOMBIA y sus interrelaciones se describen a continuación.

2.1.1.1. Relación Usuarios Originadores y Usuarios Receptores

Las empresas o personas naturales (Usuarios Originadores) que requieren efectuar transferencias, pagos o cobros a sus proveedores, clientes o usuarios (Usuarios Receptores) con los cuales tienen una relación comercial o similar, y quienes tienen cuentas corrientes, de ahorros o depósitos electrónicos en diversas Entidades Participantes, utilizan el sistema de ACH COLOMBIA. Para ello, obtienen la información financiera de sus usuarios tal como número y tipo de cuenta entidad Participante donde tiene la cuenta y la identificación, entre otros.

Dicha información es convertida a órdenes de pago o cobro (transacciones) por los Usuarios Originadores al medio y formato indicados por el participante donde tienen sus cuentas (Entidad Participante Originadora). Si alguna de las transacciones no se hace efectiva, el Usuario Originador contacta al Usuario Receptor para corregir y reenviar la información en una nueva transacción, si es del caso.

2.1.1.2. Relación entre el participante originador y Usuarios Originadores

La Entidad Participante Originadora realiza acuerdos con sus Usuarios Originadores y establece las condiciones legales, técnicas, operativas y comerciales que éstos deben seguir para procesar las órdenes de pago o cobro requeridas.

el participante originador recibe, valida y almacena la información enviada por sus clientes, y separa aquellas transacciones cuyo destino es la misma Entidad Participante Originadora (transacciones propias) de las que están dirigidas a otras Entidades Participante (transacciones no propias).

Posteriormente, el participante originador convierte aquellas transacciones cuyo destino son otras Entidades Participante (Entidades Participantes Receptoras) vinculadas al sistema ACH COLOMBIA y prepara estas órdenes de pago o cobro en el formato indicado por ACH COLOMBIA. Si culminado el ciclo, alguna de las transacciones no se hace efectiva, el participante originador contacta al Usuario Originador para que éste revise la causa y reenvíe la información, si es del caso, informándole las razones o causales que se dieron en el proceso.

2.1.1.3. Relación entre el participante originador y ACH COLOMBIA

Una vez el participante originador ha preparado la información, envía las transacciones a ACH COLOMBIA en los tiempos y condiciones establecidas en el presente Manual de Servicio, el cual hace parte integral del acuerdo que suscribe ACH COLOMBIA con todos los participantes vinculados. ACH COLOMBIA recibe y valida las transacciones enviadas por el participante originador por Ciclos de Operación en horarios específicos, devolviendo parcial o totalmente el archivo de transacciones si se encuentra error, o procesando las transacciones si están correctas de acuerdo a la estructura del archivo.

Los archivos que tengan las transacciones con la estructura correcta serán procesados en el sistema por ACH Colombia, de acuerdo con la fecha requerida por la Entidad Participante Originadora, preparando en el formato estándar, las transacciones que correspondan a cada una de las Entidades Participantes Receptoras, para el posterior envío.

Así mismo, ACH COLOMBIA calcula los valores de compensación para cada Entidad Participante, generando una Posición Neta que implica que el participante quede a favor o en contra del sistema, dependiendo de las transacciones enviadas y/o recibidas durante los diferentes Ciclos de Operación. La liquidación de dichos valores se paga y cobra a través del sistema SEBRA del Banco de la República.

ACH COLOMBIA efectúa la liquidación correspondiente a las tarifas de acceso a la red, servicios y sanciones para cada Entidad Participante Originadora.

2.1.1.4. Relación entre ACH COLOMBIA y Entidades Participantes Receptoras

Una vez ACH COLOMBIA ha recibido los valores de compensación de las Entidades Participantes cuya Posición Neta es en contra, procede a distribuir los archivos de transacciones en el formato, medio y tiempos definidos y a efectuar el pago a las Entidades Participantes con saldo a favor.

Cada Entidad Participante Receptor debe aplicar a su sistema de cuentas, los archivos de transacciones recibidos en los horarios indicados.

Si al aplicar alguna de las transacciones recibidas, encuentra alguna condición que lo impida, el participante Receptor genera las respuestas correspondientes en los plazos definidos, (devoluciones) indicando la causal. Estas devoluciones son procesadas por ACH COLOMBIA y entregadas al participante originador en los horarios definidos para que ésta a su vez le informe a sus Clientes Originadores.

ACH COLOMBIA efectúa la liquidación correspondiente a las tarifas de acceso a la red, servicios y sanciones para cada Entidad Participante Receptor.

2.1.1.5. Relación entre Entidades Participantes Receptor y los Usuarios Receptores

La Entidad Participante Receptor debe establecer contacto con los Usuarios Receptores para notificar e informar el detalle de los movimientos sobre sus cuentas o para atender sus inquietudes o reclamaciones.

2.1.1.6. Relación entre el Sistema PSE y el sistema ACH

El sistema PSE (Proveedor de Servicios Electrónicos) actúa como Entidad Originadora dentro del sistema ACH. Provee las transacciones tipo crédito con destino a las cuentas de las Empresas que ofrecen el servicio PSE, en las Entidades Participantes Recaudadoras. Estas transacciones son el resultado de las compras o pagos realizados a través del sistema PSE, distribuidos de acuerdo con la necesidad de las Empresas.

➤ Responsabilidad de los Usuarios

La responsabilidad de los usuarios del sistema consiste en utilizar las claves que el participante le habilita, con responsabilidad, confidencialidad, preservando su carácter privado. Es responsabilidad del usuario el control de las claves de acceso, el ingreso a las páginas del banco desde computadores seguros y en general de seguir las instrucciones de seguridad de la información que le indique el participante que le permite el uso del servicio de PSE. Así mismo los usuarios del servicio PSE, deben contar con conexiones seguras entre el participante y la página web de su propiedad, en caso de tratarse de recaudo. Igualmente deben advertir a sus clientes la necesidad de cumplir con normas de seguridad en el uso del servicio PSE, de conformidad con lo indicado en la definición anterior. El propietario de la información en el presente caso es el usuario del servicio, quien a través del participante con quien tenga habilitado el servicio de PSE, suministra la información necesaria que le permita realizar las

transacciones. En consecuencia, el uso de la información y la entrega de esta es responsabilidad del usuario. Así mismo, el participante se responsabiliza por la información y su manejo una vez el usuario la entrega para el desarrollo del servicio PSE.

2.1.2. Sistema de información de ACH COLOMBIA

ACH COLOMBIA provee a las Entidades Participantes el sistema de información denominado ACHnet que es el único canal de contacto entre ACH COLOMBIA y las Entidades Participantes vinculadas al servicio ACH, para el intercambio de transferencias electrónicas.

Las Entidades Participantes son responsables por el uso de la información que hagan a través de ACHnet. Se deja constancia que el participante es la dueña de dicha información y por lo tanto cada participante podrá consultar la información referente a sus clientes. No existirá en este sentido reserva bancaria que se pueda oponer a los bancos respecto de la información de cada banco. De igual manera, ACH COLOMBIA proporciona las claves de accesos a la página administrativa, pero es responsabilidad del participante el uso de las claves de acceso.

El sistema ACHnet aprovecha la tecnología basada en Internet, lo que facilita el manejo por parte de los usuarios, en lo que se ha denominado “extranet”. Las principales funciones del sistema ACHnet, incluyendo Operación Diaria, Consultas, Información General y administración entre otras, se encuentran en el Anexo 1: Funcionalidades Sistema ACHnet.

Para que los usuarios puedan llevar a cabo estas operaciones deben contar con un perfil que determinará su acceso a cada una de estas funciones (Ver Anexo 2: Funciones Asociadas al Perfil ACHnet).

Todo envío de información de transacciones hacia y desde ACH COLOMBIA, se hace mediante un canal dedicado de comunicaciones utilizando el formato estándar NACHA-M, a través del sistema ACHnet. En caso de fallas en el proceso de envío, se debe seguir el procedimiento de contingencias definido en el numeral 4.5. Esquema de Contingencias de este manual.

Durante el proceso de envío de archivos desde las Entidades Participantes hacia ACH COLOMBIA a través del sistema ACHnet, se realizan validaciones específicas de forma y contenido del formato NACHA-M.

CONTROLES DEL SISTEMA	
TIPO	DESCRIPCIÓN
Usuarios y Perfiles	Verifica que el usuario esté habilitado en el sistema y le brinda acceso a las funciones asociadas a su perfil.
Formato	Valida el nombre y la estructura del archivo, así como el tipo de campo y los requerimientos de inclusión del mismo (opcional, mandatorio, requerido). En caso de error en el formato, el archivo es devuelto totalmente a la entidad.
Condiciones Especiales	Se revisa el contenido de algunos campos específicos, para que se ajusten a las condiciones establecidas por ACH COLOMBIA, tales como límites por transacción, lotes duplicados en el mismo día, tipo de transacciones habilitadas, Fechas Efectivas y

	códigos de Entidades Participantes usuarias. En caso de no cumplirse alguna condición, el sistema genera Devoluciones por Operador (Ver Anexo 3: Causales de Devoluciones por Operador), de acuerdo con lo especificado en el capítulo 6 FORMATO NACHA-M de este manual o solicita la autorización del Administrador de ACHnet del participante, según sea el caso.

2.1.3. Manejo de información recibida por ACH COLOMBIA

2.1.3.1. Fecha Efectiva

ACH COLOMBIA recibe archivos de transacciones agrupadas en lotes, cada uno de los cuales determina la fecha en que debe ser aplicado, es decir la Fecha Efectiva de las transacciones contenidas en él. ACH COLOMBIA no recibe lotes de transacciones cuya Fecha Efectiva sea menor a la fecha del día en que son recibidas para proceso. Solo se procesan lotes de transacciones cuya Fecha Efectiva sea la del día de proceso.

Si la Fecha Efectiva corresponde a un día no hábil, o a una fecha menor a la fecha de proceso, el sistema ACHnet genera una Devolución por Operador (Ver Anexo 3: Causales de Devoluciones por Operador), de acuerdo con lo establecido en el capítulo 6 FORMATO NACHA-M, numeral 6.1 y en el numeral 6.7 Ficha Técnica Transacción Devolución por Operador de este manual.

2.1.3.2. Modificación de Información

ACH COLOMBIA no puede cambiar la información original de una transacción y es responsabilidad de las Entidades Participantes enviar de forma correcta y a tiempo las transacciones y lotes para ser procesados. En consecuencia, los archivos enviados por el participante originador no pueden ser modificados por ACH COLOMBIA.

2.1.4. Procesamiento en ACH COLOMBIA

2.1.4.1. Transacciones Para Procesar

ACH COLOMBIA procesa únicamente las transacciones que hayan cumplido con el formato NACHA-M, y con las validaciones y controles establecidos por ACH COLOMBIA. Las Devoluciones por Operador no son procesadas, ya que corresponden a transacciones que no fueron aceptadas por el sistema ACH por no cumplir con las condiciones establecidas, y por lo tanto, el participante Receptor no recibe las transacciones objeto de la devolución.

La Entidad participante Originadora debe verificar la razón de la Devoluciones por Operador y hacer las correcciones necesarias antes de enviar nuevamente la transacción.

2.1.4.1.1. Proceso Principal

Una vez recibida la información correctamente desde las Entidades Participantes y de PSE, el sistema

de ACH realiza el procesamiento de archivos, el cual consiste en clasificar las transacciones según el código de el participante y preparar un archivo en el formato NACHA-M para cada Entidad Participante Receptor con las transacciones que le correspondan.

De igual manera, el sistema de ACH calcula la Posición Neta de cada Entidad Participante frente al sistema, es decir realiza el proceso de Compensación. El proceso de Liquidación o pago de las Posiciones Netas es realizado en los horarios estipulados en el numeral 2.4. Ciclos de Proceso y Horarios, según lo establecido en el numeral 2.5. Compensación y Liquidación.

El procesamiento de transacciones es realizado por ACH COLOMBIA utilizando el sistema central de proceso que genera los archivos en el formato NACHA-M, clasificados por Entidad Participante. Estos archivos son dejados a disposición de cada Entidad Participante por el sistema ACHnet.

Este proceso es realizado por ACH COLOMBIA, tantas veces como Ciclos de Proceso se definan en el numeral 2.4. Ciclos de Proceso y Horarios, para un día.

2.1.4.2. Contingencias

En caso de fallas en el sistema de procesamiento en ACH COLOMBIA, se debe aplicar el Esquema de Contingencias definido en el numeral 4.5 Esquema de Contingencias.

2.1.5. Distribución de información desde ACH COLOMBIA

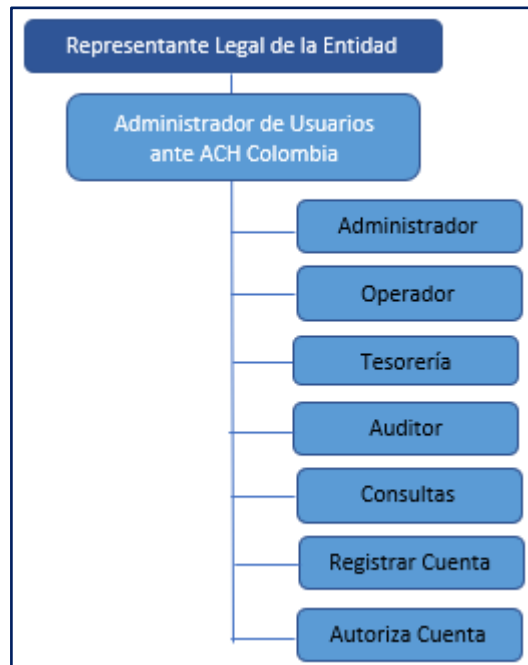
A través del sistema ACHnet, ACH COLOMBIA deja disponible en un buzón privado para cada Entidad Participante, los archivos de transacciones Nacha-m y los archivos generados en el proceso diario tales como los archivos de Devoluciones por Operador.

Cada buzón es de uso exclusivo del participante, y solamente podrá ser consultado por los usuarios autorizados y registrados en el Sistema ACHnet para dicha entidad, de acuerdo con los perfiles y autorizaciones definidos en el numeral 2.2. Autorizaciones en ACH COLOMBIA. La Entidad Participante debe recoger del buzón, los archivos generados por ACH COLOMBIA por lo menos al finalizar cada Ciclo de Operación.

2.2. AUTORIZACIONES EN ACH COLOMBIA

2.2.1. Niveles de autorizaciones

A continuación, se presenta el esquema de manejo de autorizaciones en ACH, que ilustra los diferentes niveles de perfiles de el participante en ACHnet. El Administrador de Usuarios debe ser autorizado ante ACH COLOMBIA por parte del Representante Legal de el participante, y tiene la función de crear y administrar los perfiles Administrador, Operador, Tesorería, Consultas, Auditor, Registro Cuentas y Autoriza Cuentas al interior del participante.



2.2.1.1. Representante legal del participante

Su función principal es autorizar a los funcionarios designados por el participante como Administradores de Usuarios en ACH COLOMBIA principal y suplente, quienes administraran los perfiles de los usuarios de su Entidad Participante que manejan los procesos relacionados con ACHnet. Las firmas de estos funcionarios son las únicas que tendrán validez para ACH COLOMBIA.

En caso de existir algún cambio en cualquier de los niveles principales, en el participante, como en el Representante Legal o en el Administrador de Usuarios, el participante debe usar el formato ilustrado en el Anexo 14: Vinculación Entidades Financieras al servicio de ACH Transferencias Interbancarias (Entidad Financiera) GCL-VEV-FOR-095 y Anexo 15: Novedad tóken de usuarios ante ACHnet.

2.2.1.2. Administrador de Usuarios ante ACH COLOMBIA

Autorizado por el Representante Legal, su labor principal es crear y administrar los usuarios en el sistema ACHnet. Dado que es este sistema el contacto principal y permanente del participante con ACH COLOMBIA.

- Su función más importante consiste en realizar la inclusión de novedades de usuarios para el Sistema de Información ACHnet, tales como creación, eliminación, modificación, bloqueo, activación de usuarios y consulta de usuarios, los cuales pueden tener perfil de Administrador ACHnet, Operador, Tesorería, Consultas, Auditoría, registro cuentas y autoriza cuentas.
- El administrador de usuarios por políticas de segregación de funciones no deberá ser al mismo tiempo administrador; control que debe ser ejecutado desde el Administrador de usuarios.

- El Administrador de Usuarios tiene la responsabilidad de informar el código de usuario a los funcionarios para ingresar al sistema, de acuerdo con el correo de notificación generado automáticamente por el sistema ACHnet en el momento de su creación.
- El Administrador de Usuarios principal y/o suplente pueden consultar periódicamente la información de los usuarios activos en el sistema de información ACHnet para su control.
- Debe autorizar, mediante poder firmado, al funcionario designado por el participante para recibir los tokens en las instalaciones de ACH COLOMBIA.

Los perfiles en el sistema ACHnet y las correspondientes novedades que se generen para la asignación de usuarios, deben ser gestionadas por el Administrador de Usuarios, de acuerdo con las funciones asociadas a cada perfil (Ver Anexo 2: Funciones Asociadas al Perfil ACHnet).

2.2.1.3. Perfil Administrador en ACHnet

Como su nombre lo indica, su función consiste en administrar la operación diaria de ACH COLOMBIA.

- El Administrador de ACHnet de el participante tiene la responsabilidad de autorizar las transacciones crédito que superen el límite definido y los lotes duplicados en el mismo día, detectados por el sistema en el momento que el operador intenta enviar un archivo con estas condiciones.
- Log de actividades EF
- Log de transacciones autorizadas EF e información de transacciones autorizadas
- log de validación,
- Autorizar solicitudes de eliminación de archivos, tiempo adicional, ciclos especiales.
- Configuración de monto mínimo.
- Planillas de compensación.
- Consultas: de transacciones, transacciones SOI, estadísticas EF, descripción de lotes.
- control de tiempo extra
- Documentación

2.2.1.4. Perfil Operador en ACHnet

Responsable de realizar los procesos diarios normales de intercambio de información con ACH COLOMBIA. A este perfil se encuentran asociadas las funcionalidades de “Operación Diaria”, “Consultas”, “Información General y Documentación”:

- El operador es el responsable enviar y recibir los archivos NACHA-M.
- Consultar los logs de validaciones.
- Validar la información contenida en las Planillas de Compensación.
- Consultar el detalle de transacciones, transacciones SOI, descripción de lote, control de tiempo extra y las estadísticas ACH COLOMBIA.
- Realizar la solicitud de la eliminación de un archivo del ciclo actual.
- Calculo costo uso ciclo 5
- Solicitud de tiempo extra
- Documentación

2.2.1.5. Perfil Tesorería en ACHnet

Responsable de realizar los procesos de consulta de las planillas de compensación en cada ciclo y de la posición de compensación en línea. A este perfil se encuentra asociada la funcionalidad de “Operación Diaria”, opción “Planillas de Compensación”.

- El funcionario con perfil de tesorería es responsable de validar la información contenida en las Planillas de Compensación Definitiva y de Posición en Línea.

2.2.1.6. Perfil Consultas

Este perfil tiene la posibilidad de realizar consultas de transacciones ACH y SOI (las generadas por el pago de aportes al sistema de seguridad social).

2.2.1.7. Perfil Auditor

A este perfil se encuentran asociadas las siguientes funcionalidades:

- Consultar las Planillas de compensación.
- Logs de validación de operación.
- Logs de Transacciones autorizadas EF
- Log de Actividades EF
- Consultar transacciones ACH y SOI (las generadas por el pago de aportes al sistema de seguridad social).
- Documentación

2.2.1.8. Perfil Registro Cuentas

A este perfil se encuentran asociada la funcionalidad de crear y consultar las cuentas receptoras hacia las cuales se envía transacciones que superan los límites transaccionales por día por cuenta desde un mismo originador y log de transacciones autorizadas EF y consultar el log de transacciones autorizadas EF

2.2.1.9. Perfil Autoriza Cuentas

A este perfil se encuentran asociada la funcionalidad de aprobar y consultar las cuentas receptoras hacia las cuales se envía transacciones que superan los límites transaccionales por día por cuenta desde un mismo originador, las cuales fueron registradas por el perfil de Registro de cuentas y log de transacciones autorizadas EF

2.2.2. Inclusión de novedades en el sistema ACHNET

A continuación, se describe el procedimiento que deben seguir los Representantes Legales y Administradores de Usuarios de las Entidades Participantes para incluir novedades de perfiles de uso, en el sistema ACHnet.

2.2.2.1. Manejo de Novedades

Las Entidades Participantes que requieran solicitar la creación, modificación o eliminación de Administradores de Usuarios del sistema de información ACHnet para alguno de sus funcionarios deben enviar la solicitud firmada por el Representante Legal, y de acuerdo con el formato descrito en el Anexo 14: Vinculación Entidades Financieras al servicio de ACH Transferencias Interbancarias (Entidad Participante) GCL-VEV-FOR-095 y Anexo 15: Novedad tóken de usuarios ante ACHnet.

Cualquier novedad de autorización de Administrador de Usuarios en el sistema de ACHnet debe ser informada con mínimo tres (3) días hábiles de anticipación a la fecha de inclusión de la novedad, utilizando el formato Anexo 14: Vinculación Entidades Financieras al servicio de ACH Transferencias Interbancarias (Entidad Participante) GCL-VEV-FOR-095 y Anexo 15: Novedad tóken de usuarios ante ACHnet. Esta solicitud está sujeta a la validación de datos y confirmación de firma por parte de ACH COLOMBIA.

2.2.2.2. Autorización de Administradores de Usuarios en el Sistema ACHnet

Una vez recibida y verificada la solicitud del usuario, la Dirección de Seguridad de la Información de ACH COLOMBIA procede a crear, modificar o eliminar el usuario correspondiente en el sistema ACHnet.

Para la creación de usuarios nuevos o si el participante desea incluir una novedad, el Representante Legal, debe diligenciar el formato Autorización Administradores de Usuarios ante ACHnet (Entidad Participante) y el formato Novedad tóken de usuarios ante ACHnet, Si es un usuario temporal con vigencia limitada de tiempo, se debe indicar en esta comunicación.

2.2.2.3. Generación y activación de Códigos

El Administrador de Usuarios tiene la responsabilidad de informar el código de usuario a los funcionarios que hayan sido autorizados para ingresar al sistema, de acuerdo con el correo de notificación generado automáticamente por el sistema ACHnet en el momento de su creación.

Como el participante maneja la autenticación por el mecanismo basado en la utilización de un Token SecureID de RSA, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- ACHnet cuenta con un mecanismo de seguridad para la autenticación de los usuarios en el sistema, el cual se basa en la utilización de un token RSA por usuario. Los datos solicitados para el ingreso al sistema son un Usuario (documento de identidad) y una contraseña compuesta por un PIN único por usuario, combinado con seis números aleatorios que genera el token. Los

- token son asignados por ACH COLOMBIA, previa solicitud del participante, que asumirá su costo.
- Para los usuarios Administradores de Usuarios (Principal y Suplente) cuando se solicitan los tokens por primera vez, el participante debe realizar la solicitud a ACH COLOMBIA a través del formato Vinculación Entidades Participantes al servicio de ACH Transferencias Interbancarias (Entidad Participante) GCL-VEV-FOR-095 (ver Anexo 14) y el formato Novedad Token de Usuarios ante ACHnet (ver Anexo 15).
 - Para los demás usuarios y cuando se trate de alguna novedad sobre los tokens de los Administradores de Usuarios (Principal y Suplente) la solicitud debe realizarse a través del formato Novedad Token de Usuarios ante ACHnet (ver Anexo 15), el cual debe ser diligenciado en su totalidad por el participante, firmado por alguno de los Administradores de Usuarios y enviado en original a ACH COLOMBIA a la Dirección de Seguridad de la Información.
 - Una vez Seguridad Informática en ACH COLOMBIA haya recibido alguno de los formatos mencionados anteriormente, darán trámite a la solicitud y de acuerdo con la novedad citarán al funcionario para hacerle entrega del token y asesorarlo en la configuración de su PIN en las instalaciones de ACH COLOMBIA. El funcionario que esté autorizado por el participante para recibir los tokens deberá presentar un poder firmado por el Administrador de Usuarios, la cédula de ciudadanía y el carné que lo acredite como funcionario del participante. La Dirección de Seguridad de la Información de ACH COLOMBIA entregará, el o los tokens, después de tres días hábiles de haber recibido la novedad.

2.3. INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

Con el fin de ofrecer un buen servicio a los Usuarios Originadores y/o a los Usuarios Receptores que envían y/o reciben transacciones a través de ACH COLOMBIA, se presentan las recomendaciones básicas para poder entregar una información efectiva:

2.3.1. En el usuario originador y/o en la EPO

- La Entidad Participante Originadora debe disponer de sistemas y mecanismos para que sus Clientes Originadores tanto personas naturales como jurídicas, o la misma Entidad Participante entreguen la información completa acerca del originador de la transacción, y la información adicional relacionada con ésta, independientemente del canal que use para enviarla (“homebanking”, sistemas de audiorespuesta, Internet, “Call Center”, Cajeros Automáticos, planillas, etc).
- La Entidad Participante Originadora debe capacitar a los usuarios Originadores en el uso y beneficios de brindar información completa, precisa y clara en el registro adenda designado para ello y en los campos disponibles. El éxito en la entrega de la información a los usuarios Receptores depende en gran medida de la información que envíen los usuarios Originadores.
- La Entidad Participante Originadora y/o sus Clientes Originadores deben enviar de forma obligatoria, el registro adenda de información adicional, así como utilizar los campos definidos en el formato NACHA-M en forma adecuada y de acuerdo con el contenido especificado.
- La Entidad Participante Originadora debe incluir la información detallada del originador de la transacción (nombre e identificación), sea éste persona natural o jurídica. Para ello deberá utilizar el Registro de Encabezado de lote en los campos previstos.
- Las transacciones enviadas deben ser agrupadas por lotes de información, de acuerdo con el Usuario

Originador de la transacción.

- La Entidad Participante debe utilizar el campo de Descripción de Lote contenido en el Registro de Encabezado de Lote (campo 7 de 10 posiciones), de forma estándar y ajustándose a las descripciones que se describen en el Anexo 16: Tabla de Descripción de Lote.
- La información que se debe entregar, al usuario Receptor para transacciones crédito en el campo 7, “descripción del Lote”, del Registro de Encabezado de Lote, es obligatorio escribir, una de las siguientes palabras: “NOMINA”, “PROVEEDOR” o “TRASLADOS”, dependiendo del concepto del pago que genere la entidad Participante Originadora. Para los pagos realizados por personas naturales aplica siempre la descripción TRASLADOS. Sin embargo, para estandarizar y hacer más eficiente el sistema, se recomienda utilizar las descripciones presentadas en el Anexo 16: Tabla de Descripción de Lote.
- La Entidad Participante Originadora debe entregar a sus Clientes Originadores, la información detallada de las transacciones originadas y la forma como fue afectada su cuenta. Así mismo, el participante originador debe entregar a sus Clientes Originadores el resultado de las transacciones enviadas por él, ya sea que hayan sido exitosas o devueltas, así como el detalle de la causal de la devolución. Esta causal debe ser clarificada o convertida al lenguaje o sistema utilizado por ellos.
- La Entidad Participante Originadora debe describir a sus Clientes Originadores las devoluciones de transacciones por ellos enviadas, como mínimo con el mensaje: PAGO NO APLICADO ACH.
- De igual manera el participante originador deberá usar el mensaje REVERSION ACH para aquellos casos en que se ha reversado una transacción, ya aplicada a sus cuentas.

2.3.2. En el participante Receptor

- La Entidad Participante Receptor debe disponer de sistemas y mecanismos para que sus Clientes Receptores tanto personas naturales como jurídicas, reciban o puedan acceder la mayor información de las transacciones recibidas a sus cuentas y/o depósitos electrónicos, independientemente del canal que use para ello y de acuerdo con sus procedimientos internos (extracto, notas débito, notas crédito, e-mail, “homebanking”, sistemas de audiorespuesta, Internet, “Call Center”, etc).
- La Entidad Participante Receptor debe indicar con la mayor claridad posible a sus Clientes Receptores, el(los) medio(s) disponible(s), frecuencia, condiciones y costos asociados de recibir dicha información.
- La Entidad Participante Receptor debe entregar la información a sus Clientes Receptores oportunamente, con claridad suficiente, completa, precisa e igual a la información enviada por los Clientes Originadores.
- La Entidad Participante Receptor debe entregar a sus Clientes Receptores la siguiente información, dependiendo del tipo de canal de que disponga, teniendo en cuenta:
- La Entidad Participante Receptor que utilice medios o canales que restringen considerablemente la cantidad de información que se puede entregar, debe además de mostrar la información definida en la tabla Información Básica a Entregar, describir la transacción como mínimo con el mensaje contenido en el campo estándar DESCRIPCIÓN DE LOTE del Registro de Encabezado de Lote del archivo recibido más (+) la palabra ACH, según la tabla Información Mínima a Entregar.
- La información presentada en las tablas, puede ser extraída de los registros del formato NACHA-M, tal como se indica en cada una de ellas.

INFORMACIÓN BÁSICA A ENTREGAR						
Tipo de transacción		Nombre de campo	Campo	Posición	Longitud	Registro
Débito	Crédito					
SI	SI	Número de la cuenta	5	13-29	17	Registro de Detalle de Transacciones (tipo 6)
SI	SI	Tipo de Transacción	2	2-3	2	Registro de Detalle de Transacciones (tipo 6)
SI	SI	Fecha efectiva transacción	9	72-79	8	Registro de Encabezado de Lote (tipo 5)
SI	SI	Valor de la transacción	6	30-47	18	Registro de Detalle de Transacciones (tipo 6)
SI	SI	Descripción del Lote	7	54-63	10	Registro de Encabezado de Lote (tipo 5)
SI	SI	Nombre del Cliente Originador	3	5-20	16	Registro de Encabezado de Lote (tipo 5)
SI	SI	Identificación del Cliente Originador	5	41-50	10	Registro de Encabezado de Lote (tipo 5)
SI	SI	Descripción del Lote	7	54-63	10	Registro de Encabezado de Lote (tipo 5)

- La Entidad Participante Receptor que utilice medios o canales que permiten entregar la información total y completa enviada por el participante originador, debe además de mostrar la información definida en la tabla Información Básica a Entregar, describir la transacción como mínimo con la información contenida en los campos del formato NACHA-M, según lo describe la tabla Información Completa a Entregar.

INFORMACIÓN BÁSICA PARA ENTREGAR						
Tipo de transacción		Nombre de campo	Campo	Posición	Longitud	Registro
Débito	Crédito					
SI	NO	Código Cliente Originador Por Servicio	3	4-16	13	Registros Adenda (tipo 7)
SI	NO	Referencia	4	17-46	30	Registro Adenda (tipo 7)
SI	NO	Descripción del servicio	6	47-61	15	Registro Adenda (tipo 7)
NO	SI	Información Relacionada con el Pago	3	4-83	80	Registro Adenda (tipo 7)

2.4. CICLOS DE PROCESO Y HORARIOS

2.4.1. Actividades ciclos de proceso

ACH COLOMBIA realiza el procesamiento de transacciones para las Entidades Participantes vinculadas, en Días Hábiles, y de acuerdo con las actividades determinadas para cada Ciclo de Proceso. Actualmente ACH COLOMBIA realiza cinco (5) Ciclos de Proceso y en cada ciclo realiza las siguientes actividades en los horarios descritos a continuación:

ACTIVIDADES CICLOS DE PROCESO						
Ciclo de Proceso	Envío de Archivos hacia ACH COLOMBIA	Cierre de Ciclo	Entrega de Planillas de Compensación	Pago de Compensación	Liberación de Archivos	Transacciones Para Enviar en cada Ciclo
1	7:01pm a 9:00am	9:00am	9:00am a 9:30am	9:30am a 10:00am	10:00am a 10:30am	– Devoluciones Crédito monetarias y prenotificaciones corte 4 y 5 día n-1 – Devoluciones Débito monetarias y prenotificaciones corte 4 del día n-1 – Débito – Crédito – Prenotificación Débito – Prenotificación Crédito – Transacciones PSE – Transacciones SSS – Transacciones DIAN
2	9:01am a 11:30am	11:30am	11:30am a 12:00m	12:00m a 12:30pm	12:30pm a 1:00pm	– Devoluciones Crédito monetarias y prenotificaciones corte 5 del día n-1 y corte 1 del día n – Devoluciones Débito monetarias y prenotificaciones corte 1 del día n – Débito – Crédito – Prenotificación

ACTIVIDADES CICLOS DE PROCESO						
Ciclo de Proceso	Envío de Archivos hacia ACH COLOMBIA	Cierre de Ciclo	Entrega de Planillas de Compensación	Pago de Compensación	Liberación de Archivos	Transacciones Para Enviar en cada Ciclo
						Débito – Prenotificación Crédito – Transacciones PSE – Transacciones SSS – Transacciones DIAN
3	11:31am a 2:00pm	2:00pm	2:00pm a 2:30pm	2:30pm a 3:00pm	3:00pm a 3:30pm	– Devoluciones Crédito monetarias y prenotificaciones corte 1 y 2 día n – Devoluciones Débito monetarias y prenotificaciones corte 1 y 2 día n – Débito – Crédito – Prenotificación Débito – Prenotificación Crédito – Transacciones PSE – Transacciones SSS – Transacciones DIAN
4	2:01pm a 4:00pm	4:00pm	4:00pm a 4:30pm	4:30pm a 5:00pm	5:00pm a 5:30pm	– Devoluciones Crédito monetarias y prenotificaciones corte 2 y 3 día n – Devoluciones Débito monetarias y prenotificaciones corte 2 y 3 día n – Débito – Crédito – Prenotificación Débito – Prenotificación Crédito – Transacciones PSE

ACTIVIDADES CICLOS DE PROCESO						
Ciclo de Proceso	Envío de Archivos hacia ACH COLOMBIA	Cierre de Ciclo	Entrega de Planillas de Compensación	Pago de Compensación	Liberación de Archivos	Transacciones Para Enviar en cada Ciclo
						–Transacciones SSS –Transacciones DIAN
5	4:01pm a 6:00pm	6:00pm	6:00pm a 6:30pm	6:30pm a 6:45pm	6.45pm a 7:00pm	–Devoluciones Crédito monetarias y prenotificaciones corte 3 y 4 día n –Devoluciones Débito monetarias y prenotificaciones 3 y 4 día n –Crédito –Prenotificación Débito –Prenotificación Crédito –Transacciones PSE –Transacciones SSS –Transacciones DIAN

2.4.2. Envío de archivos hacia ACH COLOMBIA

El proceso de envío de archivos hacia ACH COLOMBIA en el participante incluye los siguientes pasos:

1. Preparar los archivos a ser enviados hacia ACH COLOMBIA.
2. Verificar la disponibilidad de conexión con ACH COLOMBIA.
3. Enviar y validar el(los) archivo(s) en el sistema ACHnet.
4. Corregir los errores que producen Rechazos de Archivo, si existen.
5. Autorizar en ACHnet las Transacciones que cumplen condiciones especiales, si las hay.
6. Confirmar el envío de cada archivo y verificar el “Log” del sistema.
7. Descargar el(los) archivo(s) de Devoluciones por Operador, si existe(n).
8. Verificar en ACHnet, la lista de archivos enviados a ser procesados en el ciclo siguiente.
9. Verificar la Planilla de Posición Neta al momento del envío.
10. Realizar el Cuadre Operativo.

Estas actividades deben ser realizadas en el horario establecido en la columna “Envío de Archivos hacia ACH COLOMBIA” del cuadro Actividades Ciclos de Proceso, en Días Hábiles

2.4.2.1 Excepción en el horario de cierre de ciclo

El cambio en el horario de cierre de ciclo se puede dar principalmente por tres motivos descritos a continuación:

Eventualidad técnica o propia de la entidad participante, con el siguiente procedimiento:

- La entidad debe solicitar mediante la funcionalidad dispuesta para la gestión del servicio el tiempo adicional requerido, 5, 10, o 15 minutos para el cierre de ciclo actual.
- En caso tal de requerir tiempo adicional al mencionado anteriormente, se debe contactar con el área de operaciones con el fin de recibir esta autorización.

Eventualidad técnica o propia ACH Colombia

- Se notificará a las entidades participantes mediante la funcionalidad dispuesta para la gestión del servicio la novedad presentada y si se cuenta con tiempo estimado.
- Una vez solventada la novedad, se notificará solución para continuar con los procesos correspondientes.

Eventualidad técnica o propia Banrep

- En caso de existir fallas en el sistema SEBRA del Banco de la República, ACH COLOMBIA deberá verificar la información directamente con esta entidad.
- Se notificará a las entidades participantes mediante la funcionalidad dispuesta para la gestión del servicio la novedad presentada.
- Una vez solventada la novedad Banco República notifica a ACH COLOMBIA y a las demás entidades participantes.
- Se verifican los pagos recibidos por parte de las entidades participantes que se encontraban a favor de ACH COLOMBIA, aquellas que no hayan realizado el pago deberán realizarlo en el menor tiempo posible para poder continuar con el proceso

Teniendo en cuenta la afectación que se pudo dar por la solicitud de excepción en el horario de cierre del ciclo afectado, es necesario prever por parte de la operación tiempo adicional en el siguiente ciclo.

2.4.3. Cierre de ciclo

El Cierre de Ciclo es iniciado por ACH COLOMBIA a la hora establecida en la columna “Cierre de Ciclo” del cuadro Actividades Ciclos de Proceso. ACH COLOMBIA no permite extensiones de tiempo a ninguno de los horarios descritos, debido a que el proceso total y la calidad del sistema se ven afectados. Únicamente en los casos de solicitud expresa de una Entidad Participante y de acuerdo con el esquema de calidad establecido, se permitirán envíos tardíos.

2.4.4. Entrega de planillas de compensación

A través del sistema ACHnet, ACH COLOMBIA deja disponible la Planilla de Compensación dentro del horario indicado en la columna “Entrega de Planillas de compensación” del cuadro Actividades Ciclos de Proceso. Este proceso se hace al inicio del Cierre de Ciclo.

La Planilla de Compensación presenta la Posición Neta calculada para el participante, según el valor de las

Transacciones enviadas y/o recibidas por el sistema ACHnet, por el sistema PSE, y por las reversiones pagadas y/o recaudadas.

La Entidad Participante debe consultar su Planilla de Compensación al Cambio de Ciclo, una vez ACH COLOMBIA el deje disponible y verificar su contenido contra sus registros realizando el Cuadre Operativo, según los lineamientos descritos en el 2.6. Cuadre Operativo en el participante.

2.4.5. Pago de compensación

Las Entidades Participantes cuya Posición Neta en la Planilla definitiva de Compensación indica saldo en contra, deben realizar el Pago de Compensación a ACH COLOMBIA a través del sistema SEBRA del Banco de la República en los horarios establecidos en la columna “Pago de Compensación” del cuadro Actividades Ciclos de Proceso. En caso de fallas en el sistema SEBRA al momento de efectuar el pago, se debe aplicar el procedimiento descrito en el capítulo 4.4 **Esquema de Contingencia**.

El incumplimiento a los horarios determinados en esta actividad causará la aplicación del Esquema de Calidad, de acuerdo con lo descrito en el capítulo 3. **Esquema de Calidad**

2.4.6. Liberación de archivos

Sólo si la totalidad de Entidades Participantes han realizado el Pago de Compensación exitosamente, ACH COLOMBIA distribuye o entrega los archivos de transacciones a todas las Entidades Participantes Receptoras, dejando en los buzones correspondientes de cada una, los archivos de aplicación dentro de los horarios indicados en la columna “Liberación de Archivos” del cuadro Actividades Ciclos de Proceso. Las Entidades Participantes deben recoger sus archivos para aplicar las transacciones a los sistemas de cuenta internos.

La entrega de archivos de ACH COLOMBIA a las Entidades Participantes depende principalmente de que el proceso de Pago de Compensación de las transacciones se realice exitosamente en los tiempos establecidos.

El proceso de recepción o descarga de archivos en el participante incluye los siguientes pasos:

1. Verificar el buzón de archivos a recibir en el sistema ACHnet.
2. Descargar los archivos desde el buzón habilitado por ACH COLOMBIA.
3. Verificar los archivos recibidos desde ACH COLOMBIA.
4. Realizar el Cuadre Operativo.
5. Aplicar las transacciones recibidas en el sistema de cuentas interno.

Paralelamente a la Liberación de Archivos, y una vez disponga de los fondos de compensación, ACH COLOMBIA realiza el proceso de Distribución de Pagos que consiste en pagar los valores de compensación a las Entidades Participantes cuya Posición Neta sea a favor. Para ello ACH COLOMBIA utiliza el sistema SEBRA del Banco de la República.

2.4.7. Transacciones para enviar en cada ciclo

La Entidad Participante puede enviar todo tipo de transacciones en cada Ciclo de Proceso, exceptuando el ciclo 5 donde no se aceptarán transacciones débito. Para las Transacciones de Devolución, ACH COLOMBIA revisará

y aplicará el Esquema de Calidad sobre aquellas Transacciones de Devolución que han sido enviadas fuera de los tiempos máximos establecidos; los tiempos de devolución de transacciones crédito y débito tanto monetarias como prenotificación es máximo cuatro (4) ciclos después de haber recibido la transacción original, para el caso de las devoluciones crédito el sistema de ACH Net dejara enviar y compensar las devoluciones que se encuentren fuera de los plazos establecidos aplicando el esquema de calidad, para el caso de las devoluciones debito el sistema no permitirá enviar y compensar devoluciones fuera de los plazos establecidos.

Por otra parte, para las transacciones enviadas durante el Ciclo de Proceso número 5, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El Servicio de Uso de Ciclo 5 puede ser utilizado diariamente por el participante.
- ACH COLOMBIA liquidará el costo del Servicio de Uso de Ciclo 5, teniendo en cuenta lo siguiente:
 - El costo del Ciclo 5, corresponde al Interés cobrado al Banco Originador por las transacciones Tipo Crédito, enviadas en Ciclo 5 (de 4 a 6 PM).
 - Debido a la hora en la que el dinero es recibido en la entidad destino, éste no puede negociarse y debe “permanecer” hasta el día siguiente en la tesorería de dicho Banco Receptor, por lo tanto, se le debe reconocer el interés indicado a continuación: "Tasa de Operaciones de expansión mínima del Banco de la Republica del día, menos 175 puntos básicos".
- La Entidad Participante puede usar el Servicio de Uso de Ciclo 5 como Contingencias (falla técnica) como máximo dos (2) veces en el mismo mes, con las tarifas correspondientes, sólo si el Administrador o Suplente, envía una comunicación firmada a ACH COLOMBIA indicando su situación antes de las 4:00pm.

2.5. COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN

A continuación, se describe el procedimiento para la Compensación y Liquidación que se realiza entre las Entidades Participantes y ACH COLOMBIA, que resulta del envío y procesamiento de transacciones en ACH COLOMBIA.

2.5.1. Objetivo de la compensación y liquidación

El objetivo de la Compensación y de la Liquidación es completar el ciclo de envío y recepción de transacciones entre las Entidades Participantes mediante el pago del valor de las mismas.

Las transacciones compensadas y liquidadas a través del sistema ACH son:

- Transacción ACH crédito y débito.
- Transacciones ACH de reversión - (Estas transacciones se incluyen en el ciclo 4).
- Transacciones PSE.
- Transacciones SSS.
- Transacciones DIAN.

Estas transacciones arrojan una Posición Neta que indica el valor que una Entidad Financiera debe pagar o

tiene derecho a recibir del sistema.

El proceso de Liquidación consiste en calcular las Posiciones Netas para cada Entidad Financiera en cada Ciclo de Operación que se realiza.

La Compensación es el proceso siguiente a la Liquidación y consiste en autorizar y hacer efectivos dichos pagos y cobros, es decir saldar las posiciones netas obtenidas en cada Ciclo.

Se entiende que una orden de transferencia ha sido aceptada cuando ha cumplido los requisitos y controles de riesgo establecidos en los reglamentos provistos por ACH COLOMBIA, se da por aceptado el archivo de cada una de las entidades participantes, y se realiza el pago de la compensación, finalizando así el proceso de liquidación del servicio.

La Compensación de transacciones se efectúa a través del sistema SEBRA del Banco de la República, en las cuentas de depósito que las Entidades Financieras Participantes tienen en el Banco.

Con respecto a los participantes no vigilados por la Superintendencia Financiera, estos deberán pedir una cuenta CUD en el sistema SEBRA en los términos que establezca el Banco de la República, y cumplir con los requisitos operativos del esquema de prefondeo descrito en este manual en el capítulo “Condiciones del Sistema de Prefondeo”

Estos procedimientos se realizan varias veces al día, al final de cada Ciclo de operación y cuentan con diferentes niveles de verificación y autorización con el fin de garantizar eficiencia y disminuir el riesgo operativo.

Si una Entidad Participante no cuenta con los recursos en el Banco de la República para realizar el pago de la compensación, se debe realizar el siguiente proceso:

- Contactar a las Áreas Operativas de ACH COLOMBIA encargadas del pago para establecer una hora máxima
- En dado caso que la Entidad Participante informe que no cuenta con los recursos para el pago de la compensación, este deberá informar por escrito la situación presentada a ACH COLOMBIA con el fin de realizar el reproceso del Ciclo.
- El área Operativa de ACH COLOMBIA debe informar a la Vicepresidencia VOT y Presidencia la situación presentada.
- Informar a los participantes del sistema que una Entidad Participante no cuenta con los Recursos para el Pago de la Compensación.
- Identificar los archivos cargados en el ciclo por la Entidad Participante
- Reprocesar el Ciclo sin la información cargada por el Participante que informó el no pago de la compensación
- Generar nuevamente la compensación por parte de ACH COLOMBIA
- Gestionar con los entes de control la situación presentada con el participante.
- ACH COLOMBIA deberá validar las condiciones del Participante con el fin de revisar la continuidad o retiro del Sistema.
- Realizar acuerdos operativos con el fin de asegurar el pago a través de prefondeos para el pago de la compensación.

2.5.2. Manejo cuenta de depósito de ACH COLOMBIA

2.5.2.1. Cuenta de Depósito

Para el manejo de la Compensación con las Entidades Participantes, ACH COLOMBIA tiene una cuenta de depósito en el Banco de la República; esa cuenta es afectada vía SEBRA, por los cobros y pagos que efectúen las Entidades Participantes a ACH COLOMBIA.

La cuenta de depósito de ACH COLOMBIA en el Banco de la República está exenta del Gravamen al Movimiento Financiero, sin embargo, es responsabilidad del participante pagar los impuestos que se deriven de las transacciones realizadas, antes de ser enviadas a ACH COLOMBIA.

El número de cuenta de depósito de ACH COLOMBIA en el Banco de la República y el código de identificación de las transacciones que se liquidan se describe a continuación.

Datos SEBRA (CUD) de ACH COLOMBIA	
Sistema que utiliza:	SEBRA (CUD) – Banco de la República
Nombre cuenta:	ACH COLOMBIA S.A.
Número de cuenta:	65810103
Código de compensación :	151 ¹

¹ código asignado por el Banco de la República que debe ser usado únicamente para pagos o cobros desde o hacia ACH COLOMBIA, el cual es exento del GMF.

2.5.2.2. Saldo Cero

En la realización del proceso de Compensación en el(los) Ciclo(s) de Operación(es), algunas Entidades Participantes presentan una Posición Neta a favor de ACH y otras presentan una Posición Neta en contra de ACH; es decir, algunas Entidades Participantes deben pagar a ACH COLOMBIA y otras reciben el pago desde ACH COLOMBIA. El resultado neto de esta operación es igual a cero (\$0), es decir que el valor pagado a ACH COLOMBIA es igual al valor pagado por ésta a las Entidades Participantes.

2.5.3. Transacciones para compensar

Las transacciones que son motivo de compensación son únicamente aquellas que impliquen movimiento de fondos entre las Entidades Participantes, es decir transacciones monetarias tales como: débitos, créditos transacciones autorizadas por PSE, créditos transacciones autorizadas por PSE, créditos PSE, reversiones de transacciones ACH, devoluciones a débitos ACH, transacciones SSS, transacciones DIAN y devoluciones a créditos ACH, entre otras. Las Devoluciones por Operador no son objeto de compensación en ACH COLOMBIA.

2.5.4. Posición neta del participante

ACH COLOMBIA, una vez efectúa el cierre de archivos en cada Ciclo de Operación, realiza el proceso de Compensación, obteniendo la situación o Posición Neta de cada una de las Entidades Participantes, la cual puede ser a favor o en contra:

OPERACIONES EN EL PROCESO DE COMPENSACIÓN EN LA ENTIDAD FINANCIERA			
Tipos de Operación Realizadas por la EF	Acción a Tomar	Resultado	Posición Neta
Enviar débitos	Debe cobrar	Recibe dinero	+ (A favor)
Enviar créditos	Debe pagar	Envía dinero	-(En contra)
Enviar devoluciones a créditos recibidos	Debe pagar	Envía dinero	-(En contra)
Enviar devoluciones a débitos recibidos	Debe cobrar	Recibe dinero	+ (A favor)
Recibir débitos	Debe pagar	Envía dinero	-(En contra)
Recibir créditos	Debe cobrar	Recibe dinero	+ (A favor)
Recibir devoluciones a débitos enviados	Debe pagar	Envía dinero	-(En contra)
Recibir devoluciones a créditos enviados	Debe cobrar	Recibe dinero	+ (A favor)
Autorizar débitos PSE	Debe pagar	Envía dinero	-(En contra)
Recibir créditos PSE	Debe cobrar	Recibe dinero	+ (A favor)
Autorizar débitos SSS	Debe pagar	Envía dinero	-(En contra)
Recibir créditos SSS	Debe cobrar	Recibe dinero	+ (A favor)
Autorizar débitos DIAN	Debe pagar	Envía dinero	-(En contra)
Recibir créditos DIAN	Debe cobrar	Recibe dinero	+ (A favor)
Autorizar reversiones crédito	Debe pagar	Envía dinero	-(En contra)
Recibir reversiones crédito	Debe cobrar	Recibe dinero	+ (A favor)

El resultado de este cálculo para todas las transacciones procesadas por el sistema ACH COLOMBIA y el sistema PSE, determina la Posición Neta de una Entidad Participante en un Ciclo de Operación, lo que a su vez define si el participante debe cobrar o pagar en el proceso de Liquidación, así:

— **En Contra:**

Cuando la suma total de las operaciones es negativa, el participante debe pagar a ACH COLOMBIA, vía SEBRA, el valor neto de las transacciones del(los) Ciclo(s) de Operación(es) que corresponda. En este caso el participante es deudora ante ACH COLOMBIA.

— **A Favor:**

Cuando la suma total de las operaciones es positiva, el participante debe cobrar, para lo cual ACH COLOMBIA, traslada vía SEBRA, el valor neto de las transacciones del(los) Ciclo(s) de Operación(es) que corresponda. En este caso el participante es acreedora.

De cada Ciclo de Operación se genera una Planilla de Compensación definitiva para cada Entidad Participante y con base en ésta, se realiza el cobro y pago entre Entidades Participantes, de las transacciones procesadas a través del sistema ACH COLOMBIA y del sistema PSE, dependiendo de la

Posición Neta. Una descripción detallada del contenido de la Planilla de Compensación, se encuentra en el Anexo 5: Detalle de Planilla de Compensación.

Además de la Posición Neta, la Planilla de Compensación detalla la fecha y hora (ciclo) de generación, así como el valor total de las Transacciones monetarias enviadas y/o recibidas por el participante en su calidad de Originadora y/o Receptora.

Las Entidades Participantes a través de SEBRA trasladan los fondos a la cuenta de depósito de ACH COLOMBIA en el Banco de la República, cuando la Posición Neta es a cargo. ACH COLOMBIA traslada a través de SEBRA los fondos que corresponden a cada Entidad Participante, que resulte con Posición Neta a favor.

2.5.5. Garantía de procesamiento

Para brindar garantía en la Compensación y Liquidación de transacciones, una vez ACH COLOMBIA disponga de los fondos de las Entidades Participantes deudoras en su cuenta de depósito en el Banco de la República, efectúa los traslados a las Entidades Participantes acreedoras.

Así mismo, ACH COLOMBIA distribuye archivos a las Entidades Participantes Receptoras hasta cuando se confirme vía SEBRA la disponibilidad de los fondos.

Con la compensación de transacciones vía SEBRA se brinda garantía a las Entidades Participantes e implica que las Entidades Participantes deudoras dispongan de los fondos y paguen en forma oportuna a ACH COLOMBIA. De igual forma, las Entidades Participantes acreedoras tienen la seguridad que las transacciones enviadas por ACH COLOMBIA van a ser pagadas por ésta.

2.5.6. Contingencias en el sistema SEBRA (CUD)

En caso de que existan fallas en el sistema SEBRA del Banco de la República, el participante debe notificar a ACH COLOMBIA la falla, que es verificada por ACH COLOMBIA directamente en el Banco de la República. De acuerdo con la hora de reporte de la falla, el participante es eximida o sancionada según lo establecido en el Anexo 6: Eventos Sancionables del Esquema de Calidad.

2.5.7 Condiciones del Sistema de Prefondeo

Las entidades participantes no vigiladas por la Superintendencia Financiera que deseen vincularse al servicio de transferencias ACH, deberán contar con una cuenta CUD en los términos establecidos por el Banco de la República, y cumplir con los siguientes requisitos operativos:

- La entidad participante dentro del servicio de transferencias interbancarias deberá asignar recursos económicos a la cuenta CUD de ACH Colombia. Este monto inicial tendrá un valor mínimo de 300 millones de pesos, y podría variar según los movimientos históricos durante el primer mes.
- Posterior a cada ciclo operativo, la entidad participante deberá monitorear los valores restantes al monto asignado de su disponible, de manera que, si la entidad cuenta con el 30%

de los recursos económicos asignados, deberá reintegrar el 50% del valor inicial con el objetivo de respaldar los próximos ciclos operativos.

- Al final del día, el sistema ACH depositará el saldo remanente a la cuenta de la entidad participante.

2.6. CUADRE OPERATIVO EN EL PARTICIPANTE

A continuación, se describe el procedimiento para realizar el Cuadre Operativo sobre los diferentes procesos que realiza el participante, relacionados con ACH COLOMBIA.

2.6.1. Objetivo y definición

El Cuadre Operativo busca controlar la operación y disminuir los riesgos que se presentan en los procesos operativos o de sistemas en el participante y en ACH COLOMBIA mediante el control y seguimiento detallado de las actividades que se realizan.

El Cuadre Operativo en los diferentes procesos incluye la revisión detallada de archivos, reportes, “logs” y rastros de los sistemas y procedimientos utilizados y/o los soportes que se produzcan en cada uno. La Entidad Participante debe revisar en forma detallada, los archivos y reportes que se generan a diario y mensualmente, contra sus registros internos.

Si al efectuar el Cuadre Operativo el participante encuentra diferencias debe reportarlas inmediatamente a ACH COLOMBIA para hacer una revisión y realizar los ajustes a que haya lugar. Si las diferencias no son reportadas de inmediato, ACH COLOMBIA asume que el Cuadre Operativo realizado por el participante fue exitoso.

2.6.2. Transacciones y valores

La Entidad Participante debe realizar un Cuadre Operativo por cada Ciclo de Operación, que incluya por lo menos las siguientes verificaciones: número de transacciones ACH y valor de transacciones ACH enviadas y recibidas por archivo en cada Ciclo de Operación y la Posición Neta; número de transacciones PSE y valor de transacciones PSE aprobadas y recibidas en cada Ciclo de Operación, número de transacciones SSS y valor de transacciones SSS aprobadas y recibidas en cada Ciclo de Operación, número de transacciones DIAN y valor de transacciones DIAN aprobadas y recibidas en cada Ciclo de Operación.

Algunos de los principales procesos relacionados con ACH COLOMBIA, que deben ser verificados son:

- Transmisión de Archivos desde y hacia ACH COLOMBIA
- Transacciones aprobadas a través de PSE
- Transacciones aprobadas de SSS
- Transacciones aprobadas por concepto de pagos a la DIAN
- Reversiones del módulo de reclamos autorizadas y recibidas
- Verificación y clasificación de Transacciones recibidas en el participante
- Aplicación de Transacciones ACH, PSE, SSS y por concepto de pagos a la DIAN en el participante.

En el proceso de transmisión de archivos ACH desde y hacia ACH COLOMBIA, el participante debe verificar que la suma del total de transacciones enviadas, coincidan con los “logs” del sistema ACHnet y con los “logs” del sistema interno de procesamiento. Este proceso puede estar clasificado por tipo de transacción o cualquier otro criterio.

Las advertencias y mensajes del sistema ACHnet resultado de la validación de los archivos enviados, deben ser tenidas en cuenta, así como los controles de duplicidad o límites. La Entidad Participante debe consultar la “Planilla de Compensación en Línea” para verificar la posición en línea de compensación y las “Planillas de Compensación Definitivas” que genere el sistema ACHnet y validarlas contra sus registros internos y los valores de las transacciones.

Adicionalmente, el participante debe verificar que no existan operaciones inusuales por parte de sus Clientes Originadores o de los sistemas internos, tales como un número alto de devoluciones, o transacciones de valores elevados. Se recomienda que el participante establezca los controles que considere pertinentes.

En general, el participante debe verificar que no existan inconsistencias en valores de transacciones, en valores de compensación, y que el número de Transacciones de devolución generadas sumado al número de Transacciones aplicadas sea igual al número de Transacciones recibidas para aplicación.

El Cuadre Operativo de transacciones y valores, debe tener en cuenta los siguientes criterios:

Archivo de Transacciones Enviadas:

- Transacciones Crédito y Débito, Prenotificaciones Crédito y Débito recibidas de los Usuarios Originadores.
- Transacciones de Devolución Crédito y Débito, Devolución de Prenotificaciones Crédito y Débito enviadas como respuesta a otras Entidades Participantes.
- Transacciones de Devolución Crédito y Débito originadas por Solicitud del Usuario Receptor, para ser enviadas como respuesta a otras Entidades Participantes.

Archivo de Conciliación PSE:

- Transacciones autorizadas a través de PSE.
- Transacciones recaudadas por PSE.

Archivo de Transacciones SSS:

- Transacciones autorizadas de SSS.
- Transacciones recaudadas por SSS

Archivo de Transacciones Recibidas:

- Transacciones Crédito y Débito, Prenotificaciones Crédito y Débito recibidas de otras Entidades Participantes.

- Transacción Crédito recibidas de PSE.
- Transacciones de Devolución Crédito y Débito, Devolución de Prenotificaciones Crédito y Débito recibidas como respuesta de otras Entidades Participantes.
- Transacciones de Devolución Crédito y Débito recibidas como respuesta de otras Entidades Participantes, que las originan por Solicitud del Usuario Receptor.

Las Transacciones de Devolución por Operador generadas por ACH COLOMBIA se retornan a el participante y no se compensan por lo que el participante debe verificar el archivo original enviado y el archivo de Devoluciones por Operador recibido en número de transacciones y valores.

2.6.3. Otros conceptos

Los procesos complementarios relacionados con el Cuadre Operativo que debe realizar el participante por proceso son:

- Cobro mensual de comisión por servicio de ACH COLOMBIA.
- Liquidación diaria de facturación de tarifa de acceso a la red.
- Cobro mensual de facturación de tarifa de acceso a la red.
- Liquidación mensual de sanciones y servicios.

2.7. MANEJO DE NOVEDADES

Este ítem describe el mecanismo de manejo de novedades que se presentan sobre las transacciones procesadas a través del sistema de ACH COLOMBIA, de los servicios; de ACH, PSE Y PCSS, es de aclarar que este proceso es administrado a través del módulo de reclamos al cual tienen acceso las Entidades Participantes y ACH Colombia por medio de la url <https://172.30.19.21/consola/faces/login.jsp>.

2.7.1. Concepto y tipos de novedades

De las situaciones que se presentan en el flujo de transacciones en ACH, PSE Y PCSS se mencionan las siguientes:

2.7.1.1. Reclamo

Una Entidad Participante puede reclamar directamente a ACH COLOMBIA, cuando es ésta la directamente involucrada en el evento y cuando supone un error u omisión en el proceso diario de ACH COLOMBIA; de igual manera puede radicar reclamos a otra (S) Entidad (es) Participante (s) cuando supone un error u omisión en el proceso del participante receptor de una transacción compensada por el sistema de ACH; La solicitud de información y consultas generales no son consideradas como reclamos.

Algunas de las respuestas obtenidas a las solicitudes de reclamos pueden confirmar errores u omisiones en los procesos del participante o de ACH COLOMBIA, casos en los cuales se aplicarán las sanciones establecidas en el Esquema de Calidad definido en el Capítulo 3, de este manual.

2.7.1.2. Solicitud de Certificación

Requerimiento de una Entidad Participante a ACH COLOMBIA o a otra Entidad Participante de generar una certificación de un proceso exitoso o errado específico efectuado. La certificación pretende obtener una constancia de una Entidad Participante o de ACH COLOMBIA de un proceso exitoso o errado que ha sido efectuado.

2.7.1.3. Reversión

Solicitud de una Entidad Participante Originadora a una Entidad Participante Receptor, del reintegro del valor de una transacción crédito realizada previamente, por error de el participante originador o sus clientes, cuyo propósito es deshacer dicha transacción monetaria.

Las solicitudes de reversión no son consideradas como reclamos ya que no supone un error de el participante Receptor, sino de el participante originador o sus clientes.

2.7.1.4. Devoluciones

Solicitud de una Entidad Participante Originadora a una Entidad Participantes Receptora, de la devolución del valor de una transacción crédito o débito realizada previamente y compensada por el sistema de ACH Colombia, y la cual es considerada como una transacción no consentida, de acuerdo con el estatuto de protección al consumidor.

2.7.1.5. Reintegros

Solicitud de una Entidad Participante Autorizadora a una Entidad Participante Recaudadora, del reintegro del valor de una transacción PSE realizada previamente y compensada por el sistema de ACH Colombia, de acuerdo con la petición del consumidor teniendo como soporte el estatuto de protección al consumidor.

2.7.1.6. Devoluciones de Pagos complementarios de seguridad Social

Devolución que realiza una Entidad Participante Recaudadora de pagos complementarios (Cuentas AFC y/o Libranzas) al participante Autorizador, del valor de los aportes de aquellos usuarios que no fue posible hacer su abono, y los cuales fueron compensados por el sistema de ACH Colombia.

2.7.1.7. Procesos Especiales

Solicitud de una Entidad Participante a ACH COLOMBIA o a otra Entidad Participante de realizar un procedimiento especial que no está contemplado como un reclamo, como una solicitud, como un reintegro, como una devolución o como una reversión, por ejemplo, aceptar un valor de devolución a través del sistema SEBRA.

2.7.2. Procedimiento para administrar novedades

Para administrar y controlar las novedades (Ver Anexo 7. Tipos de Novedad y Causales) que se presentan, el participante que establece el requerimiento debe determinar con exactitud y oportunamente la causa o razón de la novedad, y el participante que recibe la solicitud, debe darle trámite.

ACH COLOMBIA cuenta con el módulo de “Reclamos”, una herramienta automatizada de fácil manejo que les permite a las Entidades Participantes y a sus funcionarios administrar las novedades de transacciones procesadas a través del sistema ACHnet, disminuyendo los procesos manuales y agilizando la solución y control de los reclamos.

2.7.2.1. Generación de Novedades y Solución de Casos

Para acceder al módulo de “Reclamos”, el usuario debe ingresar a la siguiente página que es dispuesta por ACH Colombia a las Entidades Participantes, con la finalidad de administrar las novedades radicadas por los servicios de ACH Colombia, <https://fact.achcolombia.com.co/consola/faces/login.jsp> tener el perfil de “Reclamos” y seleccionar la funcionalidad que requiera, desde el menú principal “Reclamos” (Ver documento relacionado Instructivo de manejo Módulo de Reclamos).

En los casos donde no sea satisfactoria la solución dada por el participante Receptor de la novedad al participante originador de la misma, ACH COLOMBIA debe mediar ante las Entidades Participantes involucradas con el propósito de encontrar una solución efectiva.

Las novedades (Ver Anexo 7. Tipos de Novedad y Causales) que se presentan en la operación son creadas a través del Módulo de Reclamos en la medida de su ocurrencia por el participante afectado. La Entidad Participante que realiza la solicitud, puede asociar una transacción, un grupo de transacciones y lote (s) a un mismo caso.

Así mismo, el participante que recibe la solicitud, reclamo, devolución o reversión puede a través del módulo de “Reclamos”, controlar los tiempos, detallar el avance del caso o dar solución total a los mismos.

2.7.2.2. Plazos de Solución

Plazo máximo que se le da al participante Receptor del caso o a ACH COLOMBIA para dar una solución o respuesta al requerimiento presentado. Este plazo se determina de acuerdo con el tipo de novedad, causal y fecha de envío del caso por parte del participante originador del mismo.

Tipo de Novedad	Plazo de Solución (días hábiles)
REC	2
SOL	2
REV	60
DEV	3
REI	5
DPC	3

Los requerimientos de reclamaciones que sean solicitados por un ente regulador tendrán un plazo de solución máximo de dos (2) días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud en el participante, y deben ser claramente identificados y soportados al momento del envío.

El reclamo es enviado al funcionario principal y a un funcionario de nivel superior del participante registrados en el módulo de facturación, que estén autorizados a hacer seguimiento y dar prioridad a estos requerimientos.

La Entidad Participante debe contar con los soportes y documentos necesarios que respalden dichos requerimientos.

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos por parte del participante o ACH COLOMBIA, se aplicará el Esquema de Calidad definido en el numeral 2.7. Manejo de Novedades, de este manual.

Adicionalmente, se escala la situación de incumplimiento a un funcionario de nivel superior del participante o de ACH COLOMBIA, según sea el caso.

2.7.3. Manejo de reclamos

Se entiende por reclamo la solicitud de verificación de una Transacción enviada de una Entidad Participante Originadora hacia una Entidad Participante Receptor o hacia ACH COLOMBIA, sobre la cual se presume que el participante Receptor o ACH COLOMBIA no realizó una operación correctamente o hubo omisión en algún proceso o norma establecida por una causa específica. Algunos de los errores que puede cometer cualquiera de los participantes del sistema ACH se resumen a continuación:

- Afectar más de una vez o por valor diferente la cuenta de un usuario como consecuencia de haber iniciado más de una solicitud de reversión para una misma transacción a través de ACH COLOMBIA o de otro canal.
- Aplicar o contabilizar una transacción en una fecha diferente a la Fecha Efectiva indicada por ACH COLOMBIA o dejar disponibles los fondos en la cuenta del Usuario Receptor después del ciclo máximo definido.
- Aplicar la transacción a un Número de Cuenta o a un Tipo de Cuenta diferente al solicitado.
- Afectar la cuenta de un usuario más de una vez o por un valor diferente al solicitado en la transacción.
- Enviar una transacción débito monetaria sin haber prenotificado la misma o sin contar con las autorizaciones respectivas.

- Aplicar una transacción débito sin validar la identificación del Usuario Receptor o transacciones crédito cuando sea solicitada por el Usuario.
- Devolver transacciones no monetarias de forma tardía.
- Devolver transacciones monetarias de forma tardía.
- Devolver una transacción monetaria por no haber validado correctamente la prenotificación previa (cuenta y/o identificación).
- Devolver una transacción modificando la información de la transacción original.
- Enviar transacciones erradas y/o duplicadas que fueron recibidas correctamente desde el participante hacia ACH COLOMBIA, que impliquen su reversión manual posterior en otra Entidad Participante.
- Cobrar más ó pagar menos de lo calculado a una Entidad Participante en el proceso de compensación por error de ACH COLOMBIA, y que se vea afectada por cambiar su “posición a favor” por “posición en contra” en la nueva liquidación de compensación.
- Proceso de transacción en diferente fecha a la fecha efectiva
- Contestar reclamos después de los plazos definidos.

2.7.3.1. Responsabilidades de los Participantes

Una Entidad Participante puede reclamar directamente a ACH COLOMBIA, cuando es ésta la directamente involucrada en el evento y cuando supone un error u omisión en el proceso diario de ACH COLOMBIA. La solicitud de información y consultas generales no son consideradas como reclamos.

Algunas de las respuestas obtenidas a las solicitudes de reclamos pueden confirmar errores u omisiones en los procesos de el participante o de ACH COLOMBIA, casos en los cuales se aplicarán las sanciones establecidas en el Esquema de Calidad definido en el numeral 2.7. Manejo de Novedades, de este manual.

2.7.3.2. Condiciones para Solicitar Reclamos

Las entidades participantes en el sistema ACH COLOMBIA, deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones antes de solicitar la reclamación de transacciones crédito o débito:

- Que el participante originador del caso, validen que las transacciones que dan origen a la reclamación hayan sido procesadas por ACH COLOMBIA (si es el caso enviar solicitud de verificación de transacciones a ACH COLOMBIA, lo anterior aplica para transacciones que no se encuentren disponibles en la base de datos).
- Que ACH COLOMBIA actúa como mediador del proceso de reclamos y por lo tanto, si el participante crea el caso a través del módulo de “Reclamos”, deberá suspender cualquier otro intento de reclamación por otro medio.
- Que las Entidades Participantes ajusten el reglamento de los contratos de cuenta corriente y/o de ahorros y/o depósitos electrónicos, de manera que se garantice mediante una cláusula, que el participante Receptor puede efectuar en cualquier momento, débitos o créditos a la

cuenta del Cliente Receptor, por concepto de error u omisión en el proceso de las transacciones.

2.7.3.3. Novedad de Reclamo – Entidad Participante Originador del caso

- El usuario del participante que origina el reclamo, con el perfil y permisos adecuados, debe ingresar al módulo de reclamos y registrar la información del nuevo caso principal “REC” en el formulario que despliega el sistema.
- Posteriormente debe escoger los lotes y/o transacciones del sistema de reclamos para que sean adicionados al caso principal “REC”. Los lotes y transacciones pueden estar destinados a Entidades Participantes diferentes.
- Una vez el caso principal “REC” contiene al menos un lote o una transacción, está listo para el siguiente paso que es su envío a las Entidades Participantes destino.

2.7.3.4. Solución Parcial o Total a Novedad de Reclamos–EFR del Caso

- El usuario del participante Receptor del caso de reclamo, con el perfil y permisos adecuados, debe ingresar al módulo de reclamos para recibir e iniciar la gestión de dar solución parcial o total a la solicitud de reclamo.
- La Entidad Participante Receptor del caso de reclamo, de acuerdo con sus procedimientos internos, valida la información que recibe a través del módulo de reclamos de ACH COLOMBIA, verificando los datos o condiciones adicionales de la transacción o de la cuenta para dar solución al caso.
- La Entidad Participante Receptor del caso de reclamo procede a tramitar el reclamo, aplicando el procedimiento estipulado para cada caso.
- La Entidad Participante Receptor del caso debe dar solución al caso de reclamo, de acuerdo con los tiempos establecidos por las Entidades Participantes y ACH COLOMBIA.
- La Entidad Participante Receptor del caso de reclamos mantiene la confidencialidad y datos de ubicación de sus clientes, así como la reserva bancaria sobre su información, de acuerdo con sus políticas internas.

2.7.3.5. Liquidación y Pago de Reclamos

La forma de compensación y pago de las reversiones, devoluciones de ACH, reintegros y devoluciones de pagos complementarios, que lo requieran se realiza a través de la planilla de compensación del ciclo 4 de ACH Colombia de cada día operacional, para lo cual se debe tener presente que todas las novedades anteriormente relacionadas y que impliquen reintegro de dinero y que se autoricen por parte de la Entidad Participante receptor en el módulo de reclamos antes de las 3: 00 pm, serán

compensadas el mismo día hábil; las autorizaciones de reversiones que se realicen después de este tiempo serán procesadas en la planilla de compensación del ciclo 4 del día siguiente hábil.

La compensación de las reversiones, devoluciones de ACH, reintegros y devoluciones de pagos complementarios, se reflejarán en la planilla de compensación de las Entidades Participantes en el campo “Reversiones” a “favor” del participante que radico la novedad y en contra de la Entidad Receptora de la novedad. El detalle de los valores compensados por efectos de reintegro de dineros por las novedades debe ser descargados por el aplicativo de reclamos.

2.7.4. Manejo de solicitudes de certificación

Es un servicio solicitado por una Entidad Participante a ACH COLOMBIA o a otra Entidad Participante de generar una constancia o certificación de un proceso exitoso o errado específico efectuado.

- Solicitud de Certificación a ACH COLOMBIA; uno de los requerimientos es certificar que una transacción específica, ha sido procesada en una fecha determinada por ACH COLOMBIA y enviada al participante Receptor para su posterior proceso.
- Solicitud de Certificación a una Entidad Participante: Pueden existir diversas solicitudes de certificaciones. Destacamos las siguientes:
 - Que una transacción haya sido aplicada en la cuenta o deposito electrónico del Usuario Receptor en una fecha específica, por solicitud de una Entidad Participante Originadora o de un Usuario Originador
 - Que una transacción haya sido devuelta por una razón y en una fecha específica
 - Que un proceso de aplicación de devoluciones o prenotificaciones no haya sido exitoso

2.7.4.1. Condiciones para Solicitar Certificaciones

Si el participante requiere certificar que una transacción específica, ha sido procesada en una fecha determinada por ACH COLOMBIA y enviada al participante Receptor para su posterior proceso, puede hacerlo creando la solicitud correspondiente a través del módulo de reclamos. Una vez creada la solicitud de certificación a ACH COLOMBIA, el módulo despliega los datos del solicitante, el texto de certificación y las transacciones certificadas con su correspondiente firma autorizada en ACH COLOMBIA. Si para el participante le basta con esta certificación en ventana y no necesita una en papel membreteado puede anular el caso sin enviarlo para que no se siga ningún proceso dentro de ACH COLOMBIA; si requiere la certificación en papelería especial se envía el caso con el fin de que ACH COLOMBIA genere el listado de transacciones en la papelería correspondiente.

2.7.4.2. Novedad de Solicitud de Certificación – Entidad Participante Originadora del caso

El procedimiento para solicitar una certificación a ACH COLOMBIA o certificación a una Entidad Participante a través del módulo de reclamos, es el siguiente:

- La Entidad Participante debe crear el caso de solicitud de certificación a ACH COLOMBIA o solicitud de certificación al participante, según sea el caso. Si el usuario ha seleccionado transacciones para incluir al caso principal quiere decir que esas transacciones efectivamente son certificadas por el participante o por ACH COLOMBIA y por tanto se cumple el objetivo.
- El usuario debe seleccionar si requiere la certificación con logo o sin logo del participante o ACH COLOMBIA, luego hacer clic en el botón “Aceptar” con lo cual aparecerá una ventana con la prevista de la certificación con logo o sin logo, de acuerdo con la selección.
- En esta ventana aparecen los datos del solicitante, el texto de certificación y las transacciones certificadas con su correspondiente firma autorizada en ACH COLOMBIA.
- El módulo de reclamos muestra la solicitud en ventana y le permite al usuario ordenar la impresión de la misma en su PC.

2.7.4.3. Solución Parcial o Total a Novedad de Certificación – EFR del Caso

- El usuario de el participante Receptor del caso de solicitud de certificación, con el perfil y permisos adecuados, debe ingresar al módulo de reclamos para recibir e iniciar la gestión de certificar.
- La Entidad Participante Receptor del caso de solicitud de certificación, de acuerdo con sus procedimientos internos, valida la información que recibe a través del módulo de reclamos de ACH COLOMBIA, verificando la información a certificar.
- La Entidad Participante Receptor del caso de solicitud de certificación procede a tramitar la certificación a través del módulo de reclamos donde el usuario digita las observaciones o respuesta de certificación, la cual puede ser vista e impresa por el participante originador de la solicitud de certificación como respuesta a su caso.

2.7.5. Manejo de reversiones transacciones crédito

Se entiende por reversión de transacciones crédito, la solicitud de una Entidad Participante a otra Entidad Participante para intentar recuperar dineros abonados por error de la entidad o del usuario originador. Algunos de los errores que puede cometer cualquiera de los participantes del sistema ACH COLOMBIA, se resumen a continuación:

- Envío de transacciones, lotes o archivos más de una vez.
- Envío de transacciones por valores diferentes a los pactados o a los facturados (valores mayores o menores).
- Envío de transacciones en fechas que no corresponden.
- Envío de transacciones a otro tipo o número de cuenta.

2.7.5.1. Responsabilidades de los Participantes

Dependiendo de cuál de los participantes del sistema ACH COLOMBIA comete el error, así se determinan las responsabilidades y las acciones a seguir.

ACCIONES A SEGUIR EN CASO DE ERROR		
Error generado por...	Conoce al Cliente Receptor	No conoce al Cliente Receptor
Usuario Originador	El Usuario Originador hace la gestión ante el Usuario Receptor	La Entidad Participante Receptor hace la gestión para recuperar el dinero.
Entidad Participante Originadora	N/A	La Entidad Participante Receptor hace la gestión para recuperar el dinero.
Entidad Participante Receptor	La Entidad Participante Receptor hace la gestión para recuperar el dinero.	N/A

Cuando el Usuario Originador envía transacciones por error, el participante originador asume la responsabilidad ante el sistema ACH COLOMBIA.

La Entidad Participante Originadora decide si traslada al Usuario Originador o no los costos que el proceso de Reversión origine.

2.7.5.2. Condiciones para Solicitar Reversiones Crédito

Las entidades participantes en el sistema ACH COLOMBIA, deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones antes de solicitar la reversión de transacciones crédito enviadas por error:

- Que la entidad que comete el error verifique detalladamente que las solicitudes de reversión, específicamente aquellas requeridas por los Usuarios Originadores, correspondan a errores cometidos y no a posibles fraudes.
- Que ACH COLOMBIA actúa como mediador del proceso de reversiones y por lo tanto, si el participante solicita la reversión a través del módulo de “Reclamos”, deberá suspender cualquier otro intento de reversión por otro medio, para así evitar aplicaciones dobles a la cuenta del Usuario Receptor.
- Que las Entidades Participantes ajusten el reglamento de los contratos de cuenta corriente y/o de ahorros, de manera que se garantice mediante una cláusula, que el participante Receptor puede efectuar en cualquier momento, débitos o créditos a la cuenta del Usuario Receptor, por concepto de transacciones aplicadas por error, es decir por reversiones.

2.7.5.3. Novedad de Reversión – Entidad Participante Originadora del caso

La reversión de transacciones consiste en realizar la solicitud de reversión ante el participante a través del módulo de reclamos.

El procedimiento para solicitar a través de ACH COLOMBIA, reversiones de transacciones crédito enviadas por error de un Usuario Originador de una Entidad Participante Originadora es el siguiente:

- El usuario del participante que origina la reversión, con el perfil y permisos adecuados, debe ingresar al módulo de reclamos y registrar la información del nuevo caso principal “REV” en el formulario que despliega el sistema.
- Posteriormente debe escoger los lotes y/o transacciones del sistema de reclamos para que sean adicionados al caso principal “REV”. Los lotes y transacciones pueden estar destinados a Entidades Participantes diferentes.
- Una vez el caso principal “REV” contiene al menos un lote o una transacción, está listo para el siguiente paso que es su envío a las Entidades Participantes destino.
- El módulo de reclamos valida que las transacciones a reversar mayores o iguales a \$100.000.000.00 sean autorizadas por el Administrador de ACHnet para su envío. Esta función le permite a la Entidad Participante Receptor del caso, es decir a la entidad que paga, ver solamente las transacciones aprobadas para reversión por el participante originador del caso.

2.7.5.4. Solución Parcial o Total a Novedad de Reversión – EFR del Caso

- El usuario del participante Receptor del caso de reversión, con el perfil y permisos adecuados, debe ingresar al módulo de reclamos para recibir e iniciar la gestión de dar solución parcial o total a la solicitud de reversión.
- La Entidad Participante Receptor del caso de reversión, de acuerdo con sus procedimientos internos, valida la información que recibe a través del módulo de reclamos de ACH COLOMBIA, verificando que se haya aplicado una transacción crédito a esa cuenta o depósito electrónico con anterioridad, que el cliente no haya cancelado o cerrado la cuenta o depósito electrónico, que no esté en proceso jurídico, y otros datos o condiciones adicionales de la transacción o de la cuenta.
- La Entidad Participante Receptor del caso de reversión procede a tramitar la reversión, aplicando el procedimiento estipulado para cada caso de acuerdo con lo siguiente:

REV01:

Reversión que se solicita cuando el participante originador es quien comete el error. En este caso la devolución del dinero debe ser inmediata sin solicitar autorización al usuario, ya que es el participante originador la que asume toda responsabilidad por la solicitud de reversión. No aplica el cobro del 4*1000.

Excepción:

Para el caso en que la cuenta receptora pertenezca a una entidad oficial o una cuenta embargada no

podrá ser objeto del débito hasta obtener autorización de la entidad competente.

REV02:

Devolución inmediata por parte del participante Receptor, cuando se confirme que, por error de ésta, la transacción quedó aplicada a una cuenta o depósito electrónico errado.

REV03 y REV04:

Se debe obtener autorización por parte del Usuario Receptor para realizar el débito, por tratarse de un error originado en el Usuario Originador.

- El módulo de reclamos controla el pago de las reversiones que se lograron recuperar, ya sea monto parcial o total, exigiendo al Administrador la “autorización de pago” para todas las reversiones sin importar su monto.
- Posteriormente debe entregar las pruebas y documentación pertinentes al Usuario Receptor por el débito realizado, indicando que el débito fue aplicado por concepto de reversión.
- La reversión de la transacción en cuentas corrientes podrá hacerse contra el cupo de sobregiro autorizado, a discreción del participante Receptor del caso de reversión. En el caso de las cuentas de ahorro, o de las cuentas corrientes sin fondos disponibles o sin cupo de sobregiro autorizado, el participante Receptor del caso de reversión debe hacer el número de reintentos posible, por un periodo máximo de 60 días hábiles para recuperar total o parcialmente los dineros abonados por error. Si pasados los 60 días hábiles de reintentos, no se logra recuperar el dinero abonado por error, el caso se dará como cerrado o expirado por el participante Receptor al momento de generar el reporte de resultados. La Entidad Participante Originadora del caso de reversión debe utilizar otros medios para buscar la recuperación del dinero o solicitar la reapertura del caso a través del módulo de reclamos.
- La Entidad Participante Receptor del caso de reversión debe indicar a sus Clientes Receptores que los débitos fueron aplicados por concepto de reversiones. La Entidad Participante Receptor del caso de reversión puede entregar al Cliente Receptor la documentación probatoria del error.
- La Entidad Participante Receptor del caso de reversión debe hacer su mejor esfuerzo por conseguir los dineros abonados a sus Clientes Receptores por error, sin embargo no garantiza que éstos se puedan recuperar.
- Para que la labor de recuperación sea exitosa, se recomienda tener en cuenta lo siguiente:
 - Realizar intento de débito inmediato a la cuenta del Cliente Receptor, una vez recibida la solicitud de reversión.
 - En caso de no ser exitosa la labor inicial de recuperación, se deberá hacer un reintento adicional como máximo una semana después del primer intento.
 - Si este intento es nuevamente fallido, el participante Receptor podrá contactar al Cliente Receptor y llegar a un acuerdo con él.
 - Dependiendo del acuerdo a que hayan llegado el participante Receptor y el Cliente Receptor, el participante Receptor podrá realizar nuevamente otro intento de débito.
 - Se recomienda revisar los movimientos históricos en la cuenta del Cliente Receptor, que permita presumir las fechas en que le serán realizados abonos a la cuenta del

Cliente Receptor, y tratar de hacer los intentos en las fechas más oportunas.

- La Entidad Participante Receptor del caso de reversión mantiene la confidencialidad y datos de ubicación de sus clientes, así como la reserva bancaria sobre su información, de acuerdo con sus políticas internas.

2.7.5.5. Compensación de Fondos Recuperados por Reversiones

La Entidad Participante Receptor del caso de reversión puede dar un avance o solución total a través del módulo de reclamos, de acuerdo con la gestión de recuperación de fondos efectuada, registrando la fecha del abono parcial o total e ingresando el valor que se recupera y se abona a la reclamación original, para que estos valores sean pagados por compensación en el ciclo 4.

2.7.5.6. Cargos a la Cuenta del Cliente Receptor

El Cliente Originador no debe pagar cargos adicionales por transacciones débito producto de reversiones; sin embargo, el participante originador de la reversión debe pagar las sanciones definidas por ACH COLOMBIA para este tipo de transacción.

La Entidad Participante Receptor de la novedad no debe aplicar cargos a la cuenta o depósito electrónico del Cliente Receptor ni a el participante originador por motivo de impuestos, comisiones o cualquier otro cargo diferente a la propia reversión, por ejemplo: impuesto a las operaciones financieras.

Es potestad de el participante originador del caso de reversión, trasladar la sanción cobrada al Cliente por motivo de transacciones generadas por éste en forma errada.

2.7.5.7. Excepciones al Procedimiento de Reversión

- En caso de afectar más de una vez la cuenta o depósito electrónico del Cliente Receptor como consecuencia de haber iniciado más de un proceso de reversión crédito, la entidad que comete el error, debe pagar a el participante Receptor de la reversión una sanción, según lo definido en el capítulo 3. y en el Anexo 6: Eventos Sancionables del Esquema de Calidad.
- La Entidad Participante Receptor que no valide la Identificación del Cliente Receptor cuando le sea solicitado, y que por esa causa abone el dinero en una cuenta errada o por valor errado, deberá reintegrar el dinero al participante originador, a más tardar al día siguiente hábil de la solicitud de reversión, previa comprobación del error.
- La Entidad Participante Receptor no puede utilizar los dineros abonados por error de el participante originador, o de ella misma, para efectuar cargos a la cuenta del Cliente Receptor por conceptos y compromisos que éste tenga pendiente de pago a favor del participante Receptor, siempre y cuando el error se notifique al participante Receptor antes de efectuar el cierre de los procesos del día establecidos por ACH COLOMBIA.
- Cuando una autoridad competente con fundamento en normas legales solicite la devolución

del dinero a el cliente del participante Receptor, el participante originador, directamente o a nombre del Cliente Originador, debe restituir a el participante Receptor los valores que ésta le haya reintegrado por medio de este procedimiento. Este reintegro se realiza mediante el mecanismo de compensación, una vez se haya comprobado la existencia del mandato legal.

2.7.6. Manejo de Devoluciones por Transacciones ACH no Consentidas

Con base en el Acuerdo Interbancario para Gestionar el Riesgo Operativo Originado en Transacciones No Consentidas por los Clientes, Representadas en Anotaciones en Cuenta, aprobado por la Junta Directiva de Asobancaria, se definió el manejo de unas causales de devolución especiales originadas en el hecho de haberse presentado una o varias transacciones crédito y/o débito ACH, los cuales no son reconocidos por el usuario Originador para el caso de las transacciones crédito y no reconocidas por el usuario Receptor para el caso de transacciones débito. El acuerdo mencionado se encuentra en el Anexo 19 de presente Manual.

Las causales establecidas para este trámite son las siguientes:

DEV07:

Solicitud de Devolución del valor de una Transacción crédito ACH no Consentida. Aplica en el evento en que una Entidad Participante Originadora solicite a una Entidad Participante Receptor la devolución de los fondos de operaciones ACH crédito que se constituyen como no consentidas por los usuarios originadores.

DEV14:

Solicitud de Devolución del valor de una Transacción débito ACH no Consentida. Aplica en el evento en que una Entidad Participante Receptor solicite a una Entidad Participante Originadora la devolución de los fondos de operaciones ACH débito que se constituyen como no consentidas por los usuarios receptores.

2.7.7. Manejo de Reintegros por Transacciones PSE

Con base en el Acuerdo Interbancario para Gestionar el Riesgo Operativo Originado en Transacciones No Consentidas por los usuarios, Representadas en Anotaciones en Cuenta, aprobado por la Junta Directiva de Asobancaria, y de acuerdo con el decreto 587 de abril de 2016, se establece los eventos en que procede el reintegro de transacciones realizadas a través del botón de PSE.

Las causales establecidas para este trámite son las siguientes:

REI08: Transacción No Consentida PSE

Solicitud de reintegro por transacción PSE no Consentida. Aplica en el evento en que una Entidad Participante Autorizadora solicite a una Entidad Participante Recaudadora la devolución de los fondos de operaciones PSE que se constituyen como no consentidas por los usuarios originadores. Este procedimiento aplica para las transacciones que en PSE estén en estado “Aprobado” y que hayan sido compensadas en alguno de los ciclos de operación.

Para aquellas transacciones de PSE en estado “Aprobado” y que no hayan sido compensadas se estableció un proceso en el cual el participante Autorizador que identifique que se trata transacciones no consentidas por

su cliente, realiza un cambio de estado a “Rechazado” con el fin que dichas operaciones no se compensen y poder así reintegrarle el dinero a su cliente.

REI09:

Solicitud de reintegro por transacción PSE objeto de fraude; aplica en el evento en que una Entidad Participante Autorizadora solicite a una Entidad Participante Recaudadora el reintegro de una transacción PSE que se encuentra en estado aprobado y compensada a través del sistema de ACH Colombia, y que de acuerdo a soportes suministrados por el usuario autorizador corresponde a una transacción objeto de un fraude.

REI10:

Solicitud de reintegro por Transacción PSE Operación No solicitada; aplica en el evento en que una Entidad Participante Autorizadora solicite a una Entidad Participante Recaudadora el reintegro de una transacción PSE que se encuentra en estado aprobado y compensada a través del sistema de ACH Colombia, y que de acuerdo con soportes suministrados por el usuario no fue realizada por él.

REI11:

Solicitud de reintegro por Transacción PSE producto adquirido no recibido; aplica en el evento en que una Entidad Participante Autorizadora solicite a una Entidad Participante Recaudadora el reintegro de una transacción PSE que se encuentra en estado aprobado y compensada a través del sistema de ACH Colombia, y que de acuerdo a soportes suministrados por el usuario el producto comprado no fue recibido por el usuario.

REI12:

Solicitud de reintegro por Transacción PSE producto entregado no corresponde a lo solicitado; aplica en el evento en que una Entidad Participante Autorizadora solicite a una Entidad Participante Recaudadora el reintegro de una transacción PSE que se encuentra en estado aprobado y compensada a través del sistema de ACH Colombia, y que de acuerdo a soportes suministrados por el usuario el producto comprado no corresponde a lo que solicito a través de la página web del comercio.

REI13:

Solicitud de reintegro por Transacción PSE producto entregado defectuoso; aplica en el evento en que una Entidad Participante Autorizadora solicite a una Entidad Participante Recaudadora el reintegro de una transacción PSE que se encuentra en estado aprobado y compensada a través del sistema de ACH Colombia, y que de acuerdo a soportes suministrados por el usuario el producto comprado y recibido por el usuario presenta defectos.

El procedimiento específico en cada uno de los casos de reversión por transacciones no consentidas ACH o PSE fue definido por el Grupo de Trabajo Cuentas Receptoras – Comité Operativo ACH y la ASOBANCARIA y se encuentra en el Anexo 19 Reglamento Operativo – ASOBANCARIA.

2.7.8. Manejo de Devoluciones Pagos Complementarios Seguridad Social

Se entiende por devolución de pagos complementarios de seguridad social, el reintegro de una transacción que hace una Entidad Participante Receptor de un pago de cuentas AFC ó Libranzas a una Entidad Participante Originadora de pagos AFC o Libranzas, dicho reintegro obedece a un valor que no fue aplicado exitosamente a la cuenta o libranza receptora de acuerdo con las causales establecidas para dichos servicios. (Ver documento relacionado, instructivo de manejo de devoluciones de PCSS- cuentas AFC y Libranzas por el módulo de reclamos.doc).

Las causales establecidas para este trámite son las siguientes:

DPC001:

Devolución del valor de una Transacción de cuentas AFC, pagos complementarios; aplica en el evento en que una Entidad Participante Receptor de una transacción de cuentas AFC, realiza la devolución del dinero de acuerdo a las causales de rechazo establecidas para dicho servicio.

DPC002:

Devolución del valor de una Transacción de Libranzas, pagos complementarios; aplica en el evento en que una Entidad Participante Receptor de una transacción de Libranzas, realiza la devolución del dinero de acuerdo a las causales de rechazo establecidas para dicho servicio.

2.8. COMITÉ DE ANÁLISIS DE RECLAMOS

2.8.1. Definición

Es la primera instancia de resolución de conflictos, usada en el evento que surjan reclamaciones entre alguna Entidad Participante y ACH COLOMBIA o entre Entidades Participantes.

En caso de que tales reclamaciones consecuencia de operaciones efectuadas a través del sistema ACH o del sistema PSE no puedan ser resueltas por las partes en conflicto en forma directa, conforme al anterior mecanismo, se intentarán resolver en segunda medida de conformidad con el Comité de Solución de Conflictos.

2.8.2. Objetivo

El objetivo del Comité de Análisis de Reclamos es analizar, evaluar y decidir sobre las conductas cuestionadas por las Entidades Participantes, frente a las posibles sanciones por el incumplimiento del Esquema de Calidad y/o soluciones a las novedades radicas en el módulo de reclamos del facturador de ACH Colombia.

2.8.3. Partícipes

En el Comité de Análisis de Reclamos participan siete (7) representantes de las Entidades vinculadas al sistema (5 entidades principales y 2 entidades delegadas) y un representante de ACH COLOMBIA que participa

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 68 de 323

únicamente como asistente, es decir con voz, pero sin voto en las decisiones de este comité. Este comité es nombrado para un período fijo de un (1) año; el primer año se conforma por el tiempo que falte para terminar el año. Cada entidad debe nombrar un representante principal y un suplente.

Si alguna de las Entidades Participantes que participa en el Comité de Análisis de Reclamos se encuentra incluida dentro de las conductas cuestionadas, debe marginarse de las discusiones y decisiones correspondientes a ese caso particular. Sin embargo, previendo la situación, ACH COLOMBIA cita a la(s) Entidad(es) Participante(s) delegadas con anticipación, de tal manera que se asegure el quórum requerido para la toma de decisiones.

La participación de ACH COLOMBIA en el Comité de Análisis de Reclamos es la de facilitador y de proveedor de la información necesaria para el análisis de las situaciones que se presenten.

2.8.4. Responsable del Comité De Análisis de Reclamos en ACH Colombia

El responsable del Comité de Análisis de Reclamos en ACH Colombia es el área de operaciones en cabeza del Gerente de Servicio al cliente quien tendrá dentro de sus actividades :

- Elección de los participantes de las Entidades en el Comité de Análisis de Reclamos.
- Participar en el comité de Análisis de Reclamos como representante de ACH Colombia.
- Realizar la citación al Comité de Análisis de Reclamos cuando se requiera
- Liderar la reunión del Comité de Análisis de Reclamos
- Realizar el Acta del Comité de Análisis de Reclamos
- Enviar el reporte de las decisiones y recomendaciones del Comité de Análisis de Reclamos a las Entidades afectadas
- Hacer seguimientos a las Entidades Participantes afectadas en el caso.

2.8.5. Elección de los partícipes

El Comité de Análisis de Reclamos se elige entre las Entidades partícipes del sistema ACH y del sistema PSE, teniendo en cuenta el total de las transacciones acumuladas en el último trimestre, tanto originadas como recibidas por cada una de ellas, en el momento de la elección.

Una vez sumadas las transacciones originadas y recibidas, se organizan las Entidades Participantes de mayor a menor y luego se clasifican en tres (3) grupos:

- El primer grupo corresponde al primer 50% de las Entidades Participantes organizadas por el criterio anteriormente descrito, del cual se eligen las primeras cuatro (4) Entidades Participantes con más transacciones originadas y recibidas.
- El segundo grupo corresponde al siguiente 33% de las Entidades Participantes, del cual se eligen las dos (2) primeras Entidades Participantes con más transacciones originadas y recibidas.
- El tercer grupo corresponde al último 17% de las Entidades Participantes, del cual se elige la primera, con más transacciones originadas y recibidas.

Si alguna(s) de la(s) Entidad(es) Participante(s) no desea(n) o se ve(n) imposibilitada(s) para participar en las reuniones del Comité de Análisis de Reclamos, se escoge la siguiente Entidad dentro del grupo correspondiente.

El mecanismo de desempate en aquellos casos en que los criterios de número de transacciones acumuladas, tanto originadas como recibidas en cada grupo, resulten iguales en dos o más Entidades Participantes, es seleccionar la Entidad que haya originado y recibido el mayor número de transacciones en el mes inmediatamente anterior al mes en que se realiza la elección.

2.8.6. Periodicidad de las reuniones

El comité se reúne cuando las circunstancias así lo requieran.

2.8.7. Citación a las reuniones

El comité es citado por ACH COLOMBIA, indicando la agenda de casos a revisar. ACH COLOMBIA cita a la(s) Entidad(es) Participante(s) delegadas con anticipación, en los casos en que alguna(s) Entidad(es) Participante(s) se viera(n) obligada(s) a marginarse de la discusión y decisión del caso en cuestión. ACH COLOMBIA debe notificar a todos los partícipes del comité la realización o cancelación de las reuniones programadas o extraordinarias.

2.8.8. Reuniones

Las reuniones se efectúan en las instalaciones de ACH COLOMBIA a las 8:30 a.m. del día respectivo. Hay quórum cuando estén presentes al menos tres (3) miembros del comité, entidades principales o delegadas. Las decisiones deben ser tomadas por mayoría. En caso de que el número de participantes sea cuatro (4) en el momento de decidir, y haya empate en la decisión, se aplaza dicha decisión hasta que se complete la mayoría.

A cada reunión asiste un representante por cada una de las Entidades Participantes elegidas. En cada reunión, se elige un presidente entre las Entidades Participante asistentes, quien firma conjuntamente el acta de la reunión con el representante de ACH COLOMBIA.

2.8.9. Metodología de trabajo

En las reuniones se sigue el siguiente orden del día:

1. Verificación de quórum y elección de presidente.
2. Aprobación del acta anterior.
3. Presentación de ACH COLOMBIA de las conductas cuestionadas enviadas por las Entidades Participantes.
4. Análisis de las conductas cuestionadas.
5. Decisión sobre las conductas cuestionadas.
6. Varios y propuestas.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 70 de 323

2.8.10. Actas

De cada una de las reuniones se deja constancia en el acta correspondiente de las decisiones y propuestas tomadas por el comité.

2.8.11. Informe a las Entidades

Las decisiones y recomendaciones que adopte el Comité de Análisis de Reclamos son informadas por ACH COLOMBIA a las Entidades Participantes que se vieron involucradas en la decisión.

2.9. ESQUEMA DE FACTURACIÓN

Este numeral se enuncia la forma en que se realiza el proceso de facturación de los servicios prestados por ACH COLOMBIA, y los conceptos involucrados, según las Tarifas y Comisiones establecidas en Tarifario Oficial que se envía a las Entidades Participantes anualmente.

2.9.1. Facturación servicio ACH COLOMBIA

ACH COLOMBIA factura el valor correspondiente a las transacciones procesadas por el sistema de forma mensual.

2.9.1.1. Conceptos Involucrados

INFORMACIÓN FACTURA	
ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Servicio Proveedor Tecnológico	Servicio prestado por ACH Colombia como Proveedor Tecnológico de las Entidades Participantes para los diferentes servicios. El detalle de las Tarifas con los Esquemas de Facturación correspondientes a cada servicio, se encuentra en el Tarifario Oficial que se envía a las Entidades Participantes anualmente.

2.9.1.2. Factura de Venta

ACH COLOMBIA emite mensualmente una única Factura de Venta (Ver Anexo 8: Factura de Venta), correspondiente al cobro de los servicios anteriormente descritos. En esta factura se discrimina adicionalmente el valor de retención por el impuesto de timbre, retención en la fuente, retención de ICA y retención sobre el IVA facturado.

ACH COLOMBIA envía la factura, el quinto día hábil del mes siguiente al mes facturado. Este documento es enviado vía factura electrónica a los correos autorizados en cada una de las Entidades Participantes vinculadas.

2.9.1.3. Pago del Servicio ACH COLOMBIA

El valor de la Factura de Venta debe ser cancelado a través del participante designado por ACH COLOMBIA, a través del sistema SEBRA (CUD), teniendo en cuenta los datos de pago descritos en la siguiente tabla:

DATOS PARA PAGAR FACTURACIÓN A ACH COLOMBIA	
Nombre	ACH COLOMBIA S.A.
NIT	830078512-6
Entidad Financiera	BANCO DE OCCIDENTE
Cuenta SEBRA	62012307
Código de Operación	117 pago de Comisiones, Servicios y Sanciones (Gravado)
Valor de la Transacción Crédito	TOTAL (Valor total a pagar en la Factura de Venta recibida).

2.9.2. Facturación por concepto de tokens

Cuando una Entidad Participante requiera adquirir tokens para autenticación al sistema ACHnet debe solicitarlos a ACH COLOMBIA, que hará el trámite con el proveedor.

ACH COLOMBIA realiza el cobro de los tokens a el participante al precio dado por el proveedor, de tal manera que esta transacción no genera ninguna utilidad para ACH COLOMBIA, que hace la función de intermediario entre el proveedor de los token y las Entidades Participantes.

2.9.2.1. Conceptos Involucrados

En la factura emitida por ACH COLOMBIA para el reembolso del valor de los tokens se incluye el siguiente concepto:

INFORMACIÓN FACTURA	
ÍTEM	DESCRIPCIÓN
Valor correspondiente a tokens asignados	Pago que deben realizar las Entidades Participantes a ACH COLOMBIA por la adquisición de los tokens al proveedor. El valor incluido por este concepto es el precio dado por el proveedor a los tokens. Igualmente, esta factura se emite electrónica y se paga vía SEBRA tal y como la factura por el Servicio de Proveedor Tecnológico

2.9.3. Cobro interbancario

ACH COLOMBIA a través de ACHnet, módulo de facturación permite la generación de los soportes de cobro correspondientes a los valores netos por los diferentes conceptos de Tarifas y Servicios que se causen a cargo y/o a favor de las Entidades Participantes.

2.9.3.1. Conceptos Involucrados

En el reporte de “Distribución de Pagos” que corresponde al cobro interbancario se involucran diferentes conceptos:

- Tarifas de acceso a la red: Valor a cobrar o a pagar por el participante, por concepto del proceso de las transacciones recibidas o enviadas a través del sistema ACH Colombia como contraprestación por el procesamiento de cada transacción recibida, de acuerdo con las tarifas señaladas en el Capítulo 7. TARIFAS, de este manual.
- Sanciones: Valor a pagar o cobrar por el participante a otras Entidades Participantes o a ACH COLOMBIA por eventos sancionables, según se especifica en el Capítulo 3. Esquema de calidad, de este manual.
- Servicios: Valor que corresponde a la tarifa a ser pagada o cobrada por el participante a otras Entidades Participantes por el servicio de uso de Ciclo 5 y solicitud de certificaciones, según se especifica en el Capítulo 7. TARIFAS, de este manual.

2.9.3.2. Soportes por Cobro Interbancario

ACH COLOMBIA, en nombre de las Entidades Participantes, genera los soportes de cobro correspondientes a los valores netos por los diferentes conceptos de Tarifas de acceso a la red, Sanciones y Servicios que se causen a cargo y/o a favor de las Entidades Participantes.

SOPORTES POR COBRO INTERBANCARIO	
Reporte	Descripción
Comisión Tarifas de acceso a la red	El Módulo de facturación de ACH Colombia, permite a las Entidades Participantes generar reporte para el pago/cobro de comisiones entre entidades de un período determinado.
Detalle de Comisiones a Pagar y/o Cobrar	El Módulo de facturación de ACH Colombia, permite a las Entidades Participantes generar reporte con el detalle de comisiones a pagar y/o cobrar de una Entidad a las demás Entidades Participantes de un período determinado.
Distribución de pagos	El Módulo de facturación de ACH Colombia, permite a las Entidades Participantes generar reporte del consolidado de sanciones, servicios y comisiones de acceso a la red de un período determinado.

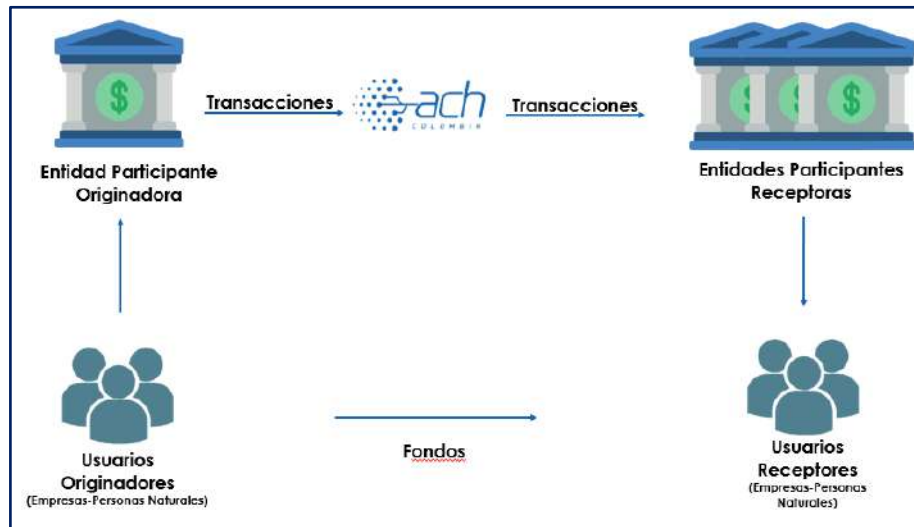
2.9.3.3. Pago de los Cobros Interbancarios

El valor neto (a favor o en contra) del reporte de “Distribución de Pagos para cada Entidad Participante” correspondiente al período específico, será compensado en el ciclo 2 del sistema ACH Colombia, en la fecha entregada por la Gerencia de facturación mediante entrega de los respectivos soportes, dicho valor será registrado en la planilla de compensación definitiva del ciclo 2 en el bloque “Comisiones” “A Favor” o “En Contra” dependiendo de cada Entidad Participante.

2.10. TRANSACCIÓN CRÉDITO

A continuación, se describe el proceso y detalle operativo de la transacción crédito, involucrando las transacciones de prenotificación crédito.

2.10.1. Esquema general de operación transacción crédito



2.10.2. Flujo de la transacción crédito

Transacción Crédito consiste en dispersar fondos desde una cuenta o depósito electrónico de un usuario (Usuario Originador) de una Entidad Participante (Entidad Participante Originadora) hacia una o varias cuentas o depósitos electrónicos de usuarios (Usuario Receptor) en otras Entidades Participantes (Entidad Participante Receptor).

- Para realizar una transacción crédito, el Usuario Originador debe dar la orden de dispersión (débito a su cuenta o depósito electrónico) de fondos desde la cuenta o depósito electrónico que mantiene en su Entidad Participante (Entidad Participante Originadora), utilizando el medio y bajo las condiciones operativas, técnicas y legales que su Entidad Participante le indique. En esta orden, debe indicar el detalle de las cuentas o depósitos electrónicos, valores y clientes que van a ser afectados en otras Entidades Participantes (Entidades Participantes Receptoras).
- El Usuario Originador puede, de forma opcional, previo al envío de la transacción monetaria crédito, enviar una transacción de prenotificación para validar los datos y condiciones de la cuenta o depósitos electrónicos del Usuario Receptor, así como también puede de forma opcional, solicitar a el participante Receptor, validar la identificación del Usuario Receptor.
- Si la transacción monetaria crédito o de prenotificación no resultan exitosas, el participante Receptor genera una transacción de devolución en los plazos definidos, indicando la causa específica, de acuerdo a las causales del anexo 9 “Causales de devolución.
- La Entidad Participante Originadora o el Usuario Originador pueden enviar la transacción crédito a través del sistema ACH COLOMBIA con destino a el participante Receptor, en cualquier momento, o después de conocer que la prenotificación crédito fue exitosa, si fue su decisión enviarla antes de la transacción crédito inicial.
- La Entidad Participante Receptor debe aplicar en el sistema interno de cuentas, las transacciones crédito en la fecha efectiva enviada por el Usuario Originador. La Entidad Participante Receptor puede

hacer validaciones específicas de la información recibida contra la información de sus cuentas o depósitos electrónicos.

- El abono a la cuenta o depósito electrónico del Usuario Receptor, lo debe realizar el participante Receptor, el mismo día en que recibe las transacciones crédito desde ACH COLOMBIA, y en los horarios indicados en el numeral 2.4. Ciclos de Proceso y Horarios.
- Si la transacción de Devolución del crédito no es generada por el participante Receptor, en los horarios definidos, la transacción crédito se entenderá como aplicada exitosamente.
- ACH COLOMBIA procesa las Transacciones Monetarias Crédito, de Prenotificación Crédito y de Devolución Crédito que cumplan con el formato NACHA-M.

2.10.3. Uso de la prenotificación crédito

La Entidad Participante Originadora o el Usuario Originador a su discreción, pueden generar una prenotificación crédito para cada Usuario Receptor, como transacción previa a la transacción crédito, por una vez.

La transacción de prenotificación ayuda a que el proceso crédito se dé correctamente y que las transacciones subsiguientes sean aplicadas apropiadamente a la Cuenta del Usuario Receptor por el participante Receptor.

2.10.3.1. Control de Prenotificaciones

El control de las transacciones de prenotificación que se ha enviado, es responsabilidad del participante originador o del Usuario Originador, según el acuerdo que exista entre las partes.

Si la transacción de devolución de prenotificación no es generada por el participante Receptor en los horarios y plazos definidos, se entenderá que la prenotificación ha sido exitosa.

2.10.3.2. Tiempos para iniciar la Prenotificación

La Entidad Participante Originadora debe realizar la prenotificación mínimo tres (3) días hábiles antes de la Fecha Efectiva de la primera transacción crédito.

2.10.4. Transacciones de devolución

Si el proceso de verificación derivado de la transacción de prenotificación o de la transacción crédito no es exitoso, el participante Receptor deberá generar una transacción de devolución con destino a el participante originador.

La Entidad Participante Receptor, a través de la Transacción de Devolución, informa a el participante originador a través del sistema ACH, que la transacción no fue aceptada por no cumplir con las condiciones establecidas o porque no fue aceptada por el Usuario Receptor.

La Entidad Participante Originadora debe verificar la razón de la devolución e informar al Usuario Originador para iniciar nuevamente la transacción de prenotificación o la transacción crédito, si es del caso.

2.10.4.1. Causales de Devolución

La Entidad Participante Receptor debe informar la descripción y código estándar de la devolución, y en lo posible, informar el detalle de la devolución.

En el Anexo 9: Causales de Devolución, se presentan los códigos y las causales específicas que deben ser usadas para las transacciones de prenotificación crédito y para las transacciones monetarias crédito.

2.10.4.2. Plazos para Iniciar una Transacción de Devolución Crédito

– **Entidad Participante Receptor**

La Entidad Participante Receptor debe generar la transacción de devolución de prenotificación y de la transacción de devolución crédito, como máximo en los horarios establecidos en el numeral 2.4. Ciclos de Proceso y Horarios.

– **Cliente Receptor**

Si el participante Receptor recibe una solicitud de no aceptación (reclamo) de la transacción crédito por parte del Usuario Receptor, puede generar una transacción de devolución crédito indicando la causal específica, a más tardar en el primer ciclo del día hábil siguiente de recibida la solicitud de devolución o reclamo, después de efectuado el crédito.

La Entidad Participante Receptor debe debitar la cuenta del Usuario Receptor como respuesta a su solicitud de devolución, teniendo en cuenta la información del Anexo 10: Devolución por Solicitud del Usuario Receptor.

2.10.5. Actividades para realizar para el proceso crédito

Las actividades que deben ser realizadas en cada participante del sistema ACH, para completar una transacción crédito, incluida la transacción de prenotificación crédito, son:

EN EL USUARIO ORIGINADOR

- Explicar la forma y condiciones de operación de la transacción crédito al Usuario Receptor.
- Enviar las transacciones dentro de los horarios, formatos y especificaciones establecidos por el participante originador.
- Realizar a su discreción, una transacción de prenotificación de carácter técnico a través de su Entidad Participante Originadora previo al envío de transacciones crédito.
- Indicar al Usuario Receptor que el tiempo máximo para obtener respuesta a una transacción de prenotificación, si es solicitada, es de un (1) día hábil.

EN EL USUARIO ORIGINADOR

- Aceptar las transacciones de devolución crédito generadas por el participante Receptor o por solicitud del Usuario Receptor, dentro de los plazos establecidos.
- Aceptar los cargos por mandato legal asignados como consecuencia de los perjuicios que pueda causar a cualquiera de los participantes (Entidad Participante Originadora, Entidad Participante Receptor, Usuario Receptor) derivadas de deficiencias o errores operativos.
- Disponer de los procedimientos para el manejo de Reversiones de transacciones crédito procesadas o enviadas por error.

EN LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA

- Capacitar a los Usuario Originadores en la operación de la transacción crédito y entregar un instructivo diseñado de acuerdo con sus procedimientos internos.
- Celebrar con sus Clientes Originadores un acuerdo en virtud del cual éstos la autorizan para enviar en su nombre transacciones ordenadas por ellos mismos a través de ACH COLOMBIA.
- Explicar al Usuario Originador, que puede a su discreción, realizar la prenotificación por una sola vez, para cada Usuario Receptor, explicándole que el proceso de prenotificación ayuda a que la transacción crédito se dé correctamente y que las transacciones subsiguientes sean aplicadas apropiadamente a la cuenta del Usuario Receptor por el participante Receptor.
- Indicar al Usuario Originador que el tiempo máximo para obtener respuesta a una transacción de prenotificación solicitada, es de un (1) día hábil, después de enviada a el participante Receptor.
- Recibir las transacciones enviadas por el Usuario Originador en los horarios y formatos definidos.
- Preparar las transacciones a ser enviadas a ACH COLOMBIA en el formato estándar NACHA-M y enviarlas en los horarios establecidos.
- Definir los procedimientos para manejo de Reversiones de transacciones crédito procesadas por error. Estos procedimientos los debe dar a conocer a sus Clientes Originadores.
- Recibir las transacciones de devolución crédito que no pudieron ser aplicadas en el participante Receptor.

2.10.6. Validación de transacciones crédito

La validación de la identificación del Usuario Receptor es solicitada a discreción del Usuario Originador o de el participante originador; el participante Receptor está obligada a validar las condiciones y/o el estado de la cuenta y, si se solicita, debe también validar la identificación del Usuario Receptor, entendida como la confrontación del número de cuenta y la identificación de su(s) respectivo(s) titular(es) (cuentas individuales o conjuntas), datos enviados por el participante originador en una transacción de prenotificación o en una transacción crédito.

En el caso de cuentas conjuntas, el participante Receptor está obligada a validar el único número de identificación del Cliente Receptor registrado en la transacción de prenotificación o en la transacción crédito contra todas las identificaciones registradas para ese número de cuenta.

Si al efectuar el proceso de validación de la información de la transacción de prenotificación o de la transacción

crédito, éste no resulta exitoso, el participante Receptor debe generar una transacción de devolución crédito, en los tiempos y horarios definidos en el numeral 2.4. Ciclos de Proceso y Horarios de acuerdo con las causales del anexo 9 “Causales de devolución.

La identificación del Usuario Receptor se debe enviar con la información básica de la transacción de prenotificación o de la transacción crédito, si es que se requiere su validación, según lo indica el formato.

2.10.7. Ficha técnica para transacciones crédito

Las especificaciones técnicas para el envío de una Transacción monetaria o de prenotificación Crédito se encuentran en el numeral 6.4. Ficha Técnica Transacción Crédito, y las especificaciones técnicas para la generación de Transacciones de Devolución se encuentran en el numeral 6.6. Ficha Técnica Transacción Devolución.

2.10.8. Consideraciones transacciones crédito recibidas de PSE

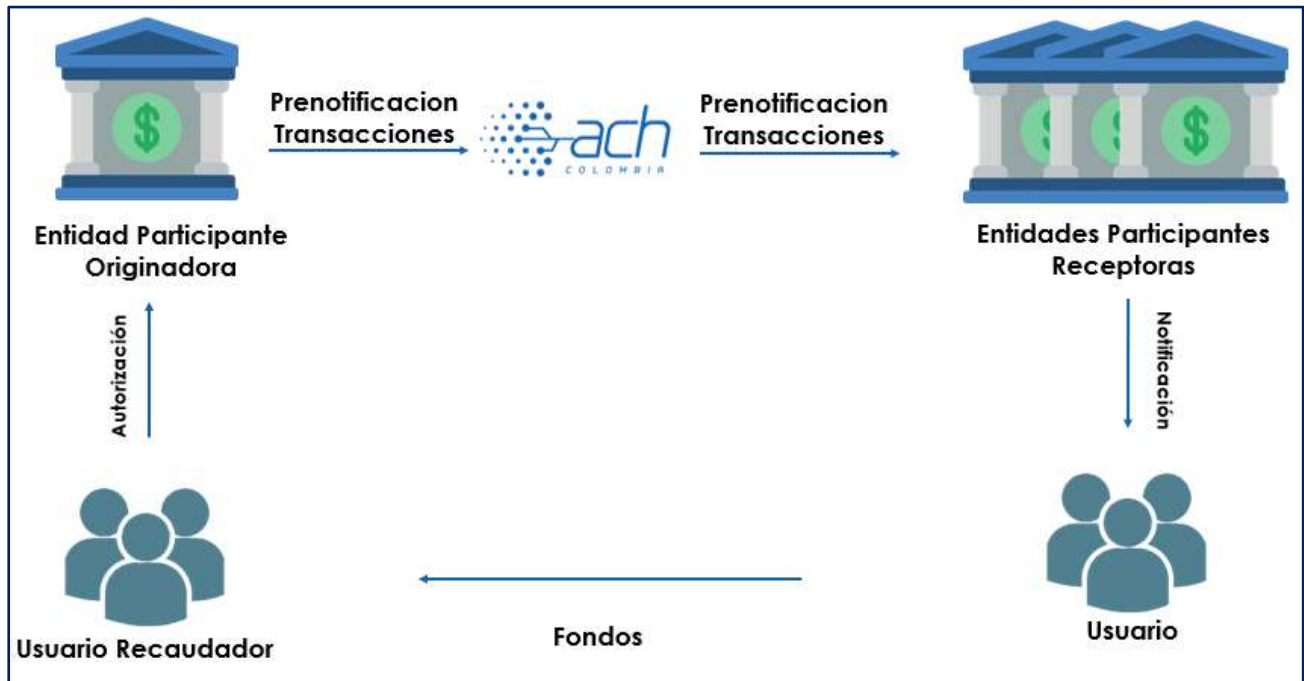
Además de las condiciones normales, el proceso de las transacciones recibidas del Sistema PSE debe tener en cuenta lo siguiente:

- Prenotificaciones: PSE podrá enviar transacciones de prenotificación crédito; sin embargo, actualmente no se generan.
- Límites: La Entidad Participante Recaudadora de las transacciones ACH originadas por PSE (tipo CCD), debe omitir las validaciones actuales de límites para transacciones tipo crédito. Por lo tanto, deberá abonar las transacciones por los valores indicados por PSE, siempre y cuando se cumplan las condiciones de verificación de cuenta e identificación correspondientes.
- Devoluciones: La Entidad Participante no debe generar devoluciones a este tipo de transacciones. El sistema no las procesará. La Entidad Participante debe seguir los procedimientos establecidos en el Manual de Operaciones de PSE, en caso de no poder abonar las cuentas.
- Ficha Técnica: Las especificaciones técnicas para transacciones crédito originadas por PSE se encuentran en el numeral 6.8. Ficha Técnica Transacción Crédito generada por PSE.

2.11. TRANSACCIÓN DÉBITO

A continuación, se describe el proceso y detalle operativo de la transacción débito, involucrando las transacciones de prenotificación débito.

2.11.1. Esquema general de operación transacción débito



2.11.2. Proceso de la transacción débito

La Transacción Débito consiste en concentrar fondos provenientes de múltiples cuentas o depósitos electrónicos de los Usuarios (Usuarios Receptores) de varias Entidades Participantes en la cuenta de un Usuario de otra Entidad Participante (Usuario Originador).

- Para realizar una transacción débito, el Usuario Receptor autoriza a el participante Receptor a debitar su cuenta o depósito electrónico periódicamente, para acreditar la cuenta de un Usuario Originador en el participante originador.
- El Usuario Receptor entrega al Usuario Originador la Autorización de Recaudo descrita en el Anexo 11: Autorización de Recaudo. El Cliente Usuario, una vez verifica la información del Usuario Receptor envía de forma obligatoria, a través del participante donde tiene su cuenta (Entidad Participante Originadora), una Transacción de Prenotificación Débito a el participante Receptor para verificar las condiciones de la cuenta, especificando el servicio a debitar.
- La autorización de recaudo del Usuario receptor, descrita en el Anexo 11: Autorización de Recaudo, puede ser entregada al Usuario originador a través de:
 - Formato físico: el Usuario receptor diligencia la autorización de recaudo mediante formato anexo 11: “Autorización de Recaudo” con su respectiva firma para garantizar

su conocimiento sobre la acción, dicho formato será entregado al Usuario recaudador, para iniciar el proceso de inscripción.

- Llamada Telefónica: el Usuario originador (recaudador) de la transacción débito, dispondrá a sus Usuarios receptores los medios para que a partir de una llamada telefónica pueda realizar la autorización de recaudo, de acuerdo al anexo 11: "Autorización de Recaudo"; la empresa recaudadora debe garantizar opciones de autenticación e identificación de sus usuarios, con el fin de ejercer los respectivos controles y conocimiento de Usuarios, la llamada debe quedar grabada como soporte de la inscripción de la cuenta al servicio.
- Internet: el Usuario originador (recaudador) de la transacción débito, dispondrá a sus Usuario receptores los medios para ingresar a un portal web, el cual garantice el conocimiento de cliente y almacene en sus bases de datos la autorización de acuerdo AL anexo 11: "Autorización de Recaudo"
- Una vez verificada la información del Usuario Receptor que autoriza el débito, el Usuario Originador debe dar la orden de recaudo de fondos a su Entidad Participante (Entidad Participante Originadora) para debitar la cuenta o depósito electrónico que el Usuario Receptor mantiene en el participante (Entidad Participante Receptor). El Usuario Originador utiliza el medio y las condiciones operativas, técnicas y legales que su Entidad Participante le indique. En esta orden, debe indicar el detalle de las cuentas o depósitos electrónicos, valores, tipo de servicio, y clientes que van a ser afectados en las Entidades Participante Receptoras.
- Por ningún motivo el participante originador (o el Usuario Originador) puede enviar transacciones débito hacia cuentas o depósitos electrónicos que no haya prenotificado o cuyas transacciones de prenotificación hayan sido devueltas oportunamente por parte del participante Receptor.
- La Entidad Participante Receptor, debe de forma obligatoria, validar la identificación del Usuario Receptor cuando el participante originador le envíe una Transacción monetaria débito, o cuando le envíe una Transacción de Prenotificación débito. En este caso, no es requerido que el participante originador o el Usuario Originador soliciten la validación.
- Si la transacción monetaria débito o de prenotificación débito no resultan exitosas, el participante Receptor genera una transacción de devolución en los plazos definidos, indicando la causa específica.
- La Entidad Participante Receptor debe aplicar al sistema de cuentas o depósitos electrónicos, las transacciones débito, de acuerdo con la fecha efectiva enviada por el Usuario Originador. La Entidad Participante Receptor puede hacer validaciones específicas de la información recibida contra la información de sus cuentas o contra la base de datos de " Usuarios Receptores Prenotificados" si la maneja, como por ejemplo de límites. La creación de esta base de datos en el participante Receptor es opcional.
- El débito a la cuenta o depósito electrónico del Usuario Receptor, lo debe realizar el participante Receptor, el mismo día en que se reciben las transacciones desde ACH COLOMBIA, y en los horarios indicados en el numeral 2.4. Ciclos de Proceso y Horarios.
- El abono a la cuenta del Usuario Originador, resultado de los recaudos realizados, lo debe realizar el participante originador, el mismo día en que se enviaron las transacciones débito a el participante Receptor. El manejo de la disponibilidad de los fondos para el Usuario Originador es decisión de el participante originador de acuerdo con los convenios establecidos entre ellos.
- Si la transacción de Devolución del débito no es generada por el participante Receptor, en los horarios

definidos, la transacción débito se entenderá como aplicada exitosamente.

- ACH COLOMBIA procesa las Transacciones Monetarias Débito, de Prenotificación Débito y de Devolución Débito, que cumplan con el formato NACHA-M.

2.11.3. REQUISITOS PARA LA VINCULACIÓN DE USUARIOS ORIGINADORES

Actividades con requisitos adicionales para vinculación de un Usuario para Originar transacciones Débito.

No podrán vincularse comercios relacionados con actividades delictivas, delitos fuente o subyacentes del lavado de activos determinados en el artículo 323 del Código Penal Colombiano como son: tráfico de migrantes, trata de personas, extorsión, enriquecimiento ilícito, delitos contra el sistema financiero, tráfico de drogas tóxicas, tráfico de armas, rebelión, etc.:

Actividad	Requisitos
Desarrolladoras de Software	Carta de compromiso generada por la empresa en donde se compromete a utilizar el botón para recaudos propios y no para convertirse en proveedor de servicio como agregador de pagos.
Pasarelas de Pago	Realizar el proceso de vinculación y firmar contrato con ACH Colombia como Agregador o Pasarela de Pago, cumplir los requisitos definidos en el Manual de Servicio PSE para Pasarelas y Agregadores de Pago. Cualquier empresa que ejerza la actividad de Pasarela o agregador a través de PSE sin autorización de ACH Colombia será deshabilitada sin previo aviso.
NIT asociado para empresas con unidades de negocio	Carta firmada por el representante legal de la empresa donde conste que la empresa maneja varias unidades de negocio y por tanto necesita asociar el NIT y la respectiva cuenta bancaria en el sistema PSE y que el botón será usado únicamente para el recaudo de las unidades de negocio de las empresas vinculadas. Se debe relacionar el NIT principal y los NIT asociados. Cámara de comercio del grupo empresarial, donde se demuestre la relación comercial de las unidades de negocio con el NIT principal.
Para grupos económicos	Carta firmada por el representante legal de la sociedad donde conste que la empresa maneja diferentes unidades de negocio y por tanto necesitan asociar el NIT y la respectiva cuenta bancaria en el sistema PSE, y que el botón será usado únicamente para el recaudo de las unidades de negocio de las empresas vinculadas. Se debe relacionar el NIT principal y los NIT asociados, carta firmada por el representante legal de la sociedad beneficiaria del NIT asociado en la que se autorice la vinculación al botón de la sociedad con el que hace grupo económico, certificación de composición accionaria de la sociedad beneficiaria del NIT asociado, firmada por representante legal o revisor fiscal no menor a 30 días, en donde se acredite la participación accionaria mayor al 50% de la sociedad con el NIT principal, certificado de existencia y representación legal tanto de la sociedad con el NIT principal, como de las sociedades beneficiarias del NIT asociado.

Actividad	Requisitos
Billeteras, monederos o bolsillos virtuales	Deben ser entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
Empresas que presten servicios de captación, ahorro, inversiones.	Deben ser entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia o Superintendencia de Economía Solidaria.
Empresas que presten servicios de préstamos, recuperación de cartera y colocación.	Indicar en su objeto social la actividad de colocación. De ser una Fintech, debe estar afiliada a la asociación Fintech. Debe ser presentada por una Entidad Participante.
Recaudos de nombre de terceros con fiducia (NIT Asociado)	Contrato de fiducia o documentos que soporten el acuerdo con la fiduciaria o el tercero que va a recaudar, carta de la empresa que autorice el abono de los recursos al tercero, certificado de existencia y representación legal del tercero. Se permitirá todo tipo de empresas con la restricción que las cuentas estén en fiduciarias y anexas la documentación solicitada.
Carteras Colectivas	RUT del fondo de inversión, carta de solicitud de vinculación a PSE de la Sociedad Administradora mencionando el Fondo de inversión recaudador, cámara de comercio de la Sociedad Administradora. Cada cartera colectiva debe tener un botón independiente.
Donaciones	Personería Jurídica, Acta de Constitución o de fundación o certificado de cámara de comercio donde se especifique que es una entidad sin ánimo de lucro, el objeto de la misma y mínimo 2 años de constitución, certificado del banco donde incluya número de cuenta a la cual se hará el recaudo, el cuentahabiente debe corresponder con el beneficiario de la donación. Restricción en topes de transacciones: Rango 1 PJ: 2 SMLV. Rango 2 PN: 2 SMLV.
Venta de billetes / números de lotería	Documento donde conste que la beneficencia debe aceptar la reversión de los recursos en el momento que el participante originadora de los recursos determine que la transacción fue un fraude (transacción no consentida). Los recursos deben estar en la cuenta de la beneficencia respectiva. Solo se aceptan compras de persona natural, los límites de compra se rigen por Rango 1 de persona natural y no se permiten montos superiores. Servicio ofrecido para las Beneficencias Departamentales que venden sus loterías a través de internet.
Empresas farmacéuticas dedicadas a la fabricación con fines medicinales y	Licencia emitida por el Ministerio de Salud y protección social para la producción y fabricación de derivados de cannabis, registro del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, certificación de la existencia de políticas de prevención de Lavado de activos y financiación del terrorismo aplicadas en toda la cadena de suministro (semillas, cultivo, fabricación y comercialización).

Actividad	Requisitos
científicos de cannabis	
Empresas en liquidación	Certificación firmada por el Liquidador, indicando la finalidad del uso del botón, el cual debe estar encaminado únicamente a los actos propios de la liquidación.
Persona natural	A la solicitud de vinculación se debe adjuntar copia de la cámara de comercio, RUT y cedula de ciudadanía del representante legal. Se debe cumplir con todo el proceso de vinculación y validación exigido por ACH Colombia.
Servicios prepago y recargas	Certificado de existencia y representación legal que especifique mínimo 2 años de constitución. Debe tener funcionalidad en la página de la empresa, que garantice el registro de los usuarios que realizan la recarga.
Giros Nacionales	Licencia de Servicio Postal de Pago emitida por el Ministerio de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. Debe tener funcionalidad en la página de la empresa que garantice el registro de los usuarios que realizan los giros y contar con controles para prevenir el fraude.
Consortios y Uniones temporales	La vinculación debe ser realizada por alguno de los integrantes del consorcio o unión temporal, que sea el titular de la cuenta recaudadora.
Fabricación y comercialización de armas.	El fabricante de armas, explosivos o munición debe ser proveedor de las Fuerzas Militares y de Policía en Colombia (INDUMIL).
Compra y Venta de divisas	Certificación suscrita por representante legal de que se cuenta con mecanismos para la prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo y se realiza un conocimiento del cliente enfocado en conocer el origen de los fondos con los que se realizan las transacciones.
Juegos de suerte y azar	Autorización para operar por parte de Coljuegos. Debe tener un acuerdo de recaudo con una participante, deberá habilitar controles tales como: auditorías, reversión de pagos, límites, número máximo de operaciones, bloqueos preventivos, e investigaciones Certificación de que cuenta con sistema de prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como para la prevención de fraude y la seguridad de la información. El servicio debe estar dirigido a personas naturales habilitadas para el efecto, inscripción previa del comprador, bancarizado y con tope máximo de operaciones.

2.11.4. Uso de la prenotificación débito

La Entidad Participante Originadora debe exigir la transacción de prenotificación al Usuario Originador, para cada Usuario Receptor, como transacción previa a la transacción Débito, por una vez y garantizar la existencia del respectivo soporte de autorización que tendrá vigencia limitada o ilimitada, según se requiera.

El procedimiento de prenotificación aplica cuando las vinculaciones se produzcan en la empresa recaudadora

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 84 de 323

o Usuario Originador.

La transacción de prenotificación ayuda a que el proceso débito se dé correctamente y que las transacciones subsiguientes sean aplicadas apropiadamente a la Cuenta del Usuario Receptor por el participante Receptor.

2.11.4.1. Control de Prenotificaciones

El control de las transacciones de prenotificación que se han enviado es responsabilidad del participante originador o del Usuario

Originador, según el acuerdo que exista entre las partes.

Si la transacción de devolución de prenotificación no es generada por el participante Receptor, en los horarios y ciclo definidos en el numeral 2.4. Ciclos de Proceso y Horarios, se entenderá que la prenotificación ha sido exitosa.

2.11.4.2. Plazos para iniciar la Prenotificación

La Entidad Participante Originadora debe realizar la prenotificación mínimo tres (3) días hábiles antes de la Fecha Efectiva de la primera transacción débito.

2.11.5. Transacciones de devolución

En el proceso débito se pueden presentar devoluciones durante la vinculación cuando se generan transacciones de prenotificación; también se pueden presentar devoluciones durante el proceso de recaudo, es decir, cuando se genera la transacción monetaria débito.

2.11.5.1. Devolución de Prenotificaciones Débito y de Transacciones Débito

Si el proceso de verificación derivado de la transacción de prenotificación o de la transacción débito no es exitoso, el participante Receptor deberá generar una transacción de Devolución con destino a el participante originador.

La Entidad Participante Receptor, a través de la Transacción de Devolución, informa a el participante originador a través del sistema ACH COLOMBIA, que la transacción no fue aceptada por no cumplir con las condiciones establecidas o porque no fue aceptada por el Usuario Receptor.

La Entidad Participante Originadora debe verificar la razón de la devolución e informar al Usuario Originador para iniciar nuevamente la transacción de prenotificación o transacción débito según sea el caso.

— Causales de Devolución

La Entidad Participante Receptor debe informar la descripción y código estándar de la devolución, y en lo posible, informar el detalle de la devolución. En el Anexo 9. Causales de Devolución, se presentan las causales específicas para transacciones de prenotificación débito y para transacciones monetarias débito.

— **Plazos para Iniciar una Transacción de Devolución Débito**

— **Entidad Participante Receptor**

La Entidad Participante Receptor debe generar la transacción de devolución de prenotificación y la transacción de devolución débito, en los plazos máximos definidos en el en el numeral 2.4. Ciclos de Proceso y Horarios.

— **Usuario Receptor**

Si el participante Receptor recibe una solicitud de no aceptación (reclamo) de la transacción débito por parte del Usuario Receptor, debe generar una transacción de devolución débito indicando la causal específica, a más tardar en el primer ciclo del día hábil siguiente de recibida la solicitud de devolución o reclamo.

El Usuario Receptor debe ser consciente que presentar devoluciones débito reiteradas, puede ser causal de cancelación del servicio por parte del Usuario Originador o de el participante Receptor.

El control del número máximo de devoluciones débito por solicitud del Usuario Receptor, debe ser efectuado por el Usuario Originador o por el participante Receptor a su discreción. Se recomienda que no exceda de tres (3) solicitudes de devolución por cada servicio prestado a cada Cliente Receptor.

2.11.6. Actividades para realizar para el proceso débito

Las actividades que deben ser realizadas por cada participante del sistema ACH, para completar la vinculación de los Usuarios al servicio débito y la transacción débito, son las siguientes:

ACTIVIDADES EN EL USUARIO ORIGINADOR	
Prenotificación	– Explicar la forma y condiciones de operación de la transacción débito al Usuario Receptor, y solicitarle la autorización dirigida a el participante Receptor para aplicar transacciones débito ordenadas por el Usuario Originador bajo las condiciones indicadas en el Anexo 11: Autorización de Recaudo. – Conservar la Autorización de Recaudo a título de custodia gratuita y en beneficio de las Entidades Participantes, en un medio adecuado y seguro; el tiempo de conservación será establecido en el contrato celebrado entre el Usuario Originador y su Entidad Participante Originadora. El Usuario Originador debe entregar las autorizaciones a el participante que así lo requiera y al personal que esté debidamente autorizado para ello. Todo lo anterior, si pacta con su Entidad Participante tener la custodia de la Autorización de Recaudo. – Realizar en forma obligatoria una transacción de prenotificación de carácter técnico a través de su Entidad Participante Originadora previo al envío de transacciones débito. – Indicar al Usuario Receptor que el tiempo máximo para obtener respuesta a una transacción de prenotificación es de un (1) día hábil tiempo a partir del cual se podrá iniciar la primera transacción débito, si la prenotificación fue exitosa. – Será responsabilidad del cliente originador validar la autenticidad y validez de la autorización (formato físico, llamada telefónica, internet) que reciba el usuario originador en los términos de la ley de comercio electrónico.
	– Aceptar o efectuar la devolución de las transacciones ordenadas por el participante Receptor o por el Usuario Receptor, independientemente de la causal válida expuesta, dentro de los plazos establecidos. – Aceptar los cargos por mandato legal asignados como consecuencia de los perjuicios que pueda causar a cualquiera de los participantes (Entidad Participante Originadora, Entidad Participante Receptor, Usuario Receptor) derivadas de deficiencias o errores operativos. – Suspender el envío de transacciones débito ante la notificación de Cancelación de Autorización (Ver Anexo 12: Cancelación de Autorización de Recaudo) dada a el participante Receptor o al Usuario Originador por el Usuario Receptor.

ACTIVIDADES EN EL USUARIO ORIGINADOR

- Disponer de los procedimientos para el manejo de Reversiones de transacciones débito enviadas por el Usuario Originador por error.

ACTIVIDADES EN LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA

- Capacitar a los Usuarios Originadores en la operación de la transacción débito y entregar un instructivo diseñado de acuerdo con sus procedimientos internos incluyendo el de la vinculación del Usuario Receptor.
- Celebrar con sus Clientes Originadores un acuerdo en virtud del cual éstos la autorizan para enviar en su nombre transacciones ordenadas por ellos mismos a través de ACH COLOMBIA, de acuerdo con las condiciones mínimas establecidas en el Anexo 13: Contrato Débito Usuario Originador – Entidad Participante Originadora.
- Permitir a través de sus canales (físicos, telefónicos y/o virtuales) la inscripción, programación, modificación y/o cancelación de autorizaciones para la realización de débitos automáticos. Es responsabilidad de la EF la custodia y conservación de las autorizaciones dadas por los usuarios para la realización de los débitos, realizadas a través de cualquiera de los canales dispuestos por la EF. La EF será responsable ante el sistema por las reclamaciones, investigaciones y/o requerimientos relacionadas con las inscripciones de los débitos realizadas a través de dichos canales. En caso de requerirlo, la EF deberá acreditar la existencia de la autorización dada por el usuario, y así como los medios que utilizo para llevar a cabo el conocimiento del cliente que otorgó dicha autorización.

Prenotificación	– Exigir la prenotificación técnica por una sola vez a los Usuarios Originadores, para cada Usuario Receptor, como inicio de un proceso de transacciones débito. – Indicar a los Usuario Originadores que el tiempo máximo para obtener respuesta a una transacción de prenotificación es de un (1) día hábil, tiempo estimado para iniciar el proceso de transacciones débito. – Acordar con los Usuarios Originadores el mecanismo de custodia de la Autorización de Recaudo y los requerimientos sobre dichas autorizaciones.

- Definir los procedimientos para manejo de Reversiones de transacciones débito procesadas por error. Estos procedimientos los debe dar a conocer a sus Usuarios Originadores.
- Disponer de un proceso de evaluación de riesgo permanente de los Usuarios Originadores para control de Límites, entre otros.
- Acordar con sus Usuarios Originadores, el manejo de disponibilidad de fondos de las operaciones de recaudo realizadas.
- Definir los procedimientos de manejo de las devoluciones por causa de Cancelaciones de Autorizaciones dadas por el Usuario Receptor a el participante Receptor e indicarlos al Usuario Originador.

ACTIVIDADES EN LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA

- Aceptar los cargos por mandato legal asignados como consecuencia de los perjuicios que pueda causar a cualquiera de los participantes (Entidad Participante Receptor, Usuario Originador, Usuario Receptor) derivadas de deficiencias o errores operativos.

EN LA ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR

Prenotificación	– Hacer una verificación técnica en el momento de recibir una transacción de prenotificación que consiste en validar las condiciones y/o estado de la cuenta y la identificación del Usuario Receptor asociado a la misma. – Definir el procedimiento de operación en el momento de notificar a su Cliente Receptor la validez de una transacción de prenotificación. – Si el proceso de verificación derivado de la transacción de prenotificación no es exitoso, el participante Receptor debe enviar una transacción de devolución.
	– Si el proceso de verificación derivado de la transacción de prenotificación es exitoso, el participante Receptor deberá actualizar su base de datos de prenotificaciones, si la maneja, y aplicar la transacción de acuerdo con la información registrada en la transacción de prenotificación.
– Hacer una verificación técnica que consiste en validar las condiciones y/o estado de la cuenta y la identificación del Usuario Receptor asociado a la misma en el momento de recibir una transacción débito; si el participante Receptor no puede aplicar la transacción débito al sistema de cuentas por una razón específica, debe generar una transacción de devolución débito.	
– Si el proceso de verificación efectuado a la transacción débito es exitoso, el participante Receptor debe aceptar y aplicar la transacción débito a su sistema de cuentas.	
– Aceptar los cargos por mandato legal asignados como consecuencia de los perjuicios que pueda causar a cualquiera de los participantes (Entidad Participante Originadora, Usuario Receptor) derivadas de deficiencias o errores operativos.	
– La Entidad Participante Receptor debe disponer de los procedimientos para manejo de órdenes de no pago, reclamos o devoluciones solicitadas por el Usuario Receptor y para el manejo de Cancelaciones de Autorizaciones de Recaudo y de Reversiones de transacciones débito procesadas por error. Estos procedimientos los debe dar a conocer a sus Clientes Receptores.	
– La Entidad Participante Receptor tiene la opción de crear una base de datos de "Clientes Receptores Prenotificados o Enrolados" o crear una base de datos de "Excepciones o Negativos" que contengan la Cancelación de Autorizaciones de Recaudo y órdenes de no pago dadas por los Usuario Receptores, o crear ambas bases de datos para controlar los servicios de recaudo ofrecidos a sus clientes.	

2.11.7. Validación de transacciones débito

- La Entidad Participante Receptor está obligada a validar las condiciones y/o el estado de la cuenta y la

identificación del Usuario Receptor, entendida como la confrontación del número de cuenta y la identificación de su(s) respectivo(s) titular(es) (cuentas individuales o conjuntas), datos enviados por el participante originador en una transacción de prenotificación o en una transacción débito. Cada Entidad Participante Receptor deberá desarrollar su propio control que le permita comparar la información recibida con o sin dígito de chequeo, dado que dentro del registro no existe un campo adicional que informe si tal dígito está o no presente.

- En el caso de cuentas conjuntas, el participante Receptor está obligada a validar la Identificación del Usuario Receptor registrado en la transacción de prenotificación o en la transacción débito contra todas las identificaciones registradas para ese número de cuenta. La Identificación del Usuario Receptor se debe enviar con la información básica de la transacción de prenotificación o de la transacción débito.
- Para las diversas operaciones y procesos internos del Usuario Originador y el participante Receptor es importante tener en cuenta que los datos del(los) titular(es) de la cuenta (Usuario Receptor(es)) en el participante Receptor pueden ser diferentes del (los) usuario(s) directo(s) del servicio registrado en el Usuario Originador. Por ejemplo, en el caso de una empresa de servicios públicos se puede presentar que el arrendatario de un predio es el titular de la cuenta en el participante Receptor y quien paga la factura, mientras que el propietario de dicho predio es el usuario registrado ante la empresa de servicios públicos.
- Si al efectuar el proceso de validación de la información de la transacción de prenotificación, éste no resulta exitoso el participante Receptor debe generar una transacción de devolución de prenotificación.
- Si al efectuar el proceso de validación de la información de la transacción débito, este no resulta exitoso, el participante Receptor debe generar una transacción de devolución débito.
- La referencia de pago que envía el participante originador o el Usuario Originador en cada transacción de prenotificación débito y en cada transacción monetaria débito, puede ser usada por el participante Receptor para notificar el detalle del débito realizado al Cliente Receptor o para almacenarlo en la base de datos de prenotificaciones (si la utiliza) para futuras referencias y validaciones. La referencia de pago debe enviarse como información adicional a la transacción, de acuerdo con el formato establecido.
- Cuando el Usuario Receptor se vincula directamente en el participante Receptor, el participante originador o el Usuario Originador no requieren enviar prenotificaciones.
- La Entidad Participante Receptor puede efectuar validaciones de las transacciones débito recibidas de los Usuarios Originadores, contra la base de datos de “Clientes, si la maneja.

2.11.8. Novedades

A continuación se presentan las novedades que pueden solicitar el Usuario Originador a su Entidad Participante Originadora y el Usuario Receptor a su Entidad Participante Receptor:

2.11.8.1. Orden de no pago

Es el documento firmado por el Usuario Receptor, donde solicita a su Entidad Participante Receptor no efectuar una transacción de pago específica. El Usuario Receptor tiene la posibilidad y la opción de evitar que temporalmente le apliquen débitos a su cuenta por un servicio, siempre y cuando se cumpla lo siguiente:

- El Usuario Receptor informe a el participante Receptor su orden de no pago, con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles antes de la fecha de aplicación del débito. Para

ello es importante que las Entidades Participantes Receptoras dispongan de canales ágiles y sencillos.

- El Usuario Receptor suministre los siguientes datos para el procesamiento de la orden de no pago.
 - Número de Identificación del Usuario Originador.
 - Nombre del Usuario Originador.
 - Código Único de Referencia del servicio.
- El Usuario Receptor debe ser consciente que presentar órdenes de no pago reiteradas, puede ser causal de cancelación del servicio por parte del Usuario Originador o de el participante Receptor. El control del número máximo de órdenes de no pago, debe ser realizado por el Usuario Originador o por el participante Receptor a su discreción. Se recomienda que no exceda de tres (3) órdenes de no pago.

Si el participante Receptor recibe una transacción débito, y el Usuario Receptor ha dado orden de no pago, el participante Receptor debe generar una transacción de devolución débito usando la causal R08 - Orden de No Pago. Esta orden se hace efectiva al momento de generar la transacción de devolución; pagos posteriores serán aplicados normalmente.

Es responsabilidad del Usuario Receptor resolver y aclarar su situación con el Usuario Originador, cuando presente una orden de no pago.

Todos los participantes (Usuario Originador, Entidad Participante Originadora y Entidad Participante Receptor) deben aceptar y habilitar sus sistemas y políticas para el procesamiento de estas órdenes de no pago.

2.11.8.2. Cancelación de Autorización de Recaudo

Es el documento firmado por el Usuario Receptor cancelando en forma definitiva la Autorización de Recaudo (Ver Anexo 12: Cancelación de Autorización de Recaudo) para debitar su cuenta, el cual debe ser entregado a el participante Receptor o al Usuario Originador, con una anticipación no inferior a diez (10) días hábiles a la fecha efectiva del próximo envío de transacciones débito. En la medida en que las circunstancias tecnológicas y legales lo permitan, el documento físico puede ser reemplazado por uno de tipo electrónico. Si la Cancelación de Autorización de Recaudo es presentada al Usuario Originador, éste no está obligado a notificar a el participante Receptor; sin embargo, se recomienda a el participante Receptor establecer los mecanismos de administración de la base de datos de prenotificaciones no utilizadas.

El documento de Cancelación de Autorización de Recaudo que el Usuario Receptor firma, debe incluir la información mínima requerida por el Usuario Originador y/o por el participante Receptor para actualizar sus bases de datos, deshabilitando al Usuario Receptor para recibir transacciones débito en el futuro, según lo establecido en el Anexo 12.

La conservación y custodia del documento de Cancelación de Autorización de Recaudo la debe hacer el participante Receptor o el Usuario Originador, según donde se presente.

Es importante anotar que el aviso de Cancelación de Autorización puede darse por una persona diferente al Usuario Receptor que demuestre un interés legítimo en ello o por una autoridad, en caso

de que se presente una circunstancia que manifiestamente implique la imposibilidad de continuar con la operación en concreto, tales como la liquidación de la sociedad, la muerte del Usuario Receptor, la terminación del contrato que otorga causa al pago, o eventos similares.

Si el participante Receptor recibe una transacción débito, y el Cliente Usuario ha cancelado previamente la autorización de recaudo, el participante Receptor debe generar una transacción de devolución débito usando la causal R07 - Autorización de Recaudo Revocada por el Usuario Receptor.

2.11.8.3. Modificaciones

El Usuario Receptor que requiera cambiar información financiera (p.e: número o tipo de cuenta, o Entidad Participante) o información relativa al servicio (p.e: referencia de pago) que fue entregada y aceptada durante el proceso de vinculación (prenotificación), debe reiniciar el proceso de vinculación y solicitar la eliminación de la información dada con anterioridad. Los límites pueden ser modificados, teniendo en cuenta lo mencionado en el numeral 2.11.13. Ficha técnica para transacciones débito.

2.11.9. Reintentos automáticos

La Entidad Participante Originadora está en capacidad de reenviar una transacción débito a través del sistema ACH COLOMBIA, cuando haya sido devuelta previamente por el participante Receptor por fondos insuficientes en la cuenta del Usuario Receptor (Causal de Devolución R01- Fondos Insuficientes) o fondos no disponibles para cubrir el valor de la transacción débito (Causal de Devolución R09 – Fondos No Disponibles). Lo anterior, si ha pactado con su Cliente Originador efectuar reintentos automáticos para transacciones débito.

2.11.10. Pagos parciales

Para el procesamiento de transacciones débito no se aceptan pagos parciales. La transacción débito monetaria en la cuenta del Usuario Receptor se realiza por el valor total de la transacción débito generada por el Cliente Originador.

Cuando no hay fondos suficientes o cuando la disponibilidad de fondos no cubre el valor total de la transacción débito, el participante Receptor debe generar una transacción de devolución por causal R01-Fondos Insuficientes o R09-Fondos No Disponibles, según corresponda.

2.11.11. Límites

Los límites entre el participante originador y su Cliente Originador, y los límites que el Usuario Originador acuerde con su Cliente Receptor se establecen a discreción de cada uno de ellos y de acuerdo con el convenio que establezcan.

Los límites entre el Usuario Originador y el Usuario Receptor pueden ser establecidos en la "Autorización de Recaudo", si el Usuario Originador o el participante Receptor así lo consideran conveniente, según la

transacción de prenotificación.

Por otra parte, el participante Receptor puede, a su discreción, definir, controlar y establecer mecanismos de asignación y actualización de límites de mutuo acuerdo con su Usuario Receptor, y generar devoluciones con la causal correspondiente (R13– Monto no autorizado: El valor de la transacción débito no corresponde al monto autorizado por el Usuario Receptor) al Cliente Originador, si así lo considera.

Adicionalmente, es importante tener en cuenta que la “Autorización de Recaudo” presenta de forma opcional la inclusión de los límites, por lo tanto, si se va a realizar una modificación a la autorización referente a los límites, se debe indicar al Usuario Receptor que se puede dirigir al Usuario Originador (si se han acordado límites entre ellos) o a el participante Receptor (si el participante ofrece el servicio de control de límites).

2.11.12. Reclamos

A continuación, se presentan algunas de las razones de reclamación, que un Usuario Receptor puede presentar en el momento de solicitar una devolución débito a su Entidad Participante Receptor, para obtener el abono a su cuenta:

- Usuario Originador no autorizado: La Entidad Participante Receptor ha sido notificada por su Cliente Receptor, que el Usuario Originador de la transacción no ha sido autorizado para debitar su cuenta.
- No existe autorización o prenotificación: No fue encontrada la autorización o acuerdo con el Usuario Receptor o no existe prenotificación.
- Monto no autorizado: El valor de la transacción débito no corresponde con el monto autorizado por el Usuario Receptor.
- Fecha de transacción errada: La fecha de la transacción débito no corresponde con la fecha autorizada por el Usuario Receptor.
- Autorización Cancelada: El Usuario Receptor ha cancelado previamente la autorización de recaudo.
- Débito Duplicado: El Usuario Receptor notifica el recibo de una transacción débito duplicada.
- La Devolución por Solicitud del Usuario Receptor (Ver Anexo 10) debe hacerse por escrito e incluir toda la información relacionada con el reclamo generado por el Usuario Receptor.

Cuando el Usuario Receptor solicite una Devolución a una transacción Débito aplicada con anterioridad, como consecuencia de una reclamación, el participante Receptor debe efectuar el abono a la Cuenta Receptora del Usuario Receptor, el mismo día de recibida la reclamación, y preferiblemente de forma inmediata.

La Entidad Participante Receptor debe generar una transacción de devolución débito, máximo en el primer corte del siguiente día hábil de recibida la Solicitud de Devolución por parte del Usuario Receptor, informando la causal de la devolución (Causal R10 - Devolución débito por solicitud del Usuario Receptor) y dando el mayor detalle posible del motivo del reclamo.

Si por algún inconveniente no es posible efectuar el abono a la cuenta del Usuario Receptor o generar la devolución con destino a el participante originador, el mismo día de recibido el reclamo, el participante Receptor puede hacerlo como máximo al día hábil siguiente de recibido el reclamo; sin embargo, se recomienda que, para generar confianza en el servicio, el abono se efectúe en forma inmediata.

La Entidad Participante Originadora debe verificar la razón de la devolución, aceptarla e informar al Usuario Originador.

Cuando el Usuario Receptor no acepta el débito, el participante Receptor de la transacción deberá crear, en el módulo de reclamos, una solicitud de reversión con causal REV05 (Usuario Receptor no acepta el débito o débito duplicado).

El Usuario Receptor debe ser consciente que presentar devoluciones débito reiteradas, puede ser causal de cancelación del servicio por parte del Usuario Originador o de el participante Receptor. El control del número máximo de devoluciones débito, debe ser efectuado por el Usuario Originador o por el participante Receptor a su discreción. Se recomienda que no exceda de tres (3) solicitudes de devolución por cada servicio del Usuario Receptor.

Es importante aclarar que el participante Receptor generará transacciones de devolución por el valor exacto de la transacción débito original.

La Entidad Participante Receptor debe reintegrar los cargos aplicados a la cuenta del Usuario Receptor por motivo de impuestos, comisiones o cualquier otro cargo, resultado de la transacción débito aplicada, cuando éste realice la reclamación.

En el caso de presentarse intereses de mora o cargos que sean producto de las devoluciones débito, o reclamos por valores diferentes a las transacciones débito original, el Usuario Receptor debe contactarse directamente con su Cliente Originador.

Los inconvenientes que se presenten como resultado de reclamaciones simultáneas del Usuario Receptor ante el participante Receptor y ante el Usuario Originador, deben ser solucionados directamente entre el Usuario Originador y el Usuario Receptor.

2.11.13. Ficha técnica para transacciones débito

Las especificaciones técnicas para el envío de una Transacción monetaria Débito y de una Transacción de Prenotificación Débito se encuentran en el numeral 2.11; las especificaciones técnicas para la generación de Transacciones de Devolución se encuentran en el numeral 2.10.

2.12. LÍMITES

ACH COLOMBIA ha establecido algunos valores máximos que pueden ser enviados a través del sistema ACH COLOMBIA en la realización de las Transacciones, que no deben ser superados por el participante originador.

2.12.1. Para transacciones crédito

Los límites por monto actualmente definidos en ACH COLOMBIA para cada Transacción Crédito se describen a continuación:

LÍMITES PARA TRANSACCIONES CRÉDITO	
VALOR TRANSACCIÓN	CONTROL EN ACH COLOMBIA
Transacciones crédito cuyo valor oscile entre \$1,500.000.000.00 y \$34.252.220.765.00 por transacción.	El sistema ACHnet exigirá la autorización de un funcionario del participante con perfil de Administrador para poder procesar cada una de las transacciones cuyo monto se encuentre en este rango. El sistema genera un archivo de devolución por operador con destino a el participante originador de las transacciones que no se pueden procesar por no cumplir con la autorización del administrador, indicando la causal de devolución por operador y descripción de la misma, según el ítem 6.11 Generalidades del Formato, numeral 6.1.8 (Ver Anexo 3: Causales de Devolución por Operador).
Transacciones crédito enviadas desde un mismo Usuario Originador hacia una misma cuenta del Usuario Receptor en un mismo día de proceso que superen los \$34.252.220.765.00	ACH COLOMBIA no procesa aquellas transacciones que de forma individual o acumulada en un día de proceso superen el límite establecido. ACH COLOMBIA genera una Devolución por Operador por cada transacción que supere el límite individual, o por la transacción que acumulada con otras enviadas durante el día de proceso superen el límite establecido. La condición en ACH COLOMBIA se presenta si se supera el límite definido, al acumular los valores de las transacciones originadas por el mismo Usuario Originador (que es validado por la Identificación o NIT del cliente originador) en uno o varios lotes durante un día, hacia el mismo Usuario Receptor (que es validado contra el número y tipo de cuenta del Usuario receptor e Identificación del mismo, en la misma Entidad Participante Receptor). La Devolución por Operador es generada por ACH COLOMBIA utilizando la causal que corresponda según el ítem 6.11 Generalidades del Formato, numeral 6.1.8 (Ver Anexo 3 Causales de Devolución por Operador). Cuando se requiera realizar transacciones que superen estos límites, el participante originador debe ingresar a ACHnet e inscribir y aprobar la cuenta recaudadora para la cual van estos valores (Ver Instructivo creación y autorización de cuentas en ACHnet para montos superiores GOP-PRC-INS 020).
Transacciones crédito cuyo valor exceden los \$96.599.530.084.00 millones hasta los 200 MM	ACH Colombia genera una devolución por operador para cada transacción que supere el límite individual, o por la transacción que acumulada con otras enviadas durante el día de proceso superen el límite establecido. La condición en ACH se presenta si se supera el límite definido, al acumular los valores de las transacciones originadas por el mismo originador (que se conoce por la identificación o NIT asociado) en uno o varios lotes durante un día, hacia el mismo cliente receptor (que se conoce por el número, tipo de cuenta receptora e identificación del cliente receptor en la misma Entidad Participante receptor). Cuando se requiera realizar transacciones que superen estos límites, el participante originador debe ingresar a ACHnet e inscribir y aprobar la cuenta recaudadora para la cual van estos valores (Ver Instructivo creación y autorización de cuentas en ACHnet para montos superiores GOP-PRC-INS 020).

LÍMITES PARA TRANSACCIONES CRÉDITO	
VALOR TRANSACCIÓN	CONTROL EN ACH COLOMBIA
Para transacciones de depósitos Electrónicos como originadores créditos y receptores crédito tendrán un monto hasta 8 SMMLV que es lo que debe tener como saldo máximo.	Las transferencias interbancarias crédito y débito a Depósitos Electrónicos tiene un límite por transacción por cliente receptor. Nota: El control de límites transaccionales a depósitos electrónicos de manera mensual no es responsabilidad de ACH Colombia, toda vez que las entidades participantes del servicio son quienes deben implementar el mecanismo de control en su infraestructura tecnológica.

2.12.2. Administración de Cuentas Para Montos Superiores

A continuación, se presenta el esquema de manejo de la administración de cuentas para transferencias de transacciones crédito por montos superiores autorizadas en ACHnet por parte de el participante originador

2.12.2.1. Registrar Cuenta

El usuario de el participante con perfil de Registrar cuenta debe inscribir en ACH Net los datos de la cuenta receptora hacia la cual se van a realizar transferencias crédito por montos superiores de acuerdo con los límites establecidos en el numeral 2.12.1, adicionalmente debe seleccionar uno de los límites disponibles para ser asignado a la cuenta que se está registrando; actualmente existen tres (3) tipos de límites para transacciones tipo crédito.

- Limite A : Transacciones crédito enviadas desde un mismo Usuario Originador hacia una misma cuenta del Usuario Receptor en un mismo día de proceso hasta \$34.252.220.765.00 y no requiere inscripción de la cuenta receptora
- Limite B : Transacciones crédito enviadas desde un mismo Usuario Originador hacia una misma cuenta del Usuario Receptor en un mismo día de proceso que superen los \$34.252.220.765.00 hasta \$96.599.530.084.00 una vez autorizada la cuenta en el sistema, esta quedara activa con 720 días de vigencia, los cuales podrán ser editables a un menor tiempo, en el momento de la creación de la cuenta.
- Limite C : Transacciones crédito enviadas desde un mismo Usuario Originador hacia una misma cuenta del Usuario Receptor en un mismo día de proceso que superen los \$96.599.530.084.00 hasta 200.000.000.000, una vez autorizada la cuenta en el sistema está quedará disponible por un (1) día de vigencia de proceso.

2.12.2.2. Aprobar Cuenta

El usuario de el participante con perfil de Autoriza Cuenta debe ingresar al sistema de ACHNet y autorizar la cuenta que fue inscrita por el usuario de el participante con perfil de Registrar Cuenta, lo anterior con la finalidad de dejar activa la cuenta receptora para recibir transacciones crédito enviadas desde un mismo Usuario Originador en un mismo día de proceso .

2.12.2.3. Cargue de archivo Nacha-M

El usuario operador de el participante debe cargar en ACHNet el archivo Nacha-m que contiene la (s) transacción (es) crédito enviada (s) desde un mismo Usuario Originador hacia una misma cuenta del Usuario Receptor en un mismo día de proceso, la aplicación solicita la autorización del Administrador de ACHNet de el participante, el cual debe autenticarse con usuario y Token y de esta manera aprobar la (s) transacción (es) de las cuentas que se encuentra ya registradas y aprobadas en ACHnet.

2.12.3. Para transacciones débito

Los límites actualmente definidos en ACH COLOMBIA para cada Transacción Débito se describen a continuación:

LÍMITES PARA TRANSACCIONES DÉBITO	
VALOR TRANSACCIÓN	CONTROL EN ACH COLOMBIA
Transacciones débito enviadas desde un mismo Usuario Originador hacia la misma Cuenta Receptora en un mismo día de proceso que superen los \$ 82.240. 142.00	ACH COLOMBIA no procesa aquellas transacciones que de forma individual o acumulada en un día de proceso superen el límite establecido. ACH COLOMBIA genera una Devolución por Operador por cada transacción que supere el límite individual, o por la transacción que acumulada con otras enviadas durante el día de proceso superen el límite establecido. La condición en ACH COLOMBIA se presenta si se supera el límite definido, al acumular los valores de las transacciones enviadas por el mismo Usuario Originador (que es validada por la Identificación o NIT asociado a la cuenta Originadora) en uno o varios lotes durante un día, hacia el mismo Usuario Receptor (que es validado contra el número y tipo de cuenta del Usuario receptor en la misma Entidad Participante Receptor). La Devolución por Operador es generada por ACH COLOMBIA utilizando la causal que corresponda según el ítem 6.11 Generalidades del Formato, numeral 6.1.8 (Ver Anexo 3: Causales de Devolución por Operador).



Para transacciones de depósitos Electrónicos como originadores débitos y receptores débito tendrán un monto hasta 8 SMMLV que es lo que debe tener como saldo máximo.

Las transferencias interbancarias crédito y débito a Depósitos Electrónicos tiene un límite por transacción por cliente receptor.

Nota: El control de límites transaccionales a depósitos electrónicos de manera mensual no es responsabilidad de ACH Colombia, toda vez que las entidades participantes del servicio son quienes deben implementar el mecanismo de control en su infraestructura tecnológica.

3. ESQUEMA DE CALIDAD

3.1. INTRODUCCIÓN

El presente esquema tiene como finalidad primordial, mantener el servicio de ACH COLOMBIA dentro de los más altos estándares de calidad y corrección. Busca facilitar el alcance de los siguientes objetivos básicos:

La “Mejora en el Servicio” entendida como la vocación de los partícipes del sistema, consistente en prestar un servicio a los clientes y usuarios del mismo que se caracterice por su calidad, transparencia, moralidad, celeridad, eficiencia y demás elementos y valores conexos con una actividad de servicio.

La “Protección del Sistema”, concebida como el compromiso entre los partícipes de ACH COLOMBIA en mantener el sistema permanentemente dentro de altos estándares de operatividad, en la medida en que el servicio de ACH COLOMBIA supone un proceso en cadena, caracterizado por la mutua dependencia entre las Entidades participantes. Las reglas aquí acordadas tienden a garantizar en particular la fluidez del sistema, entendida como el flujo continuo e ininterrumpido de información dentro de altos estándares de calidad y, la confianza e integridad del mismo, concebida como la minimización de los riesgos inherentes a actuaciones incorrectas o defectuosas de los partícipes.

3.2. ALCANCE DEL ESQUEMA DE CALIDAD

El presente esquema hace parte del estatuto profesional de los partícipes del sistema de ACH COLOMBIA, tiene una naturaleza gremial, contractual y privada, se fundamenta en la buena fe de los partícipes, el carácter profesional de su actividad, en la protección al sistema de pagos y en la defensa de los derechos de los usuarios del servicio. No obstante, en la búsqueda de los fines que le anima y en el desarrollo de los principios que le fundamenta, no agota la materia.

Las sanciones previstas en este Esquema de Calidad no son plenamente indemnizatorias del daño que los errores y conductas descritas puedan causar, y se refieren únicamente a los daños sistémicos, esto es, a los que se relacionan con el servicio y operación de un sistema de pagos y cobros en red sana. En consecuencia, atienden con exclusividad la calidad de la red en términos estrictamente operativos, por lo que no inhibe a los afectados a emprender las acciones que tengan plenos efectos resarcitorios frente al daño sufrido.

El Esquema de Calidad, en los términos y con las limitaciones aquí señaladas, es de carácter universal en la medida en que se aplica a todos los partícipes del sistema ACH COLOMBIA, lo que incluye los fallos de la misma entidad compensadora ACH COLOMBIA, quien responde en igualdad de condiciones que los otros partícipes, por los errores que puedan entorpecer la operación normal del sistema.

El Esquema de Calidad tiene por principio, tanto en su definición, cobro y pago, el trámite automático y administrativo propio de una obligación común. En atención a dicho principio, los partícipes deben procurar resolver las diferencias que puedan surgir sobre las mismas, ante la administración de ACH COLOMBIA, antes que acudir o recargar las instancias estatutarias de resolución de conflictos.

Como directriz en este mismo punto, se recomienda que, en aras de la mejor atención a la clientela, se institucionalice como regla de conducta, en caso de conflicto entre las Entidades participantes frente a un reclamo de un cliente, que en primer término se dé solución al impase del cliente por parte de su Entidad Participante, y posteriormente se entre a discernir la responsabilidad de una u otra Entidad.

Las conductas descritas previenen a las Entidades participantes partícipes, de incurrir en las faltas más frecuentes que de modo cotidiano afectan el sistema y desmejoran el servicio, pero en términos positivos constituyen ante todo un mínimo para alcanzar los fines descritos. Se recomienda, por tanto, a las Entidades, desarrollar mecanismos internos que promuevan la actividad de sus operadores dentro de una cultura de máxima probidad moral, óptima preparación de los funcionarios y utilización eficiente de los recursos técnicos, así como dentro del concepto de calidad total en el servicio.

La experiencia demuestra que establecer y mantener dentro del participante como regla operativa sin excepciones, los estándares de verificación que den certeza a la entidad sobre todos los datos pertinentes del destinatario final, previenen con eficacia la ocurrencia de errores y trabas en la red.

El Esquema de Calidad no libera de la responsabilidad a ninguna Entidad Participante vinculada al sistema de ACH COLOMBIA, de las obligaciones incluidas en el Contrato de Prestación de Servicios suscrito entre ACH COLOMBIA y las Entidades participantes.

3.3. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En caso de presentarse conflictos frente a las posibles sanciones por incumplimiento del Esquema de Calidad, o de presentarse cuestionamientos sobre las conductas de las Entidades participantes o de ACH COLOMBIA, como consecuencia del proceso de operaciones efectuadas a través de ACH COLOMBIA, se deben utilizar los mecanismos de solución existentes, tales como el Comité de Análisis de Reclamos o el Comité de Solución de Conflictos (Ver numeral 2.8. Comité de Análisis de Reclamos de este manual).

3.4. PROCEDIMIENTO

El régimen sancionatorio aquí previsto se basa en los mismos presupuestos de la responsabilidad objetiva, de modo que comprobado el hecho e identificado el actor, se sigue por principio la definición de la consiguiente responsabilidad, la cual se determina a través del siguiente procedimiento mínimo.

3.4.1. Consolidación de Información de Reclamos

Con base en los casos de reclamos, solicitudes y reversiones presentados por los partícipes a través del módulo de reclamos y/o de la verificación de la información conocida y procesada por ACH COLOMBIA, se agrupan y liquidan los eventos sancionables ocurridos del día 21 del primer mes al día 20 del siguiente mes, o el día anterior (si el día 20 no es hábil), Ver Documento Relacionado: Instructivo Cálculo de Sanciones e Instructivo Módulo de Reclamos.

Lo anterior permite a ACH COLOMBIA consolidar la información y a las Entidades Participantes afectadas tener la posibilidad de hacer los descargos correspondientes. El cobro y pago de los valores de las sanciones, se hace

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 100 de 323

al mismo tiempo con los cobros de facturación mensual y en un solo pago consolidado con las comisiones de acceso a la red y servicios.

3.4.2. Producción de Reportes de Liquidación de Sanciones

Con base en la información consolidada, ACH COLOMBIA genera dos (2) reportes de liquidación por cada Entidad Participante partícipe del sistema ACH COLOMBIA; en el primero se anotan las sumas que la misma saldría a deber a ACH COLOMBIA y/o a los otros partícipes del sistema y, en el segundo, se registran, también en forma discriminada, las sumas que eventualmente se consoliden en su favor, por conductas de los otros partícipes, incluido ACH COLOMBIA, en las que haya resultado agraviada.

Los reportes de preliquidación quedan disponibles en el módulo de sanciones el día 25 o durante el día hábil siguiente (sí el día 25 no es hábil), y hasta el día 29 o el siguiente día hábil (si el 29 no es hábil), en el horario de 8:30 a.m. a 3:00 p.m. para su consulta y validación por parte del participante.

De igual forma y después de recibir los comentarios pertinentes sobre la preliquidación, el primer día hábil del mes siguiente, ACH COLOMBIA procederá a liquidar de manera definitiva las sanciones y servicios y avisará a todas las Entidades participantes de la disponibilidad de los reportes definitivos en el módulo de facturación.

3.5. OPORTUNIDAD Y REQUISITOS PARA Oponerse a la Sanción

Una vez recibidos los reportes, el participante tiene hasta el día 30 o el siguiente día hábil (si el día 30 no es hábil), la oportunidad de informar por escrito, su desacuerdo con los ítems atinentes a las sumas que sale a deber y de aportar las pruebas que pretenda hacer valer. Si no lo hace, las cifras señaladas se liquidan y cobran en su contra, el quinto día hábil del mes siguiente. El cobro y pago de los valores de las sanciones, se hace al mismo tiempo con los cobros de facturación mensual de Tarifas de acceso a la red y en un valor neto único, según se describe en el numeral 6.9. Archivo de pagos NACHA-M Seguridad Social.

Si cuestiona parcialmente el reporte, se liquidan y cobran las conductas no cuestionadas; en cuanto a las conductas cuestionadas, se reúne el Comité de Análisis de Reclamos, numeral 2.8. Comité de Análisis de Reclamos, previa confirmación de ACH COLOMBIA, el tercer día hábil de cada mes, con el fin de emitir un concepto frente a las conductas cuestionadas.

En la medida en que los descargos a juicio del Comité de Análisis de Reclamos no resulten suficientes para desvirtuar la responsabilidad objetiva aquí establecida, se procede a liquidar y cobrar la sanción; el cobro se hace junto con la facturación de las comisiones por las transacciones procesadas en el período anterior. La sanción debe ser pagada sin desmedro de la posibilidad de el participante respectiva de recurrir ante el Comité de Solución de Conflictos.

Si los descargos resultaren suficientes para desvirtuar la responsabilidad objetiva aquí establecida, la sanción no se incluye.

Cuando el agraviado sea una de las cinco (5) Entidades Participantes principales pertenecientes al Comité de Análisis de Reclamos o ACH COLOMBIA, ésta se debe marginar en el momento de la toma de la decisión respectiva, donde ella esté involucrada, y se da paso a una Entidad Participante delegada.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 101 de 323

Esta situación debe ser informada por ACH COLOMBIA con anterioridad a los partícipes del Comité, con el fin de citar a la entidad delegada.

3.6. OTROS MOTIVOS DE INCONFORMIDAD CON LOS REPORTES DE LIQUIDACIÓN

La Entidad Participante que estime que ACH COLOMBIA no ha tenido en consideración faltas al Esquema de Calidad, reportadas por ella, por ACH COLOMBIA, o por otro participe en su contra, puede dentro de la misma oportunidad señalada en el numeral 7.5 presentar las razones de inconformidad y aportar las pruebas que pretenda hacer valer.

Cuando ACH COLOMBIA omita una sanción en los reportes de liquidación, ésta es incluida en el siguiente período, siguiendo el proceso normal establecido en el Esquema de Calidad.

Si se encuentra que una sanción fue liquidada como consecuencia de inconsistencias en el Esquema de Calidad, el Comité de Reclamos o ACH COLOMBIA reconsidera el cobro de dichas sanciones para el período inmediatamente anterior, para todas las Entidades participantes sancionadas, en tanto se precisa o ajusta el Esquema de Calidad.

3.7. EXCEPCIONES

Teniendo en cuenta que se pueden presentar casos de fuerza mayor y de gran impacto en las entidades participantes, que imposibiliten la prestación del servicio de acuerdo con lo establecido, se tiene previsto el manejo de excepciones que justifiquen la no aplicación de sanciones.

3.7.1. Situaciones Previsibles

Los eventos programados como cambio de equipos, cambio de programas, traslados, mantenimientos, pruebas, etc., se deben reportar a ACH COLOMBIA mínimo tres (3) días hábiles antes a la ocurrencia del evento programado. ACH COLOMBIA reporta a las demás Entidades participantes los eventos programados de las Entidades participantes y los propios de ACH COLOMBIA, a más tardar al siguiente día hábil de conocer la información. La Entidad Participante debe reportar los cambios de última hora que se presenten a la fecha de salida de los eventos programados, si es el caso.

En los casos en que el participante informe las situaciones previsibles con la debida anticipación a ACH COLOMBIA, todos los eventos sancionables quedan eximidos de sanción, por un periodo máximo de quince (15) días calendario a partir de la fecha de ocurrencia del evento programado, excepto los relacionados con el pago de la compensación o de la contestación o solución de reclamos, solicitudes de reversión, o solicitudes de certificación. Por lo tanto, no se exige de pago de sanción los eventos 16, 17, 18, 19, 20 y 21 según se describen en el Anexo 6: Eventos Sancionables del Esquema de Calidad.

3.7.2. Situaciones No Previsibles

Para situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, el participante afectada debe informar a ACH COLOMBIA dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles, quien a su vez informa a las demás Entidades Participantes dentro de las siguientes ocho (8) horas hábiles, después de recibida la notificación u ocurrido el evento (en el caso de ACH COLOMBIA).

3.8. EVENTOS SANCIONABLES

El Esquema de Calidad está dividido en sanciones para el participante y para ACH COLOMBIA, evaluando transacciones no monetarias, transacciones monetarias y devoluciones. El detalle de cada uno de los eventos sancionables para los diferentes tipos de transacciones, se describen en el Anexo 6: Eventos Sancionables del Esquema de Calidad; Ver Documento Relacionado: Instructivo de Cálculo de Sanciones. En este anexo se utiliza la siguiente nomenclatura para identificar la entidad a sancionar:

EP: Entidad Participante.

ACH: ACH COLOMBIA.

4. GESTIÓN DEL RIESGO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

4.1. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

En materia de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo las Entidades Participantes deben:

- Cumplir con la normatividad vigente en materia de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo. Son responsables por el conocimiento de su cliente. Cuando uno de sus clientes utilice los servicios de ACH COLOMBIA se entiende que el participante ha aplicado los controles requeridos por las normas y su sistema de administración para que no se presente el riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Suministrar, en caso de requerirlo, la información necesaria que le permita a ACH COLOMBIA una gestión adecuada del riesgo de contagio. En consecuencia el participante deberá remitir la información que le permita al Entidad Participante Receptor de los recursos determinar de manera precisa quien es el originador de los mismos.

Se entiende por riesgo de contagio: aquella posibilidad de pérdida que ACH COLOMBIA pueda sufrir, directa o indirectamente, por una acción u omisión de las Entidades participantes vinculadas al sistema ACH COLOMBIA en materia de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

- Mantener la información completa y actualizada de los usuarios y de los sujetos receptores o recaudadores.
- Verificar el tipo, monto y periodicidad de las transacciones de los usuarios que se hagan por medio de ACH COLOMBIA y que éstas correspondan al perfil definido por el participante. Se entiende que el participante tiene conocimiento de su cliente y por lo tanto que el mismo está autorizado a realizar la operación por esta.
- ACH Colombia, a través de la Gerencia de Cumplimiento, remite a los participantes mensualmente un listado de señales de alerta correspondientes a sus clientes (usuarios de ACH Colombia). Es responsabilidad de cada participante la gestión, análisis de la información y Reporte de Operación Sospechosa a la UIAF (si así lo considera) de acuerdo con los criterios objetivos definidos por cada Entidad. Estas alertas no omiten la obligatoriedad de los participantes a implementar su propio SARLAFT, ni de ejecutar las actividades de identificación de operaciones inusuales bajo su propio esquema de operación. Asimismo, es deber del participante mantener actualizado el correo de recepción de las señales de alerta, comunicando los cambios que se presenten al buzón sarlaft@achcolombia.com.co.

4.2. ESQUEMA DE CALIDAD Y CONTROL DEL RIESGO

ACH Colombia como entidad regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia, tiene un Sistema de Administración de Riesgo integral, el cual dentro de su alcance gestiona riesgos operacionales, de seguridad de la información y ciberseguridad, continuidad de negocio, fraude interno y transaccional, de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como también riesgos de tipo sistémico que puedan llegar a impactar a los diferentes actores del ecosistema financiero. Estos sistemas de gestión cuentan con las políticas, herramientas tecnológicas, procedimientos, metodologías y demás requerimientos, que sirven de marco de trabajo para la adecuada administración de los riesgos; permitiendo asegurar un ambiente de control dando cumplimiento a la normatividad y con metodologías basadas en buenas prácticas de industria.

El Sistema de gestión de Riesgo integral se encuentra documentando, actualizado en todas sus etapas donde se identifica, mide, controla y monitorea los perfiles de riesgo de los procesos, servicios, canales, terceros, proyectos y controles de forma integral con un equipo humano calificado y competente para el desarrollo de esta gestión.

Teniendo en cuenta que, de acuerdo con la circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, por tener ACH Colombia las facultades de EASPBV (Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor), deben establecer su modelo de gestión de riesgos con base en la identificación de los riesgos propios de su actividad y a su perfil y apetito de riesgos, incorporado por lo menos aquellos definidos en la norma y a los cuales puede verse expuesto en el ejercicio de su objeto social.

Por lo anterior, ACH Colombia certifica que se encuentra habilitado para cumplir los servicios ofrecidos, toda vez que cuenta con metodologías y buenas prácticas de administración y gestión de riesgos.

4.2.1 Terminología

Riesgo: Es el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

Riesgo Operacional (RO): Es la posibilidad de que la entidad incurra en pérdidas por las deficiencias, fallas o inadecuado funcionamiento de los procesos, la tecnología, la infraestructura o el recurso humano, así como por la ocurrencia de acontecimientos externos asociados a éstos. Incluye el riesgo legal.

Seguridad de la Información/Ciberseguridad: Es el conjunto de políticas, estrategias, Metodologías, recursos, soluciones informáticas, prácticas y competencias para proteger, asegurar y preservar La Confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se almacene, reproduzca o procese, así como el desarrollo de capacidades empresariales para defender y anticipar las amenazas cibernéticas en los sistemas informáticos y de la operación de la entidad.

Plan de Continuidad de Negocio: Es un plan logístico para la práctica de cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada o desastre.

Riesgo de Lavado de activos y financiación al terrorismo LA/FT: Es la posibilidad de pérdida al introducir o instrumentar dentro del sistema financiero; recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 105 de 323

Riesgo Legal: Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones. Aplica a todas las actividades e incluye a terceros que actúen en representación de la entidad respecto de los procesos y/o actividades tercerizadas.

Riesgo Reputacional: Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.

Riesgo de crédito: Es la posible pérdida que asume un agente económico como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona.

Riesgo de liquidez: Dificultad de una empresa para poder hacer frente a sus obligaciones de pago a corto plazo debido a la incapacidad de convertir sus activos en liquidez sin incurrir en pérdidas.

Riesgo de Contagio: Es la posibilidad de pérdida que una entidad puede sufrir, directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un vinculado. El vinculado es el relacionado o asociado e incluye personas naturales o jurídicas que tienen posibilidad de ejercer influencia sobre la entidad.

Perfil de Riesgo: Resultado consolidado de la medición permanente de los riesgos a los que se ve expuesta la entidad.

Riesgo Inherente: Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.

Riesgo Residual: Nivel resultante del riesgo después de aplicar los controles.

Riesgos sistémicos: Como entidad centralizadora y eje central del esquema de compensación a nivel nacional, se han identificado riesgos que pueden generar afectaciones a los diferentes actores del ecosistema financiero, los cuales son denominados sistémicos, estos provienen de diferentes tipos de riesgo como lo son: Operacionales, Seguridad de la información, ciberseguridad, continuidad de negocio, fraude interno y transaccional, lavado de activos y financiación del terrorismo, incumplimiento normativo y legal y de Continuidad de Negocio.

Además de lo anteriormente mencionado, ACH COLOMBIA cuenta con un Esquema de Calidad y Control de Riesgos que hace parte de las exigencias que la participación en el Sistema ACH COLOMBIA impone a las Entidades Financieras. La participación en el Sistema ACH COLOMBIA tiene un carácter profesional, contractual y privado, se fundamenta en la buena fe de los partícipes, y su objetivo es garantizar la “mejora en el servicio” y la “protección del sistema”, dentro de altos estándares operativos y técnicos.

El esquema de riesgos se basa en una metodología compuesta principalmente de cuatro fases, que son: Identificación, medición, control y monitoreo; donde en su primera fase se identifican los riesgos a los que se ve expuesto ACH Colombia de acuerdo con los factores de riesgo establecidos a nivel interno desde los procesos, activos de información, tecnológicos, así como factores externos, con el fin de establecer el nivel de exposición que tiene la compañía ante su materialización. Posteriormente se realiza la medición de los riesgos identificados calificando su impacto y probabilidad de acuerdo con las escalas definidas y así poder determinar el perfil de riesgo inherente. Luego se realiza la identificación de los controles que se han implementado para

la mitigación de cada uno de los riesgos, los cuales llevan una calificación a nivel de efectividad, la cual determinará el nivel de mitigación de cada riesgo y así poder obtener el perfil de riesgo residual. Como última fase se encuentra el monitoreo que se realiza de forma permanente a los controles, en cuanto a su diseño, aplicabilidad y nivel de efectividad.

Este esquema de riesgos está enmarcado en un modelo de aseguramiento denominado “Modelo de las tres líneas”, el cual permite desarrollar una estructura de niveles para garantizar un adecuado aseguramiento del cumplimiento de los controles iniciando directamente desde la operación y a través de un monitoreo de áreas especiales, finalizando con la revisión de la auditoría interna como área independiente.

4.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ACH COLOMBIA requiere la prestación de los servicios con altos estándares de seguridad y calidad, especialmente aquellos que permitan asegurar la información que se utiliza en el desarrollo de los mismos. Así las cosas, en su carácter entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, está obligada a cumplir con las regulaciones que le apliquen, especialmente las concernientes a los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios establecidos en la Circular Básica Jurídica Externa 029.

Como consecuencia de lo anterior, en el desarrollo del servicio ACH los participantes deben y se obligan recíprocamente, en su nombre y en el de sus miembros, empleados, contratistas o consultores, a mantener un estricto deber de confidencialidad, frente a la información de dicho carácter que reciban o procesen, sin desmedro de la información suministrada a las autoridades en desarrollo de los deberes de colaboración o como producto de una exigencia o requerimiento de las mismas. Se deberá entonces limitar el acceso y uso de la información exclusivamente a aquellos empleados suyos, proveedores, auditores o consultores que requieran de dicha información para el cumplimiento del objeto del presente contrato, y se prohíbe a sus empleados, proveedores o consultores a los que se le otorgue acceso a la información a divulgarla, utilizarla, copiarla o reproducirla para cualquier finalidad distinta a la propia de este manual. Para el caso de las entidades participantes del sistema y que tengan el carácter de vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben cumplir con sus obligaciones legales referentes a la reserva o secreto bancario.

Igualmente, las partes deberán dar cumplimiento a las directrices y requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios, en consonancia con lo establecido en la Circular Básica Jurídica Externa 029 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Así mismo los Participantes vigilados y no vigilados deberán dar cumplimiento a los requisitos de seguridad y calidad establecidos por ACH Colombia con el fin de asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información en el Servicio de transferencias interbancarias, como se describe en este capítulo. Se debe tener en cuenta que como parte del proceso de vinculación se debe entregar diligenciado el **Formulario de Seguridad para Vinculación de Entidades Participantes**, con el objetivo de confirmar que los participantes cuentan con los controles y procedimientos necesarios para poder garantizar una adecuada gestión de seguridad de la información, ciberseguridad, continuidad y SARLAFT para los procesos o servicios que estarán en prestados por ACH COLOMBIA. Ver anexo **Formulario de Seguridad para Vinculación de Entidades Participantes**.



Las entidades que estén avaladas para utilizar el servicio ACH, deben trabajar proactivamente en la búsqueda e implementación de esquemas que permitan la prevención y el control de fraudes a través del servicio ACH, en este sentido, las entidades deben atender y colaborar en la aplicación de nuevas medidas que sean emitidas por los entes reguladores o por los sistemas de control de riesgo de ACH. De igual forma los usuarios que están autorizados para usar el servicio deben suministrar a través de su Entidad participante información veraz y oportuna ante la ocurrencia de fraudes y es responsabilidad de la Entidad verificar dicha información.

ACH COLOMBIA cuenta con una contingencia y Plan de continuidad, en los cuales se contempla la recuperación en un centro alternativo de la plataforma tecnológica que soporta el servicio ACH. Dicho plan se encuentra definido, implementado, probado y se mantendrá durante la vigencia de la prestación del servicio.

De la misma manera, las Entidades vigiladas y no vigiladas deben tener una contingencia que les permita recuperarse frente a cualquier evento.

Igualmente, las partes deberán dar cumplimiento a las directrices y requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios, en consonancia con lo establecido en la Circular Básica Jurídica Externa 029.de la Superintendencia Financiera de Colombia

Los usuarios que estén autorizados para utilizar el servicio ACH deben trabajar proactivamente en la búsqueda e implementación de esquemas que permitan la prevención y el control de fraudes a través del servicio ACH, en este sentido, los usuarios deben atender y colaborar en la aplicación de nuevas medidas que sean emitidas por las Entidades participantes o por el sistema ACH. De igual forma los usuarios que están autorizados para usar el servicio deben suministrar a través de su Entidad Participante información veraz y oportuna ante la ocurrencia de fraudes. Será responsabilidad de el participante verificar dicha información.

ACH COLOMBIA cuenta con una contingencia y Plan de continuidad, en los cuales se contempla la recuperación en un centro alternativo de la plataforma tecnológica que soporta el servicio ACH. Dicho plan se encuentra definido, implementado, probado y lo mantendrá durante la vigencia de la prestación del servicio.

De la misma manera, las Entidades participantes deben tener una contingencia que les permita recuperarse frente a cualquier evento.

ACH COLOMBIA declara que ha contratado pólizas de seguros que amparan estos riesgos con la suficiente cobertura, comprometiéndose a mantenerlos vigentes. En caso de requerirse, ACH COLOMBIA presentará de manera detallada con solo el requerimiento escrito en tal sentido, remitido por el funcionario autorizado por ello, todos los documentos, soportes y planes que permitan validar la declaración contenida en la presente cláusula. Igualmente, ACH COLOMBIA autoriza expresa e irrevocablemente a los participantes que contraten el servicio de ACH a efectuar las visitas que consideren necesarias con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones que asume en la presente cláusula. En caso de que ACH COLOMBIA no acredite el cumplimiento de esta declaración, el participante podrá dar por terminado unilateralmente el presente contrato por esta razón.

4.4. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo establecido en la ley estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, compilados en el Decreto 1074 de 2015, se entiende que los datos personales son de titularidad exclusiva de cada persona, los cuales son entregados por las Entidades Participantes en su calidad de Responsables del tratamiento para que ACH COLOMBIA en su calidad de Encargado realice su tratamiento para fines exclusivos de los servicios ACH descritos en este manual.

Para el tratamiento de estos datos personales se aplicarán los principios indicados en la mencionada ley, que a saber son:

a) Principio de veracidad o calidad de los registros o datos. Este principio establece que la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, prohibiendo el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Teniendo en cuenta que ACH COLOMBIA realiza el tratamiento de datos personales que son enviados por las Entidades Participantes en su calidad de Encargado del Tratamiento, y que corresponden a los obtenidos de los titulares clientes de estas entidades, el principio de veracidad corresponde cumplirlo a la(s) Entidad(es) Participantes Responsables del Tratamiento. ACH COLOMBIA, mantendrá los datos que se reciban en las mismas condiciones en las que los recibió.

b) Principio de finalidad. Este principio establece que el tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe informársele al titular de la información de forma previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria.

Teniendo en cuenta que ACH COLOMBIA realiza el tratamiento de datos personales en su calidad de Encargado del Tratamiento, la autorización para el uso de los datos personales será obtenida por la Entidad Participante en su calidad de Responsable del Tratamiento.

En caso de ser necesario, ACH COLOMBIA solicitará copia de dicha autorización a la Entidad Participante, encontrándose esta última obligada a atender la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

c) Principio de circulación restringida. Este principio establece que el tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución.

Así mismo, establece que los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la ley.

ACH COLOMBIA, en su calidad de Encargado del Tratamiento, prestará sus servicios permitiendo el acceso a los datos solamente al titular de la información y a las Entidades Financieras o no financieras autorizadas por

el titular para ello. Se presume que con el envío de transacciones por el sistema ACH, las Entidades Participantes respectivas tienen la autorización para compartir y acceder a los datos de sus clientes. La(s) Entidad(es) participantes deberán permitir en cualquier momento realizar la verificación de las autorizaciones respectivas.

d) Principio de temporalidad de la información. Este principio establece que la información del titular no podrá ser tratada cuando la finalidad para la cual fue recopilada termine, o la obligación legal o contractual que requiere del tratamiento no se mantenga.

Al efecto, la información que se entrega a ACH COLOMBIA será utilizada únicamente con el fin de prestar los servicios de transferencias electrónicas de fondos. Cualquier uso diferente a este por parte de las entidades participantes autorizadas, será responsabilidad de las mismas.

e) Principio de seguridad. Este principio establece que la información sujeta a tratamiento, ya sea por el Responsable o por el Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.

ACH COLOMBIA, como Encargado del Tratamiento, mantiene la información recibida en virtud de la prestación de sus servicios bajo especiales medidas de seguridad, de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2. de este mismo Manual.;

f) Principio de confidencialidad. Este principio establece que todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

ACH COLOMBIA, garantiza la confidencialidad y reserva de la información personal que le es compartida en virtud de la prestación de sus servicios, de acuerdo con lo establecido en el presente Manual.

PARAGRAFO PRIMERO: La obtención de autorización para el tratamiento de los datos personales es responsabilidad única y exclusivamente de la(s) Entidad(es) Participantes al igual que el uso que le dé a la misma, razón por la cual la (s) Entidad(es) Participantes, en su calidad de Responsable(s) del tratamiento garantizan que los datos personales que envían, comparten y que solicitan, cuentan con la autorización correspondiente otorgada por parte del titular de la información.

En caso de así requerirse, ACH COLOMBIA solicitará copia de dicha autorización a la(s) Entidad(es) Financiera(s) o no financiera(s), encontrándose esta(s) última(s) obligada(s) a atender la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud.

PARÁGRAFO SEGUNDO: En virtud de lo establecido en el Decreto 1692 de 2020, la(s) Entidad(es) Participantes garantiza(n) que cuentan con una política de tratamiento y protección de datos personales y que ACH COLOMBIA se reserva la facultad de poder solicitar en cualquier tiempo evidencia de esta declaración,

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 110 de 323

quedando dichas entidades en la obligación de entregarla en los términos establecidos por ACH COLOMBIA.
PARÁGRAFO TERCERO: En virtud de lo establecido anteriormente, ACH COLOMBIA, en su calidad de Encargado del Tratamiento, cumplirá con las siguientes obligaciones:

- Realizar el Tratamiento de los datos de acuerdo con lo señalado en el presente Manual. Garantizar que el Tratamiento de los Datos Personales se realiza cumpliendo con los protocolos de seguridad y confidencialidad establecidos en el presente Manual
- Dar Tratamiento, por cuenta del Responsable del Tratamiento, a los Datos Personales recibidos en virtud de la prestación de los servicios, conforme a los principios que los tutelan.
- Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Adoptar un procedimiento para la atención de consultas y reclamos en materia de tratamiento y protección de datos personales.
- Mantener la información bajo los parámetros de seguridad establecidos para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Garantizar que sus empleados, contratistas, personal y en general cualquier persona que pudiera intervenir en cualquier fase contractual conozca y cumpla con las obligaciones aquí pactadas.

Así mismo, la(s) Entidad(es) Financiera(s) o no financiera(s), en adición a las demás obligaciones establecidas en el presente manual, frente a su calidad de Responsable(s) del Tratamiento cumplirá(n) con las siguientes obligaciones:

- Suministrar a ACH COLOMBIA, como Encargado del Tratamiento, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado por el titular de la información.
- Suministrar a ACH COLOMBIA, como Encargado del Tratamiento, únicamente los datos cuyo Tratamiento sea necesario para el desarrollo y prestación de los servicios de transferencias electrónicas de fondos prestados por ACH.
- Comunicar de forma oportuna al ACH COLOMBIA todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.
- Conservar copia de la Autorización otorgada por el Titular, la cual deberá ser entregada a ACH COLOMBIA en caso de llegarse a requerir.
- Comunicar a ACH COLOMBIA cuando la información por el entregada sea incorrecta.

4.5. ESQUEMA DE CONTINGENCIAS

Se describe a continuación el esquema previsto para ser utilizado en casos de Contingencias en el participante por fallas en los diferentes mecanismos existentes para que las Entidades Participantes puedan resolver situaciones que no les permite generar o transmitir los archivos asociados al servicio de transferencias Interbancarias por ACH Colombia.

A continuación, se encuentra el procedimiento de contingencia para el evento en que se presenten incidentes que les desvíen su operación normal de trabajo.

4.5.1. Matriz de Escalonamiento por Contingencia

Durante la operación normal de generación, envío y recepción de archivos de transferencias Interbancarias de ACH COLOMBIA, se pueden presentar diferentes tipos de fallas técnicas que impidan a las Entidades Participantes el envío y recepción de estos; las fallas se pueden presentar bajo los siguientes escenarios a los cuales previendo la ocurrencia de cualquiera de estas situaciones, ACH COLOMBIA ha dispuesto una serie de actividades de manera que las Entidades Participantes recurran a ellas como estrategias de contingencia, con el fin de asegurar la disponibilidad del Servicios. A continuación, se especifica, para cada escenario, las diferentes estrategias que podrán aplicar dependiendo de las condiciones técnicas, físicas y logísticas que tenga en el momento de su ocurrencia

4.5.1.1. Sebra – Inconveniente Para el Acceso al Portal

- Actividades descritas en la circular reglamentaria externa DGT-273 (Contingencias Banco de la Republica) convenio para acceder a oficinas de una entidad amiga para tener acceso a un terminal de SEBRA. La Entidad Participante en problemas podrá solicitar a otra Entidad Participante que le permita operar desde sus instalaciones, sin que se requiera informar la activación de esta contingencia al Banco de la República, en razón a la disponibilidad del portal de servicios W-SEBRA. Bajo este esquema, dicha estrategia se constituye en un servicio prestado entre las Entidades Autorizadas, en el cual la Entidad vecina acepta prestar su canal. Se debe tener en cuenta que es necesario reconfigurar las carpetas de entrada y salida del Gateway antes y después de la contingencia en la estación prestada por la Entidad vecina. Los demás procedimientos serán los mismos que se ejecutan cuando se trabaja desde la estación propia de la entidad.
- Comunicarse a la línea de atención de ACH Colombia (57 1) 7438300 informando la situación presentada.

4.5.1.2. Cargue de Archivos Nacha-m (servicio afectado:ACH)

En el evento de identificar incidencias asociadas en el servicio de ACH que afecten la transmisión de archivos, el participante deberá radicar la solicitud a través del Centro Integral de Servicios vía Service Manager notificando la incidencia y a su vez adjuntando el archivo NACHA – M a cargar en el aplicativo ACHNET cifrado, por otra parte el participante deberá manifestar en el caso hacerse acreedora del conocimiento de riesgos, aceptación de responsabilidad y así mismo debe remitir la siguiente información para procesar su solicitud:

- Nombre del archivo NACHA -M
- Valor transacciones débito.
- Valor transacciones crédito.
- Valor total del archivo.
- Conocimiento por parte del banco frente al riesgo y aceptación de la responsabilidad.
- Autorización por parte del banco a ACH para aprobar las transacciones de montos superiores contenidas en el archivo.
- La solicitud de el participante la debe dirigir el funcionario responsable de la operación ante ACH.

Posteriormente deberá comunicar el incidente al área de operaciones.

Como segunda alternativa el participante puede enviar al correo electrónico procesamiento@achcolombia.com.co, el archivo NACHA -M cifrado.

La información que debe contener el correo electrónico es la siguiente:

- Nombre del archivo NACHA -M
 - Valor transacciones débito.
 - Valor transacciones crédito.
 - Valor total del archivo.
 - Conocimiento por parte del banco frente al riesgo y aceptación de la responsabilidad.
 - Autorización por parte del banco a ACH para aprobar las transacciones de montos superiores contenidas en el archivo.
 - La solicitud de el participante la debe dirigir el funcionario responsable de la operación ante ACH.
- Si los usuarios para el ingreso ACHNET y el administrador son bloqueados simultáneamente, desde ACH COLOMBIA, se realiza el desbloqueo del usuario del Administrador de Usuarios primario a través del Centro Integral de Servicios vía Service Manager.
 - Comunicarse a la línea de atención de ACH Colombia (57 1) 7438300 o al celular 3134596869 o enviar un correo electrónico a cuenta911@achcolombia.com.co.

4.5.1.3. Descargue de Archivos Nacha-m (servicio afectado: ACH)

- Comunicarse directamente con el área de Operaciones de ACH COLOMBIA: Gerencia de Entrega.
- Comunicarse a la línea de atención de ACH Colombia (57 1) 7438300
- Si se presentan problemas de acceso en la aplicación de ACH NET, y el archivo se encuentra cifrado, desde la Gerencia de Entrega se enviará por correo electrónico.
- Si los usuarios para el ingreso ACHNET y el administrador son bloqueados simultáneamente, desde ACH COLOMBIA, se realiza el desbloqueo del usuario primario a través del Centro Integral de Servicios vía Service Manager.

4.5.1.4. Demora en los cierres de Ciclo Operacionales de ACH

- Comunicarse directamente con el área de Operaciones de ACH COLOMBIA: Gerencia de Procesamiento.
- Comunicarse a la línea de atención (57 1) 7438300

4.5.1.5. Problemas de Encriptación o Certificados de Archivos Nacha -m

- Radicar solicitud a través Centro Integral de Servicios vía, Service Manager y comunicar el incidente al área de operaciones y a la mesa de servicio de ACH COLOMBIA.

- Comunicarse a la línea de atención (57 1) 7438300; a los celulares: 3155949415 – 3138929583, y se dará el paso a seguir dependiendo de caso que se esté presentando.
- En caso de tener problemas en el envío archivos por vencimiento de certificados digitales de Certicámara comunicarse a la línea de atención (57 1) 7438300 o a los celulares: 3155949415 – 3138929583, y se dará el paso a seguir dependiendo de caso que se esté presentando.

4.5.2. Contingencias en el proceso de transmisión

La Entidad Participante cuenta con un canal dedicado para la transmisión de datos hacia y desde ACH COLOMBIA. En caso de no poder establecer comunicación con ACH COLOMBIA utilizando su canal principal, o su sistema alterno automático, el participante debe ejecutar la lista de chequeo.

Si no se logra resolver el inconveniente, el participante debe seguir el procedimiento definido para el tipo de contingencia previo seleccionado (contingencia básica), o utilizar alguna de las opciones disponibles definidas como contingencia extrema. En cualquier caso, los archivos de transacciones deben ser remitidos por cualquiera de los medios posibles, dentro de los horarios máximos definidos en el Capítulo 3, Ciclos de Proceso y Horarios.

4.5.2.1. Lista de Chequeo

La Entidad Participante debe verificar uno a uno los siguientes elementos de control de la lista de chequeo para lograr establecer comunicación efectiva con ACH COLOMBIA:

- Verificación Inicial Estación de Trabajo: Validar si la estación de trabajo se encuentra correctamente conectada tanto a las fuentes de poder como red de comunicaciones. En el caso de encontrarse problemas en la estación de trabajo, el participante debe corregirlo, La Entidad Participante debe contar con una estación de trabajo de “backup”, que permita realizar las mismas actividades que se realizan en la estación de trabajo principal.
- Detección puntual de fallas en la red: Detectar los lugares donde posiblemente pueda presentarse un mal funcionamiento con las comunicaciones en particular. En este caso debe contactar a la persona responsable de las comunicaciones en el participante
- Si las pruebas dan como resultado inconveniente en las comunicaciones, se debe documentar el problema y reportarlo a ACH COLOMBIA con el fin de hacer las pruebas de conexión e informar la situación al proveedor de servicios de telecomunicaciones y monitorear que la solución se dé dentro de los tiempos máximos establecidos.

4.5.2.2. Contingencia Básica

Si seguidos los procedimientos anteriores, se encuentra que el problema no puede ser solucionado inmediatamente, el participante debe utilizar la contingencia básica seleccionada y probada con anterioridad por el participante y por ACH COLOMBIA.

La Entidad Participante debe notificar a través de los funcionarios autorizados a ACH COLOMBIA, la situación de contingencia con anticipación suficiente para hacer el envío y recepción de transacciones, de forma exitosa y dentro de los horarios máximos establecidos, teniendo en cuenta

los volúmenes de transacciones y la capacidad de los canales de contingencia básica.

ACH COLOMBIA prepara el ambiente de contingencia necesario (equipos, programas y usuarios), para que el participante pueda establecer la comunicación exitosa por este medio.

El mecanismo alternativo o contingencia básica disponible es la transmisión utilizando Internet mediante archivo encriptado. A continuación, se describe en forma detallada cada uno de ellos.

CONTINGENCIAS BÁSICAS PRESELECCIONADAS	
Mecanismo Alternativo	Descripción
Conexión Por enlace dedicado de contingencia	Si el problema es originado por fallas en el enlace o en los equipos de comunicaciones del enlace principal, el participante puede conectarse a través del enlace alternativo. Esto se logra acudiendo a la URL entregada por el proveedor para tal fin.
Envío archivos de datos	Como los archivos de datos se encuentran encriptados, el participante puede enviar los archivos para proceso a través del correo electrónico procesamiento@achcolombia.com.co solicitando formalmente el cargue de archivo NACHA-M. El formato del correo debe contener la siguiente información: • Nombre del archivo NACHA -M • Valor transacciones débito. • Valor transacciones crédito. • Valor total del archivo. • Conocimiento por parte del banco frente al riesgo y aceptación de la responsabilidad. • Autorización por parte del banco a ACH para aprobar las transacciones de montos superiores contenidas en el archivo. • La solicitud de el participante la debe dirigir el funcionario responsable de la operación ante ACH.

4.5.2.3. Contingencia Extrema

Si el uso de la contingencia básica presenta inconvenientes o si la transmisión de archivos no resulta exitosa, el participante puede utilizar alguna de las contingencias extremas disponibles. Los funcionarios autorizados de el participante deben notificar a ACH COLOMBIA la situación, con anticipación suficiente para realizar el envío de archivos dentro de los horarios máximos establecidos en el Capítulo 3 Ciclos de Proceso y Horarios.

A continuación, se presenta una descripción de cada una de las contingencias extremas disponibles para las Entidad Participante:

CONTINGENCIAS EXTREMAS DISPONIBLES	
Mecanismo	Descripción
Estación en otra Entidad Participante Vinculada	Si la falla en las comunicaciones se presenta por daño en el canal de comunicación, el participante puede, previo acuerdo directo entre las partes, utilizar la estación de trabajo e infraestructura de alguna de las Entidades Participantes vinculadas, cumpliendo los horarios previstos de envío y recepción. ACH COLOMBIA debe ser notificado por los funcionarios autorizados de el participante que presta el servicio y ayuda a la entidad que presenta la situación de contingencia. ACH COLOMBIA no interviene en ningún caso en los acuerdos establecidos por las Entidades Participantes en cuestión
Estación en ACH COLOMBIA	Si la falla en las comunicaciones se presenta por daño en el canal de comunicación, ACH COLOMBIA asignará dentro de sus instalaciones una estación de trabajo a el participante que lo solicite con por lo menos 30 minutos de anticipación. El operador autorizado por el Administrador de Procesos Diarios de el participante podrá desplazarse a ACH COLOMBIA y desde allí enviar sus archivos de transacciones, previa autorización de ACH COLOMBIA. El operador deberá identificarse ante el Director de Operaciones o el Gerente de Procesamiento y Vinculación , presentando una autorización firmada por el Administrador de Procesos Diarios autorizado en ACH COLOMBIA. Para la entrega de archivos de ACH COLOMBIA a el participante, el mismo funcionario deberá esperar que ACH COLOMBIA culmine el procesamiento para que él mismo descargue desde la Estación de Trabajo el(los) archivo(s) de salida y ser enviados por correo electrónico a el participante.

4.5.3. Contingencias en el proceso DE ACH COLOMBIA

ACH COLOMBIA cuenta con un sistema de proceso alternativo ubicado fuera de las instalaciones de ACH COLOMBIA, el cual cuenta con los Software, Hardware y Equipos de Comunicaciones necesarios para dar continuidad al servicio en caso de presentarse una situación de Contingencia en las instalaciones de ACH COLOMBIA. Este sistema de proceso alternativo está en capacidad de atender el proceso diario normal de envío de transacciones, validación de archivos, clasificación, compensación y distribución de archivos para cada uno de los Ciclos de Operación.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5.1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Las siguientes son las condiciones técnicas mínimas que deben cumplir todas las Entidades Participantes para su conexión y operación con ACH COLOMBIA.

5.1.1. Equipos y sistema operativo

La Entidad Participante debe tener como mínimo una estación de trabajo principal y una de contingencia, y discrecionalmente estaciones adicionales para las áreas involucradas en el proceso diario. Para cada estación debe contar con los equipos de comunicaciones y de contingencia según lo descrito en el numeral 5.2 esquema de comunicaciones y adicionalmente contar como mínimo con las siguientes herramientas:

- Sistema Operativo Windows 10, Superior o Windows server con soporte de Microsoft.
- Navegadores de internet actualizados (sugerido Microsoft Edge, Microsoft Explorer).
- Aplicativos de apoyo para la verificación de reportes del servicio. (Microsoft EXCEL, PDF, visores de archivos plano) esto para visualizar archivos en extensiones (.txt , .PDF, .xlsx, .xls etc.)
- **Comunicaciones:**
 - Conexión con el enrutador al cual llega el enlace de ACH COLOMBIA.
 - Configurar el protocolo TCP/IP con la dirección asignada por ACH COLOMBIA.
- **Seguridad y Controles:**
 - Ver numeral 5.3.1. Estación de trabajo, hardware y software.

5.1.2. Programas

Para tener acceso a los servicios de ACH COLOMBIA, a través del sistema ACHnet, el participante debe contar con el siguiente software para conectarse con el aplicativo ACHnet:

- Navegadores de internet actualizados (sugerido Microsoft Edge, Microsoft Explorer) esto para navegación y visualización de manuales de operación.
- Programa compatible para la visualización de documentos PDF, se sugiere Acrobat Reader última versión.

5.1.3. Configuración

A nivel de configuración del Internet Explorer se debe configurar servicios de ActiveX desde la opción de Herramientas / Opciones de Internet / Seguridad / Internet / Personalizar Nivel, para que pueda funcionar correctamente la página y manejar las funciones de envío y recepción de información. El mismo ejercicio se debe realizar para el icono que conecte al ambiente de pruebas.

Las estaciones deberán contar con los permisos necesarios para acceder a las direcciones IP de los Servidores de producción y de pruebas de ACH COLOMBIA, con los servicios y puertos que se requieren.

Para que TCP/IP funcione en la estación de trabajo, ésta se debe configurar manualmente con direcciones IP fijas, máscaras de subred y la puerta de enlace o “gateway” predeterminado para el adaptador de red del equipo, las direcciones se suministrarán al responsable del área de comunicaciones de la entidad por correo electrónico, previa solicitud escrita.

Para tener acceso a los servicios de ACH COLOMBIA, a través del sistema ACHnet, el participante debe contar con un explorador o “browser” que le permita navegar en la extranet provista por ACH COLOMBIA. Los manuales de operación pueden ser vistos Por medio de Acrobat Reader

5.1.4. Contingencia

Periódicamente el participante debe probar el esquema de contingencia seleccionado.

5.1.5. Certificados Digitales

Para que las Entidades Participantes entren a participar del servicio de transferencias interbancarias ACH, es necesario que cuenten con certificados digitales, para lo cual nos permitimos relacionar las siguientes características que debe tener el certificado:

1. El certificado de firma digital debe cumplir el estándar ITU X.509 V3 y las disposiciones de campos mínimos requeridos definidas por la normatividad vigente.
2. El certificado de firma digital para el intercambio de información en ACHNET con entidades Participantes y comercios debe tener como mínimo las siguientes características:
 - a. Algoritmo de firma: SHA2
 - b. Algoritmo de Has de firma: SHA256
 - c. Fecha de inicio y Fecha de fin no mayor a 3 años.
 - d. Uso de la clave: Firma digital, no repudio, cifrado de clave, cifrado de datos, acuerdo de clave.
 - e. Longitud de la clave RSA 2048

3. El certificado de firma digital debe contener los datos mínimos requeridos para su emisión: Documento de identidad, Nombre, Dirección, Teléfono y Correo electrónico, además de los definidos en el Artículo 35 de la Ley 527 de 1999.
4. El certificado deberá ser compatible con los formatos de entrega PKCS#12 y .cer (x509 V3), para la emisión en formato .cer la entidad de certificación deberá generar el certificado incluyendo el uso determinado por la entidad en el campo OU u otro específico definido para identificar el propósito de la firma.
5. El emisor de los certificados de firma digital deberá estar avalado por la ONAC para emitir los certificados de firma digital.
6. El certificado de firma digital deberá posibilitar de manera automática los atributos de seguridad jurídica de Autenticidad, Integridad y No repudio, dentro de las comunicaciones electrónicas en las que se incorpore el certificado de firma digital.
7. El emisor del certificado de firma digital deberá ofrecer un servicio de consulta CRL y OCSP en línea (Lista de Certificados Revocados).
8. El certificado de Firma Digital Persona Jurídica deberá cumplir con la siguiente especificación según el marco normativo en Colombia:
 - a. Identificar identifica a una persona jurídica de derecho público o privado, entidad del Estado o persona jurídica comerciante inscrito en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio, quien tiene el derecho de uso de un determinado sistema de información que será programado para firmar de manera automatizada o manual a nombre de esa persona jurídica. Así mismo, tendrá la calidad de suscriptor la persona natural que actúa como representante legal de la persona jurídica.
Garantizando el cumplimiento de las siguientes condiciones en conjunto y simultáneamente:
 - (i) que una persona jurídica determinada se ha identificado como tal y ha solicitado el servicio a través de su representante legal, y
 - (ii) que esa persona jurídica podrá programar un sistema de información para que firme digitalmente mensajes de datos, de manera masiva o individual a través de medios electrónicos, vinculándose jurídicamente.

Se recomienda contar con una herramienta que permita cumplir con los estándares de cifrado, ya que actualmente ACH Colombia utiliza un sistema para cifrado de archivos mediante un proveedor externo, por lo cual, el desarrollo y soporte asociado al cifrado de archivos por el participante, deben ser validados con sus propios proveedores o desarrolladores; en el anexo 21 del presente manual de servicio se encuentra la definición de la construcción de la mensajería encriptada para archivos nacha – M

5.2. ESQUEMA DE COMUNICACIONES

Este numeral describe el Esquema de Comunicaciones existente entre las Entidades Participantes y ACH COLOMBIA, y los servicios que el participante debe contratar con el proveedor de comunicaciones y los requerimientos para establecer una conexión segura y eficiente entre las entidades.

5.2.1. Antecedentes

ACH COLOMBIA ha conformado una red única de comunicaciones para la transferencia electrónica de datos entre las Entidades Participantes socias y ACH COLOMBIA; para facilitar el proceso de envío y recepción de transacciones que se procesan a través del sistema, con el objeto de mejorar el monitoreo de la red y obtener beneficios económicos por negociación global.

Después de considerar diferentes alternativas de varios proveedores y habiendo evaluado dentro de las propuestas aspectos técnicos, económicos y administrativos, fue seleccionada y aprobada por la Junta Directiva un proveedor único para la prestación del servicio de comunicación entre las Entidades Participantes y ACH COLOMBIA, y por ende no podrá ser utilizado un esquema diferente al establecido donde cada entidad debe contratar para el servicio con el proveedor Claro y quien entregara en unión temporal un enlace de contingencia con el proveedor CenturyLink (Level3).

5.2.2. Servicio contratado

El servicio contratado con el proveedor de comunicaciones es CLARO y quien realiza una unión temporal con el proveedor CENTURYLINK (LEVEL3) para poder entregar un enlace de contingencia. Estos cuentan con características de conexión similares y permiten disponer de un enlace digital entre las Entidades Participantes y ACH COLOMBIA con las siguientes características, entre otras:

- Velocidad de mínimo 1Mbps
- Utilización de los Equipos de enrutamiento y direccionamiento IP.
- Utilización de los Equipos/mecanismos de cifrado (IPSec)
- Administración y monitoreo de la red.
- Canal de Contingencia (“disaster recovery”) en el centro alternativo de ACH COLOMBIA.
- Mantenimiento preventivo y correctivo del enrutador.
- Contingencia de última milla en ACH COLOMBIA.

Los contratos con los proveedores y la negociación de estos enlaces lo realizan directamente de los participantes con el proveedor Claro, pero únicamente bajo el esquema establecido (Red de Convergencia) por lo cual el soporte, administración y mantenimiento de estos enlaces es responsabilidad de el participante y no podrán modificarse dichas condiciones sin previa autorización de ACH Colombia.

5.2.3. Beneficios

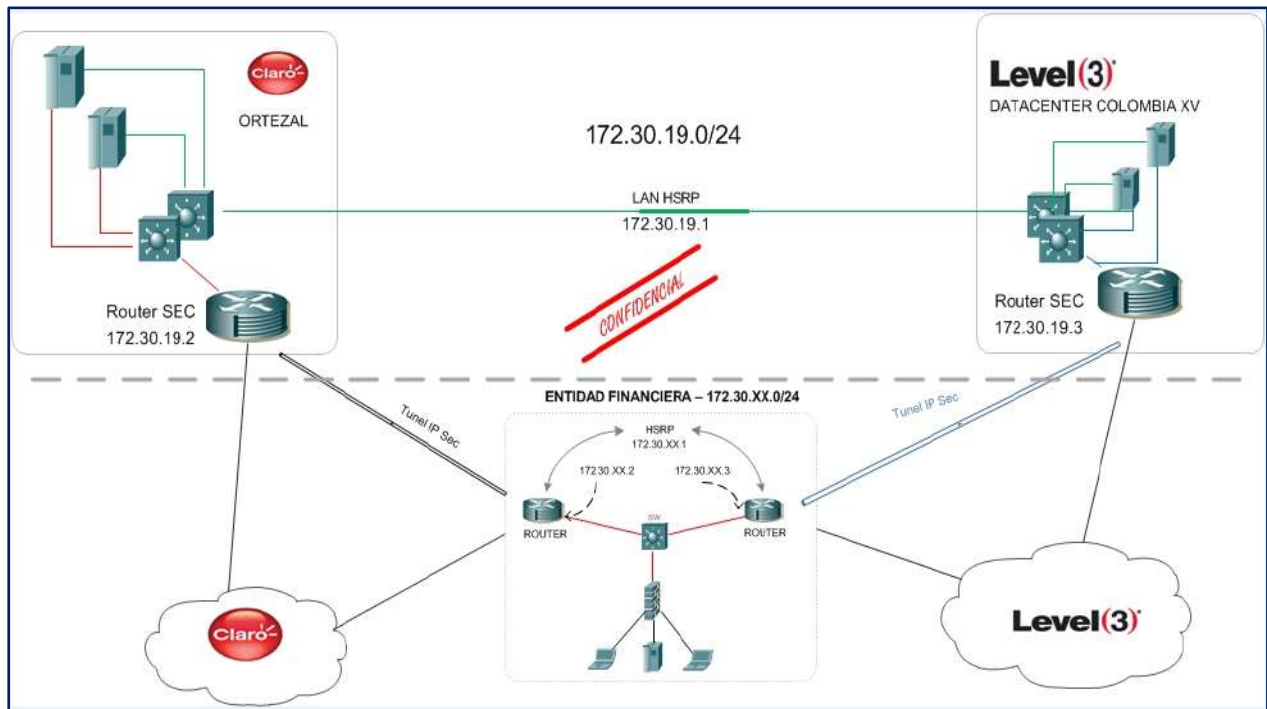
El Esquema de Comunicaciones y los servicios contratados por cada participante bajo este esquema de comunicaciones, brinda a ACH COLOMBIA y a las Entidades Participantes los siguientes beneficios, entre otros:

- Conexión dedicada de el participante con ACH COLOMBIA 7X24
- Seguridad en el proceso de transmisión de datos
- Alta disponibilidad de los canales de comunicación
- Detección y corrección oportuna de problemas de comunicaciones
- Uso de contingencia automática (“disaster recovery”)
- Soporte permanente garantizado
- Contingencia de última milla con diferente medio
- Uso del mismo direccionamiento para conexión de varias terminales desde el participante
- Calidad estándar en el servicio
- Actualización en tecnología sin compra de equipos
- Soporte del proveedor 7X24 (Claro, Centurilynk)

5.2.4. Configuración general

A continuación, se muestra la configuración del Esquema de Comunicaciones de ACH COLOMBIA con las Entidades Participantes, incluyendo el escenario de contingencia.

Esquema de Comunicaciones



5.2.5. Requerimientos de el participante

Además de los requerimientos técnicos mencionados en este ítem, el participante debe habilitar los siguientes programas y equipos:

5.2.5.1. Programas

Protocolo TCP/IP en la Estación de Trabajo: Para que TCP/IP funcione en el equipo, éste se debe configurar manualmente con direcciones IP, máscaras de subred y la puerta de enlace o “gateway” predeterminado para el adaptador de red del equipo.

5.2.5.2. Equipos y Dispositivos Físicos

La Entidad Participante debe disponer de un área de acceso restringido (Centro de Cómputo) para instalar los equipos de comunicación relacionados:

- Un armario o “rack” en el cual se puedan instalar los equipos de comunicaciones y asegurar que estén claramente identificados de los equipos propios de el participante.
- Un concentrador o “hub” o un switch que permite la comunicación entre las estaciones de trabajo con los servidores de ACH. No requiere de una configuración especial para su funcionamiento. Esta máquina debe ser suministrada por el participante si desea instalar más de una estación de trabajo.

La Entidad Participante debe garantizar los lineamientos descritos a continuación, los cuales definen la seguridad, el monitoreo permanente y el funcionamiento del sistema:

- El proveedor de comunicaciones le entrega e instala en calidad de arrendamiento un enrutador con cada canal dedicado a el participante en el o los datacenter's que la entidad defina para tal fin. El mantenimiento y reparación de estos equipos se debe solicitar al proveedor de comunicaciones. La configuración de estos equipos es realizada totalmente por el proveedor de comunicaciones juntamente con la entidad Participante y si se requiere con el apoyo de ACH Colombia.
- Todos los equipos de comunicación disponen de una clave de acceso asignada y administrada por el proveedor, la cual permite controlar el acceso no autorizado y el cambio en la configuración de estos.
- Las modificaciones, adiciones, y movimientos de los equipos de comunicaciones deben ser reportados a la Dirección de Tecnología ACH COLOMBIA para evitar cambios en la configuración o en la calidad del canal y de los niveles de seguridad, con el fin de coordinar con el proveedor las labores a llevar a cabo, así como la inclusión de nuevas entidades participantes dentro del esquema para poder asignar el direccionamiento correspondiente.
- Atender las recomendaciones dadas por ACH COLOMBIA para el mejoramiento de la seguridad en el sistema.
- Contar con procedimientos de contingencias definidos y documentados y seguir los planes y pruebas de contingencia y recuperación diseñados por ACH COLOMBIA.
- El puerto que se debe habilitar a nivel de comunicaciones y a nivel de Firewall o enrutadores para comunicación con ACH COLOMBIA es HTTPS (Puerto TCP 443).

5.3. NORMAS DE SEGURIDAD

Este ítem describe las Normas de Seguridad a tener en cuenta por los participantes del sistema ACH COLOMBIA para asegurar el buen funcionamiento, la integridad y la confidencialidad de la información.

5.3.1. Estación de trabajo, hardware y software

Con el fin de garantizar la seguridad y confidencialidad en el sistema ACH COLOMBIA, el participante debe cumplir con los requerimientos de Software y Hardware definidos para su Estación de Trabajo en el numeral 2.3 Información a los de este manual. Adicionalmente, el participante debe seguir los lineamientos descritos a continuación:

- La/s Estación/es de trabajo debe/n estar ubicada/s en un área de acceso restringido, dentro del área de operaciones (encargada del proceso de ACH COLOMBIA). Área de acceso restringido, se refiere a aquella ubicación física, a la cual únicamente puede ingresar personal autorizado por el participante, la cual posee algún mecanismo de control de acceso y su respectivo seguimiento, tal como control de acceso físico, CCTV, bitácoras físicas de registro de acceso, etc.
- Si el participante desea conectar una o más estaciones de trabajo adicionales, el administrador de usuarios del proceso ACH de el participante, deberá informar mediante solicitud formal (impresa o

electrónica) al área de Seguridad de la información y a la Dirección de Tecnología de ACH COLOMBIA, con el fin de autorizar el ingreso de las mismas y asignar los permisos necesarios.

- La Entidad Participante deberá instalar y mantener actualizada en la/s estación/es una solución de antivirus y Firewall personal.
- La Entidad Participante deberá mantener actualizada/s la/s estación/es en cuanto a parches al sistema operativo y software navegador.
- La Entidad Participante debe realizar el mantenimiento preventivo y correctivo que deban recibir la/s estación/es de trabajo, Software y Hardware instalado.
- La Entidad Participante deberá desinstalar los programas de edición de texto.
- Deshabilitar los dispositivos de almacenamiento.
- La conexión de la/s estación/es, se deberá realizar a un segmento de red distinto al segmento LAN y/o la red de trabajo de los demás usuarios. Si el participante desea conectar la estación de trabajo a su red interna deberá garantizar y será su responsabilidad, la seguridad e integridad de la información que allí se maneja.
- Las estaciones deberán ser usadas exclusivamente para los procesos ACH y no deberán tener acceso a Internet.
- La Entidad Participante debe aplicar estándares de seguridad para el sistema operativo alcanzando como mínimo el nivel de seguridad C2.
- En el sistema operativo y en las aplicaciones, se debe controlar:
 - El ingreso a los recursos del sistema.
 - El ingreso a la estación de Trabajo directamente o a través de conexiones internas de la red de el participante. -La modificación de parámetros de seguridad o de funcionamiento del sistema.
 - Instalación de software.
 - Manejo de cuentas y privilegios de usuarios.
 - Protección de archivos y/o carpetas.
 - No instalar editores de texto.
 - Deshabilitar dispositivos de almacenamiento (USB, disquetes, CD-ROM, etc.).
 - Definir y crear un directorio para el envío de archivos ACH COLOMBIA con auditoria habilitada.
 - Definir y crear un directorio para la recepción de archivos desde ACH COLOMBIA con auditoria habilitada.
 - Acceso a las aplicaciones.
 - Funciones de acuerdo con el perfil del usuario y sus atributos.

5.3.2. Red de comunicaciones

Los servicios de comunicación para el participante deben ser coordinados directamente con la Dirección de Tecnología de ACH COLOMBIA. La Entidad Participante debe tener en cuenta los aspectos mencionados en el numeral 5.2 Esquema de Comunicaciones, que garantizan la seguridad, monitoreo permanente y funcionamiento del sistema.

Sin embargo, el participante debe adicionalmente seguir los lineamientos descritos a continuación:

- Los equipos de comunicaciones deben estar ubicados en áreas de acceso restringido.
- La Entidad Participante debe disponer de un armario (“rack”) independiente para instalar los equipos de comunicación suministrados por ACH COLOMBIA y/o el proveedor de comunicaciones.

- Todos los equipos de comunicación disponen de una clave de acceso asignada y administrada por el proveedor, la cual permite controlar el acceso no autorizado y el cambio en la configuración de estos.
- Las modificaciones, adiciones, y movimientos de los equipos de comunicaciones deben ser reportados a la Dirección de Tecnología de ACH COLOMBIA para evitar cambios en la configuración o en la calidad del canal y de los niveles de seguridad.
- Atender las recomendaciones dadas por ACH COLOMBIA para el mejoramiento de la seguridad en el sistema.
- Contar con procedimientos de contingencias y seguir los planes y pruebas de contingencia y recuperación diseñados por ACH COLOMBIA.

ACH COLOMBIA ha establecido diversos niveles de seguridad y definirá otros complementarios para garantizar el cumplimiento de los principios de seguridad de la información (Confidencialidad, Integridad y Autenticidad, No repudiación y Auditabilidad) y mantener los controles actuales en los que cada Entidad Participante vinculada solo pueda acceder a su información, y no a información de otras Entidades Participantes o a información no pertinente de ACH COLOMBIA.

5.3.3. Recomendaciones con usuarios originadores y receptores

Se presentan a continuación algunas recomendaciones que las Entidades Participantes deben tener en cuenta con sus Clientes Originadores y/o Clientes Receptores, las cuales están estrechamente relacionadas a los procesos de ACH COLOMBIA:

- La Entidad Participante debe definir los procedimientos internos para identificar plenamente a un usuario que solicite transferencias de fondos, una orden de no pago, una cancelación de autorización u otra novedad al sistema. Adicionalmente, debe definir los controles necesarios para el proceso de estas (presentación dentro de los tiempos establecidos, autenticidad, procedimiento, justificación y firmas, entre otros).
- La Entidad Participante también debe controlar las condiciones de almacenamiento de los formatos de Autorización y la autenticidad de estas; ya que ACH COLOMBIA asume en todo caso que las Transacciones ordenadas por parte del participante, son correctas y exactamente iguales a las suministradas a ella por parte de sus clientes.
- La Entidad Participante debe efectuar una auditoría periódica a sus clientes, la cual debe tender a certificar que el Usuario acepta, entiende y cumple todos los procedimientos, medidas de seguridad y requerimientos para ordenar a el participante realizar transacciones a través de ACH COLOMBIA.
- La Entidad Participante debe evaluar permanentemente el riesgo del Usuario Originador, considerando los siguientes puntos: situación financiera del cliente, confidencialidad de información y control de lavado de activos, entre otros.
- La Entidad Participante debe establecer unos indicadores de eficiencia del Usuario Originador, teniendo en cuenta el número de reclamos presentados por el Usuario Originador y/o Receptor, el porcentaje de devoluciones sobre el número total de Transacciones enviadas y el número de reversiones solicitadas entre otros.
- La Entidad Participante debe controlar y hacer seguimiento a las transacciones que se consideren inusuales dentro del perfil del cliente, así como a las transacciones rechazadas por el participante originador por no cumplir con las condiciones establecidas para el proceso de transacciones ACH

COLOMBIA (Ejemplo: límites en el monto).

- Por seguridad el participante debe tomar todas las precauciones necesarias para garantizar la confidencialidad del material e información que ACH COLOMBIA u otra Entidad Participante le proporcionen, las cuales en ningún caso, serán menores de aquellas tomadas para mantener sus propios asuntos y negocios importantes en reserva cuando la naturaleza de éstos así lo exijan, absteniéndose en lo sucesivo de efectuar para si o para terceros, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier otra clase de mutilación, deformación o modificación del sistema o de los datos que lleguen a su conocimiento en el desarrollo del servicio ACH COLOMBIA.

5.3.4. Recomendaciones en el participante

Las Entidades Participantes deben tener en cuenta los siguientes aspectos en lo relacionado a los procesos de ACH COLOMBIA:

- La Entidad Participante Receptor debe contar con personal idóneo, de confianza y preparado para asumir la responsabilidad de transferencias de fondos efectivas en todos los niveles y para todos los perfiles permitidos en el sistema.
- Autorizar y asignar el personal adecuado y capacitado para solicitar procesos especiales, y perfiles en el sistema ACHnet.
- La Entidad Participante Receptor debe implementar los procedimientos internos de control que aseguren el cumplimiento de las normas de ACH COLOMBIA y la ejecución adecuada y segura de los procesos internos; de igual forma, seguir las recomendaciones que genere ACH COLOMBIA, específicamente en las siguientes áreas: recepción de información desde los Usuarios, almacenamiento de la información recibida, conversión de datos, preparación de archivos para envío a ACH COLOMBIA, transmisión de información, recepción de información desde ACH COLOMBIA y aplicación a los sistemas internos. Para cada área se debe enfocar el control en los accesos a los sitios donde se procesan transacciones ACH, en el acceso lógico a archivos, en la elaboración de procedimientos operativos completos y en el cumplimiento de normas y otros que ACH COLOMBIA emita de manera formal.
- Como mecanismo de control, el participante debe realizar el Cuadre Operativo, según lo especificado en el numeral 2.5 Compensación y Liquidación para hacer seguimiento al movimiento de operaciones generadas y recibidas a través de ACH COLOMBIA.
- La Entidad Participante debe dar las autorizaciones pertinentes para la Administración de la Seguridad y la Administración de los Procesos Diarios frente a ACH COLOMBIA. Estos funcionarios deben tener facultades para reportar novedades en el sistema, y tomar decisiones frente al proceso diario y procesos especiales, respectivamente.
- Segregación de funciones de acuerdo con los perfiles permitidos en el sistema.
- Dar uso adecuado al token Secure ID de RSA, tomar las medidas necesarias para la administración, cuidado y mantenimiento de los mismos, incluyendo las especificadas por ACH COLOMBIA. La Entidad Participante será responsable por las consecuencias que pueda acarrear el uso que los usuarios de el participante den al token; este dispositivo es personal e intransferible. Es deber de la entidad controlar y mantener el token en poder de la persona autorizada por el Administrador de Usuarios de el participante.
- La Entidad Participante debe garantizar la confidencialidad e integridad de la información enviada y recibida, implementando sistemas de encriptación de los archivos transmitidos, de acuerdo con los lineamientos dados por ACH COLOMBIA.

5.3.5. Uso de contingencias de comunicaciones

La Entidad Participante debe seleccionar con anterioridad a su utilización alguno de los mecanismos de contingencia en comunicaciones, igualmente debe tener claramente establecidos los procedimientos internos que garanticen la autenticidad de la información contenida en los archivos de Transacciones enviados a ACH COLOMBIA.

Al momento de aplicar la contingencia seleccionada, el Administrador de Procesos Diarios de el participante ante ACH COLOMBIA, debe solicitar directamente autorización, a la Dirección de Tecnología de ACH COLOMBIA o al Gerente de Infraestructura Tecnológica, si la contingencia es PGP o Cliente VPN, respectivamente.

Este procedimiento garantiza seguridad en el manejo de los procesos de contingencia ejecutados por el participante y ACH COLOMBIA.

6. FORMATO NACHA-M

6.1. GENERALIDADES DEL FORMATO

6.1.1. Antecedentes

Como resultado del acuerdo logrado entre las Cámaras de Compensación Automatizadas o sistemas ACH (Automated Clearing House) que operan en Colombia, ACH COLOMBIA y CENIT, se genera el presente documento que describe las Especificaciones Técnicas necesarias para efectuar el intercambio electrónico de transacciones en el formato NACHA1, adaptado al medio colombiano, el cual se denomina NACHA-M.

Las reglas operativas que rigen el contexto en el cual cada ACH utiliza este formato, son establecidas por cada ACH.

El formato que se describe en este documento se basa en el formato estándar NACHA del libro Operating NACHA Rules 2000, ajustado a las necesidades y normas colombianas.

Las definiciones o interpretaciones de este documento se deben seguir estrictamente.

6.1.2. Estructura de los archivos

Toda la información de transferencias interbancarias manejada en el sistema ACH COLOMBIA debe ser en formato estándar NACHA-M. Un archivo NACHA-M tiene seis (6) diferentes tipos de registros, cada uno con 106 caracteres de longitud sin carácter de fin de línea y las siguientes características:

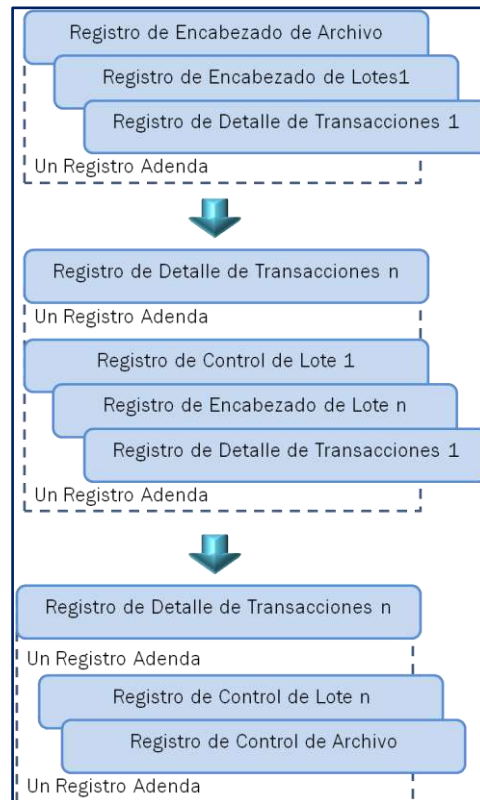
ESTRUCTURA DE ARCHIVOS NACHA-M	
TIPO DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN
Registro de Encabezado de Archivo (Registro Tipo 1)	Identifica las entidades origen y destino inmediatos de las transacciones contenidas en el archivo. Incluye además la fecha, la hora y el identificador del archivo, que determinan al archivo de manera única.
Registro de Encabezado de Lote (Registro Tipo 5)	Identifica el Usuario Originador y describe brevemente el contenido del lote. La información de este registro aplica uniformemente a los registros detallados incluidos en ese lote. La fecha efectiva para las transacciones en este lote también está en este registro.

ESTRUCTURA DE ARCHIVOS NACHA-M	
TIPO DE REGISTRO	DESCRIPCIÓN
Registro Detallado de Transacciones (Registro Tipo 6)	Contiene la información suficiente para aplicar los débitos o créditos, tal como: Código de el participante Receptor, Número de la cuenta, Nombre, Tipo de transacción, Valor, entre otros. La información del Registro de Encabezado de Lote incorporada con la información de este registro describe completamente la transacción. Cada registro de detalle debe llevar un Número de Control o de Secuencia. Ver numeral 19.9 Manejo del Número de Secuencia en archivos.
Registro Adenda (Registro Tipo 7)	Este registro es utilizado para describir con mayor información un Registro de Detalle de Transacciones. Sirve para enviar información relacionada con la transacción. El Registro Adenda debe ser usado cuando se envían Transacciones Débito y Crédito, Prenotificaciones Débito y Crédito, y Transacciones de Devolución.
Registro de Control de Lote (Registro Tipo 8)	Este registro está compuesto de los contadores y los totales de control de las transacciones contenidas en un lote.
Registro de Control de Archivo (Registro Tipo 9)	Contiene los contadores y totales de control de las transacciones incluidas en el archivo. Así mismo, contiene el número de lotes y el número de bloques en un archivo. Se deben utilizar los registros de relleno que sean necesarios para completar bloques en múltiplos de diez (10) al final del archivo.

NACHA: National Automated Clearing House Association

6.1.3. Secuencia de los registros

La secuencia de los registros del formato NACHA-M, para Transacciones monetarias Crédito y Débito, de Prenotificación Débito y Crédito, de Devoluciones y Devoluciones por Operador, se muestra a continuación:



Existe un solo Registro de Encabezado y Control de Archivo por cada archivo y un solo Registro de Encabezado y Control de Lote por cada lote.

- Existen tantos Registros de Encabezado y Control de Lote, como lotes existan en el archivo.
- Existen múltiples Registros de Detalle de Transacciones dentro de un lote (no hay límite de registros dentro de un lote).
- El Registro Adenda asociado a cada Registro de Detalle de Transacciones Monetarias Crédito y Débito que se origine, es de uso obligatorio.
- Para las transacciones de Devolución, y de Devoluciones por Operador, el Registro Adenda es obligatorio.

6.1.4. Tipos de datos del formato NACHA-M

Los caracteres usados para la elaboración de archivos en formato NACHA-M están restringidos a 0-9, A-Z y espacios. Los valores EBCDIC entre "00" - "3F" y ASCII "00" - "1F" no son válidos. Los caracteres aceptados en el formato NACHA-M se muestran en la tabla Caracteres Aceptados por ACH COLOMBIA.

Los campos establecidos en el formato NACHA-M tienen las siguientes características:

- Alfanuméricos: Deben ser justificados a la izquierda, y completados con espacios a la derecha.
- Numéricos: Deben ser justificados a la derecha, sin signo y completados con ceros a la izquierda.

CARACTERES ACEPTADOS POR ACH COLOMBIA		
0	H h	X x
1	I i	Y y
2	J j	Z z
3	K k	.
4	L l	:
5	M m	:
6	N n	:
7	Ñ ñ	-
8	O o	*
9	P p	/
A a	Q q	&
B b	R r	#
C c	S s	\$
D d	T t	%
E e	U u	=
F f	V v	
G g	W w	

Todos los campos alfanuméricos del archivo pueden tener los caracteres de la lista a excepción del Registro 6 Campo 5 Número de Cuenta Receptora.

6.1.5. Tipos de inclusión de datos

Para cada campo se indica el tipo de inclusión dentro del formato NACHA-M , la cual debe ser seguida estrictamente, así:

Mandatorio (M):

Indica uso obligatorio. Campo requerido y validado por el sistema ACH COLOMBIA para enrutar y procesar las transacciones correctamente.

Requerido (R):

Campo requerido y validado por la Entidad Financiera Receptora para procesar y aplicar con éxito la transacción. El sistema ACH no verifica el contenido del campo, pero verifica que el campo exista en el registro que se procesa.

Opcional (O):

Indica uso opcional a discreción participante que origina la transacción; puede brindar complemento a la información de la transacción.

No Disponible (N/D):

Existen campos “Reservados” cuya inclusión es “No Disponible” siempre indica que su uso está supeditado a lo que establezca el Operador ACH.

6.1.6. Descripción de campos del formato NACHA-M

El formato NACHA-M que se observa en cada Ficha Técnica, detalla el contenido de los formatos de los registros y define los valores requeridos y los elementos de datos. Los requerimientos y especificaciones como contenido y longitud de los elementos se ilustran en estos formatos.

El formato NACHA-M hace referencia a transacciones, causales y códigos que aplican para servicios PPD (Pagos de Depósito Directo y Pagos Preacordados), para las transacciones monetarias y de prenotificación débito y crédito, y para las transacciones de devolución entregadas por una Entidad Participante.

Este formato también hace referencia a las transacciones crédito, que aplican para el servicio CCD (Concentración de Fondos), para transacciones de Pago PSE, de acuerdo con el Anexo 7: Ficha Técnica NACHA-M, que se encuentra en el Manual de Operaciones PSE.

Para cada tipo de transacción se detalla la Ficha Técnica apropiada que se enmarca dentro del Flujo de Transacciones posibles en el sistema ACH COLOMBIA, según se describe en el numeral 6.2 Flujograma de Transacciones.

6.1.7. Validaciones de campos del formato NACHA-M

El sistema utilizado por ACH COLOMBIA realiza validaciones sobre el nombre del archivo enviado, y sobre cada registro contenido en el archivo en formato estándar NACHA-M, teniendo en cuenta el tipo de inclusión, y el contenido especificado para cada campo de acuerdo con el tipo de transacción.

Los tipos de errores que se presentan por invalidez en los campos del formato NACHA-M se resumen en los siguientes:

- Campos obligatorios que son suprimidos
- Registros Obligatorios que son suprimidos
- Contenido errado de los campos
- Caracteres inválidos en los campos
- Nombre de archivo errado

Dependiendo del tipo de error que se presente durante el envío del archivo, el sistema de intercambio de información utilizado por ACH COLOMBIA y por las Entidades Participantes produce los siguientes tipos de respuestas:

6.1.7.1. Rechazo Total de Archivo

Conocido como error fatal o Rechazo Total de un archivo. Se produce cuando un archivo no pudo ser procesado por el sistema ACH COLOMBIA, al detectar errores de nombre, de formato o invalidez en algunos de sus campos o archivos mal ablocados. Tal es el caso de una transacción monetaria que no indica el valor de la transacción. En este caso ACH COLOMBIA no puede procesar dicha transacción porque la información no es suficiente o porque los errores son críticos.

Cuando se presenta un Rechazo Total, ACH COLOMBIA no procesa el archivo, ni siquiera parcialmente y el participante debe corregir el error y re-enviar el archivo completo. ACH COLOMBIA genera mensajes de error de forma inmediata al envío del archivo y deja registro de los errores detectados (Ver Anexo17: Avisos y Mensajes de Error).

6.1.7.2. Devolución por Operador

Conocido también como error formal o Devolución por Operador. Se produce cuando una transacción no puede ser procesada o aceptada por el sistema ACH COLOMBIA, por no cumplir con ciertas condiciones de formato estándar o contenido establecidas. Únicamente algunas validaciones producirán la generación de una transacción de Devolución por Operador por parte del sistema ACH COLOMBIA, con causales específicas (Ver Anexo 3: Causales de Devolución por Operador), para aquellos errores que no son altamente críticos o riesgosos para el sistema.

Cuando se presenta una Devolución por Operador, ACH COLOMBIA procesa las transacciones correctas y genera las Devoluciones por Operador correspondientes, indicando para cada transacción la descripción del error; el participante puede corregir las transacciones con error y enviarlas nuevamente en otro Ciclo.

En el siguiente numeral se amplía la información relativa a las Devoluciones por Operador como mecanismo de generación y uso del formato NACHA-M.

6.1.8. Devoluciones por operador

A continuación se presentan algunas consideraciones a tener en cuenta para el manejo de las Transacciones de Devolución por Operador:

- El sistema ACHnet está en capacidad de realizar devoluciones parciales de los archivos de acuerdo con las condiciones de validación resultado del proceso de envío. El sistema extrae del archivo original las transacciones que no puede procesar, genera automáticamente un archivo de “Devolución por Operador”; recalcula los totales y reconstruye el archivo original, con las transacciones que no presentan inconsistencias; elimina también los valores de compensación de las transacciones extraídas, de las planillas de compensación normales.
- El sistema despliega Avisos informativos, donde se presenta la causal de devolución por operador y su descripción, para que sean tenidos en cuenta por la Entidad Financiera Originadora (Ver Anexo 3: Causales de Devolución por Operador).
- El(los) archivo(s) de Devoluciones por Operador se pueden acceder utilizando la opción Recibir del sistema ACHnet y se identifican siguiendo el mismo estándar descrito en el numeral 6.1.10.1, pero utilizando la extensión RET.

- La estructura y ficha técnica detallada de los archivos de Devoluciones por Operador se muestra en el numeral 6.7 Ficha Técnica Transacción Devolución por Operador.

6.1.9. Manejo del número de secuencia de transacciones

A continuación se presentan algunos aspectos que se deben tener en cuenta en el manejo del Número de Secuencia en el formato NACHA-M:

- Las Entidades Participantes Originadoras al enviar transacciones deben siempre preparar archivos de manera que los registros de detalle dentro de los lotes estén en orden ascendente, no necesariamente consecutivos, de acuerdo con el Número de Secuencia asignado a cada transacción.
- Este número puede ser re-iniciado diariamente o puede ser re-iniciado únicamente cuando se termine la secuencia máxima de 7'000.000 transacciones permitida. En cualquier caso, la Entidad Financiera Originadora no podrá asignar secuencias repetidas o secuencias no ascendentes en un mismo día ya que esto será causal de Devolución por parte del Operador ACH.
- Si el participante originador opta por re-iniciar el Número de Secuencia únicamente cuando se termine la secuencia máxima permitida, debe asignar máximo 6'999.999 números de secuencia a las transacciones que origine.
- Así mismo, puede asignar un rango de secuencias para cada canal de origen específico. Antes de la asignación de este número es importante que el participante originador verifique los números previamente asignados (si el máximo -6'999.999- se aproxima, es conveniente reenumerar, borrando las asignaciones previas repetidas), dejando un margen de transacciones sin asignación; por ejemplo, asignar máximo 6'500.000 de transacciones. En este caso, el participante originador debe conservar el Número de Secuencia del último registro de detalle, para que el siguiente archivo enviado comience con la secuencia siguiente a la del último proceso.
- Ya sea que la re-iniciación de la secuencia se haga diariamente o únicamente cuando se agote la secuencia máxima, es importante que el participante originador determine el mecanismo para identificar y ligar de manera única las transacciones originadas con las transacciones de Devolución que reciba, ya que esto le permitirá administrar adecuadamente las transacciones originadas, clasificar, devolver las respuestas a sus Clientes Originadores y aplicar las operaciones a los Usuarios Originadores por concepto de Devoluciones.
- Las transacciones de Devolución generadas por las Entidades Participantes Receptoras, mantienen el Número de la Secuencia de la transacción original, y otros campos como la fecha de transmisión o la Fecha Efectiva o Fecha de Proceso, que permitirán a el participante originador localizar la transacción original y los datos relativos al Usuario Originador de la transacción.
- La Entidad Financiera podrá seleccionar el mecanismo más adecuado para identificar las transacciones que procesa.

6.1.9.1. Reserva de Rangos de Secuencia de Transacciones PSE

Cada Entidad Participante Autorizadora vinculada al PSE debe reservar un rango de secuencias de origen para que el PSE pueda generar las transacciones en su nombre y luego efectuar el proceso de cobro de las transacciones previamente autorizadas mediante el Pago en Línea.

El rango de secuencia de transacciones es utilizado por el PSE para crear los archivos en formato NACHA-M en nombre de cada Entidad Financiera Autorizadora. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- La Entidad Financiera dejará disponible al PSE el rango de secuencia de transacciones desde el número 7.000.001 hasta el número 9.999.999, que corresponde al campo 11 “Número de Secuencia”, del registro 6 “Detalle de Transacciones” del formato NACHA-M.

Este campo está compuesto de quince (15) posiciones así: ocho (8) posiciones para el código de la Entidad Financiera Originadora y siete (7) posiciones para el número consecutivo.

- La Entidad Participante debe verificar el mecanismo actual de asignación de secuencias de las transacciones enviadas a ACH COLOMBIA, que en algunos casos es inicializado de forma diaria y en otros se acumula indefinidamente.
- La Entidad Participante no puede utilizar en el futuro el rango reservado al PSE.

Ver el detalle en el Manual de Operaciones PSE y el Anexo 7: Ficha Técnica NACHA-M, que se encuentra en el manual en referencia.

6.1.10. Recomendaciones para conformación de archivos NACHA-M

La Entidad Participante Originadora o Receptora debe tener en cuenta los siguientes aspectos al generar o recibir archivos de transacciones de ACH COLOMBIA en formato NACHA-M:

6.1.10.1. Para el Nombre del Archivo

- El nombre del archivo debe tener la siguiente nomenclatura: RRRRTTT.ZZZ.1, donde RRRR es el código de Ruta, TTT es el código de Transito de la Entidad Financiera que genera el archivo, y ZZZ consecutivo diario empezando por 1 para cada archivo enviado.
- El sistema ACH verifica que el número consecutivo ZZZ corresponda con el contenido del campo 7 - Identificador del Archivo, del Registro de Encabezado de Archivo, teniendo en cuenta la tabla de Identificador de Archivo, que se muestra a continuación:

TABLA DE IDENTIFICADOR DE ARCHIVO	
IDENTIFICADOR DEL ARCHIVO (Campo 7)	Número Consecutivo (ZZZ) (Label Externo)
'A' – 'Z'	001 – 026
'0' – '9'	027 – 036

6.1.10.2. Para el Nombre de Archivos PSE

Cada Entidad Participante Autorizadora vinculada al PSE debe definir un rango de números de secuencia de identificación de archivo que será usado por el PSE, para realizar el nombramiento de los archivos.

La Entidad Participante Autorizadora debe dejar disponible el rango desde el número 4 hasta el número 9 en el campo 7 “Identificador del Archivo” del registro 1 “Encabezado de Archivo”, que adicionalmente debe corresponder con el identificador de secuencia del nombre externo del archivo.

Ver el detalle en el Manual de Operaciones PSE y el Anexo 7: Ficha Técnica NACHA-M, que se encuentra en el manual en referencia.

6.1.10.3. Para el Contenido del Formato

La Entidad Participante debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones al generar o recibir archivos en formato NACHA-M:

Archivos:

- La Entidad Participante puede enviar máximo 36 archivos (incluidos los originados por PSE en nombre del participante) y/o recibir más de un archivo en el día, tantos como Ciclos de Operación se ejecuten en el sistema ACH COLOMBIA.
- Todos los registros que se presentan en este formato son consistentes para todos los tipos de Transacciones: Débito, Crédito, Prenotificaciones, Devoluciones y Devoluciones por Operador del sistema ACH COLOMBIA.
- Se deben diligenciar los campos de acuerdo con el tipo de inclusión y el contenido especificado en el formato NACHA-M.
- Un mismo archivo puede contener diferentes tipos de lotes a la vez, como por ejemplo: Prenotificaciones Crédito, Prenotificaciones Débito, Transacciones monetarias Crédito, Transacciones monetarias Débito, o Devoluciones.
- Se debe respetar la secuencia de los registros establecida.
- Los archivos de Devoluciones por Operador, se generan de forma separada e independiente de los archivos de proceso entregados por ACH COLOMBIA.

Lotes:

- Cada lote debe agrupar información relacionada entre sí, de un mismo Usuario Originador (persona natural o persona jurídica), identificado de acuerdo con las descripciones presentadas en el Anexo 16, Tabla de Descripciones de Lote.
- Puede existir más de un lote de un mismo Usuario Originador (p.e: lote de nómina, lote de proveedores, lote de recaudos, etc.; todos los lotes pueden ser originados por el mismo Usuario Originador).

Transacciones:

- Los registros de detalle deben estar relacionados con la Descripción del Lote.
- Dentro de los lotes, los registros están ordenados por el número de secuencia.
- Es recomendable que cada lote se conforme con un solo tipo de transacción: Devoluciones, Prenotificaciones, Créditos, etc. Por lo tanto podrá haber tantos lotes dentro de un archivo como tipos de transacciones se estén enviando.

6.1.10.4. Para el Contenido del Formato NACHA-M PSE

Entidad Participante Autorizadora

Cada Entidad Financiera Autorizadora vinculada al PSE debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones (Ver Manual de Operaciones PSE y Anexo 7: Ficha Técnica Formato Nacha-M) sobre el contenido del formato NACHA-M PSE:

- Generar archivos con número de secuencia menor o igual a 31.
- Generar archivos con número de secuencia de transacciones menor o igual a 7.000.000.
- El archivo será generado por PSE en nombre del Banco autorizador.
- Las Entidades Participantes autorizadoras deben estar vinculadas al PSE de forma obligatoria.

Entidad Participante Receptor

Cada Entidad Participante Receptor o Recaudadora de Pagos PSE debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones (Ver Manual de Operaciones PSE y Anexo 7: Ficha Técnica Formato Nacha-M) sobre el contenido del formato NACHA-M:

- Las Entidades Participantes Receptoras de transacciones Crédito, deben estar vinculadas al Sistema ACH.
- No se utilizarán transacciones de prenotificación débito ni crédito.
- Los archivos deben ser nombrados según el estándar y se generarán tantos archivos como procesos de aplicación de fondos existan, utilizando las secuencias de nombre reservadas.
- Habilitar transacción tipo CCD.
- Controlar que no se generen devoluciones por transacciones originadas por PSE.
- Crear PSE como Entidad Participante Originadora.

6.1.11. Validación de la identificación del cliente receptor

El formato NACHA-M permite solicitar validaciones del campo Identificación del Usuario Receptor de forma específica para cada transacción, utilizando el campo Datos Discrecionales del Registro de Detalle de Transacciones. Según el tipo de transacción, la validación de la Identificación del Usuario Receptor se hace opcional u obligatoria.

6.1.11.1. Envío de la Identificación del Usuario Receptor

En todas las transacciones de prenotificación débito y en todas las transacciones monetarias débito, así como en los casos crédito que se solicite la validación, la Entidad Financiera Originadora y/o el Usuario Originador deben diligenciar el campo 7 – Número de Identificación del Usuario Receptor del Registro de Detalle de Transacciones. La Identificación del Usuario Receptor debe diligenciarse de forma completa, con los ceros a la izquierda si los tiene, e incluyendo el dígito de chequeo si lo tiene. La identificación a validar no debe contener caracteres diferentes a números, debe ser alineada a la izquierda y completada con espacios a la derecha.

6.1.11.2. Validación en el participante Receptor

La validación en el participante receptor consiste en confrontar el contenido del campo 7 – Número de identificación del Usuario receptor del registro de detalle de transacciones contra la información registrada en sus bases de datos para el número de cuenta o depósito electrónico especificado en la transacción, cada Entidad Participante Receptor deberá desarrollar su propio control que le permita comparar la información recibida con o sin dígito de chequeo dado que dentro del registro no existe un campo adicional que informe si tal dígito está o no presente. Si existe más de una identificación asociada a esa cuenta, el participante receptor deberá validar contra todas las identificaciones asociadas con los controles que establezca para tal efecto.

Si el número de identificación del Usuario Receptor coincide con la información registrada en sus bases de datos, el participante Receptor deberá aplicar la transacción de prenotificación, o la transacción monetaria según sea el caso.

En caso que la información no coincida, la Entidad Participante Receptor debe generar la transacción de devolución correspondiente usando la causal R17 (la Identificación no coincide con Cuenta del Usuario Receptor) según el Anexo 9: Causales de Devolución, y de acuerdo con los lineamientos operativos y técnicos dados para generar transacciones de devolución. Primero debe verificarse la validez de la cuenta y posteriormente la validez de la identificación del Usuario Receptor.

En ningún otro tipo de transacción (Devolución, Devolución por Operador ACH) se debe solicitar o realizar la validación de la Identificación del Usuario Receptor.

6.1.11.3. Validación en Transacciones Crédito

Es opcional para la Entidad Financiera Originadora y/o el Usuario Originador solicitar la validación de la identificación del Usuario Receptor para las transacciones de prenotificación crédito y/o para las transacciones monetarias crédito.

Si requiere que el participante Receptor realice la validación, debe colocar el símbolo “V” o “v” solo o acompañado de cualquier letra, alineado a la izquierda en el campo 9 – Datos Discrecionales del Registro de Detalle de Transacciones cuando origine la transacción.

Este símbolo indica a el participante Receptor que debe efectuar la validación de la identificación del Usuario Receptor en la transacción que se envía.

La Entidad Participante Receptor debe verificar si el campo 9 - Datos Discrecionales del Registro de Detalle de Transacciones contiene el símbolo “V” o “v” alineado a la izquierda, o acompañado de cualquier letra. Si es así, la Entidad Participante Receptor debe efectuar la validación en su sistema interno. Si el campo 9 – Datos Discrecionales del Registro de Detalle de Transacciones contiene un símbolo diferente a “V” o “v”, como por ejemplo espacios o cualquier otro, la Entidad Participante Receptor NO está en obligación de efectuar validación alguna, pero sí de aplicar la transacción de forma normal.

6.1.11.4. Validación en Transacciones Débito

En el caso de las transacciones de prenotificación débito o de transacciones monetarias débito, no se exige ningún símbolo especial para el campo 9 – Datos Discrecionales del Registro de Detalle de Transacciones.

La Entidad Participante Originadora y/o el Usuario Originador podrán diligenciar este campo a su total discreción. Sin embargo, se debe enviar la identificación completa y correcta, ya que la Entidad Participante Receptor debe validar SIEMPRE la identificación del Usuario Receptor contenida en la transacción de prenotificación débito y en la transacción monetaria débito, y generar la devolución correspondiente si la identificación no coincide.

La Entidad Receptora NO debe verificar el contenido del campo 9 – Datos Discrecionales del Registro de Detalle de Transacciones, sino realizar directamente y para todas las transacciones débito, la validación en su sistema interno.

6.1.12. Cálculo del dígito de chequeo

El dígito de chequeo que corresponde al Código de Ruta y Tránsito de una Entidad Participante se calcula usando módulo 10, de acuerdo con lo siguiente:

1. Multiplique cada dígito en el número de ruta y tránsito por un factor de peso. Los blancos deberán ser convertidos a ceros. Los factores de peso por cada dígito son:

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 139 de 323



	O	R	R	R	R	T	T	T
Posición:	1	2	3	4	5	6	7	8
Pesos:	3	7	1	3	7	1	3	7

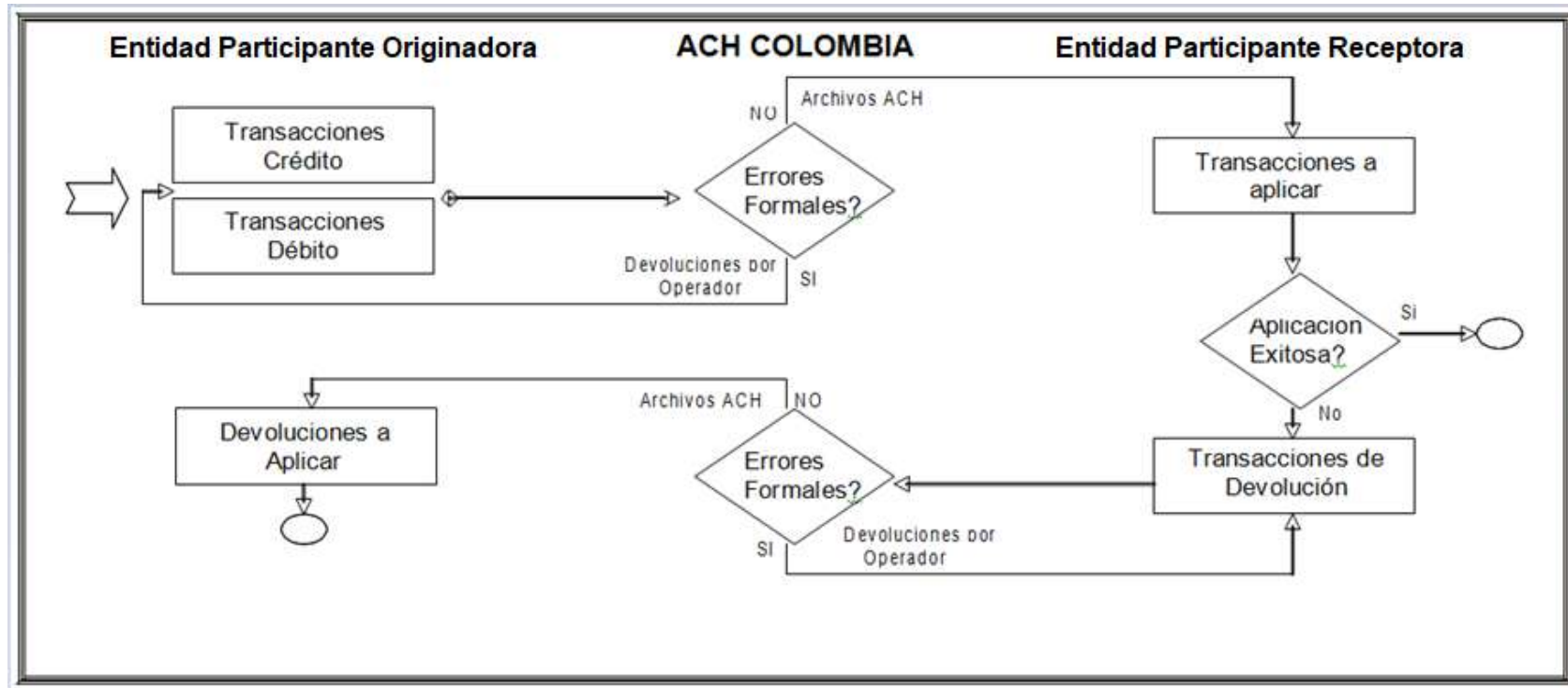
2. Sume los resultados de los ocho cálculos.
3. Substraiga este resultado del próximo número más alto múltiplo de 10. El resultado es el dígito de chequeo.

Ejemplo:

No. de Ruta:	O	R	T	T
	0	7	6	4
Multiplique por:	0	1	2	5
	3	7	1	3
Suma:	0	4	9	6
	1	2	0	1
	6	3	5	
	= 109			

Dígito de chequeo = 1 (110 - 109)

6.2. FLUJOGRAMA DE TRANSACCIONES



RESUMEN FLUJOGRAMA DE TRANSACCIONES ACH			
TRANSACCIONES POSIBLES	GENERADA POR...	CAPITULO	COMENTARIOS
TRANSACCIÓN MONETARIA CRÉDITO	Entidad Participante Originadora/PSE	2 3	- Usada para abonar otras cuentas o depósito electrónico. - Validación de la Identificación del Usuario Receptor opcional.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 141 de 323

RESUMEN FLUJOGRAMA DE TRANSACCIONES ACH			
TRANSACCIONES POSIBLES	GENERADA POR...	CAPITULO	COMENTARIOS
TRANSACCIÓN DE PRENOTIFICACIÓN CRÉDITO	Entidad Participante Originadora	2 3	- Usada para verificar el estado de las cuentas o depósito electrónico a abonar - Validación de la Identificación del Usuario Receptor opcional
TRANSACCIÓN MONETARIA DÉBITO	Entidad Participante Originadora	2 4	- Usada para recaudar de otras cuentas o depósito electrónico que se hayan vinculado usando prenotificaciones. - Información Adicional obligatoria estandarizada con el Código Único de Referencia. - Validación de la Identificación del Usuario Receptor obligatoria para la Entidad Participante Receptor.
TRANSACCIÓN DE PRENOTIFICACIÓN DÉBITO	Entidad Participante Originadora	2 4	- Usada para verificar el estado de las cuentas desde las cuales se va a recaudar - Información Adicional obligatoria estandarizada con el Código Único de Referencia - Validación de la Identificación del Cliente Receptor obligatoria para la Entidad Participante Receptor.
TRANSACCIÓN DE DEVOLUCIÓN	Entidad Participante Receptor	2 5	- Usada para notificar la no aplicación exitosa de una transacción por una razón específica - Aplica para devoluciones de transacciones crédito, de prenotificaciones crédito, de transacciones débito y de prenotificaciones débito - Requiere el uso de Información Adicional para indicar la razón de la devolución
TRANSACCIÓN DE DEVOLUCIÓN POR OPERADOR	ACH COLOMBIA	2 6	- Usada para notificar la no aceptación de ACH COLOMBIA de una transacción - Requiere el uso de Información Adicional para indicar la razón de la devolución - Se generan en archivos independientes
ARCHIVOS ACH	ACH COLOMBIA	2 2	- Usado para que la Entidad Participante Receptor realice la aplicación de la totalidad de transacciones al sistema interno de el participante. - Aplica para transacciones crédito y débito, para transacciones de prenotificación, y para todo tipo de devoluciones excepto las generadas por ACH COLOMBIA.

6.3. FICHA TÉCNICA ARCHIVOS ACH

6.3.1. Consideraciones generales

El sistema ACH COLOMBIA realiza el procesamiento y clasificación de movimiento y genera al cierre de cada ciclo un archivo que contiene las transacciones para ser aplicadas en el sistema interno de la Entidad Financiera, según el movimiento presentado: prenotificaciones crédito y débito, transacciones monetarias crédito y débito, devoluciones a prenotificaciones o a transacciones monetarias. Los archivos de transacciones y movimiento para una Entidad Participante generados por el Operador ACH COLOMBIA tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Un archivo generado por el sistema ACH COLOMBIA puede contener todos los tipos de transacciones, excepto las Devoluciones por Operador que son organizadas en un archivo independiente.
- Las Transacciones contenidas en el archivo son generadas por una Entidad Participante hacia otra Entidad Participante vinculada a ACH COLOMBIA. ACH COLOMBIA únicamente distribuye las transacciones a quien corresponda, según el código de el participante Receptor de la transacción enviada por una Entidad Participante.
- Para el archivo de transacciones generado como resultado del procesamiento en ACH COLOMBIA, se usa la secuencia de registros del formato NACHA-M, así: Registro de Encabezado de Archivo, Registro de Encabezado de Lote, Registro de Detalle de Transacciones, Registro Adenda (si es usado), Registro de Control de Lote y Registro de Control de Archivo.
- El archivo de transacciones generado por parte del Operador ACH es organizado de igual manera como son recibidas las transacciones de las diferentes entidades de tal forma que se conforma un lote por cada Entidad Financiera Originadora independientemente del tipo(s) de transacciones que haya enviado la misma. Se conserva el formato del lote, del detalle y de adenda según el tipo de transacción que fue originada. Se ordena por Entidad Participante Originadora, Cliente Originador y secuencia.
- Cada transacción contenida en el archivo de salida de la Entidad Financiera, mantiene el número de secuencia de la transacción originalmente enviada.
- El Registro Adenda es entregado o copiado a el participante que corresponda, de forma completamente exacta a la transacción enviada por el participante.

6.4. FICHA TÉCNICA TRANSACCIÓN CRÉDITO

6.4.1. Consideraciones generales

Las Transacciones Crédito son generadas por el participante originador hacia ACH COLOMBIA para abonar cuentas de Usuario de otras Entidades Participantes Receptoras vinculadas a ACH COLOMBIA.

A continuación se presentan algunas consideraciones de la Ficha Técnica de la Transacción Crédito.

- Este ítem describe la Transacción de Prenotificación Crédito, la cual es opcional en el proceso; describe también la Transacción monetaria Crédito.

- Tanto para la Transacción de Prenotificación Crédito como para la Transacción monetaria Crédito se debe usar la secuencia de registros del formato NACHA-M, así: Registro de Encabezado de Archivo, Registro de Encabezado de Lote, Registro de Detalle de Transacciones, Registro Adenda, Registro de Control de Lote y Registro de Control de Archivo.
- Se recomienda que la Entidad Financiera Originadora agrupe la información de los pagos por Cliente Originador y por tipo de información que contenga cada lote.
- A cada transacción que se origine de le debe asignar un número de secuencia.
- Si se requiere que el participante Receptor valide la Identificación del Usuario Receptor en las transacciones tipo crédito, se deben seguir los lineamientos del numeral 2.10 y en el capítulo 6 FORMATO NACHA-M.
- El Registro Adenda es de uso obligatorio para las transacciones tipo crédito y se debe usar para la transacción monetaria y para la transacción de prenotificación.
- La información relacionada con el pago debe ser lo más clara y completa posible.

6.4.2. Requerimientos de formato

Registro de Encabezado de Archivo						
Para transacciones de: Prenotificación Crédito y Monetarias Crédito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"1"	1	1	Valor válido para este campo "1".
2	CODIGO DE PRIORIDAD	R	N	2	2-3	Valor válido "01".
3	CODIGO ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	4-13	Código de ACH COLOMBIA (000101006) y dígito de chequeo.
4	CÓDIGO ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	14-23	Código de el participante originador que envía el archivo y dígito de chequeo.
5	FECHA DE CREACION DEL ARCHIVO	M	AAAAMM DD	8	24-31	Fecha de creación del archivo.
6	HORA DE CREACION DEL ARCHIVO	O	HHMM	4	32-35	Hora en la cual es transmitido o creado el archivo.
7	IDENTIFICADOR DEL ARCHIVO	M	A-Z / 0-9	1	36-36	Identificación de archivos creados en la misma fecha.
8	TAMAÑO DEL REGISTRO	M	'106'	3	37-39	Número de caracteres contenidos en cada registro.
9	FACTOR DE ABLOCAMIENTO	M	'10'	2	40-41	Número de registros dentro de un bloque.
10	CODIGO DE FORMATO	M	'1'	1	42-42	Permite futuras variaciones de formato.
11	NOMBRE ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	O	AN	23	43-65	Nombre del ACH (ACH COLOMBIA).
12	NOMBRE ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	O	AN	23	66-88	Nombre de el participante originador.
13	CODIGO DE REFERENCIA	O	AN	8	89-96	Código del sistema.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	10	97-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

Registro de Control de Archivo						
Para transacciones de: Prenotificación Crédito y Monetarias Crédito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"9"	1	1	Valor válido para este campo "9".
2	CANTIDAD DE LOTES	M	N	6	2-7	Número de lotes incluidos en el archivo.
3	NUMERO DE BLOQUES	M	N	6	8-13	Número de bloques físicos en el archivo de 10 registros cada uno.
4	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	8	14-21	Número total de registros de detalle y de adenda en el archivo.
5	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	22-31	Sumatoria de los códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones
6	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	32-49	Suma de valores de las transacciones tipo débito del archivo.
7	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	50-67	Suma de valores de las transacciones tipo crédito del archivo.
8	RESERVADO	N/D	Blancos	39	68-106	Campo reservado no disponible.

Registro de Encabezado de Lote						
Para transacciones de: Prenotificación Crédito y Monetarias Crédito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"5"	1	1	Valor válido para este campo "5".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	200 - Débitos y Créditos, 220 - Créditos
3	NOMBRE DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	16	5-20	Nombre del Usuario Originador para propósitos descriptivos.
4	DATOS DISCRECIONALES DEL USUARIO ORIGINADOR	O	AN	20	21-40	Datos del Usuario Originador y/o de la Entidad Financiera Originadora.
5	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	10	41-50	Número de identificación del Usuario Originador.
6	TIPO DE SERVICIO	M	AN	3	51-53	PPD (Pagos de Depósito Directo y Pagos Preacordados)
7	DESCRIPCION DE LOTE	M	AN	10	54-63	Descripción del lote según anexo 16. Como mínimo se deben usar las siguientes palabras: NOMINA, PROVEEDOR o TRASLADOS, dependiendo del concepto del pago que genere la EFO. Para los pagos realizados por personas naturales aplica siempre la descripción TRASLADOS.
8	FECHA DESCRIPTIVA	O	AN	8	64-71	Fecha informativa asignada por el Usuario Originador.
9	FECHA EFECTIVA DE LA TRANSACCION	R	AAAAMMDD	8	72-79	Fecha en la cual las Entidad Financiera Receptora deben aplicar las transacciones del lote.
10	FECHA DE COMPENSACIÓN JULIANA	O	N	3	80-82	Fecha de liquidación de las transacciones.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 147 de 323

Registro de Encabezado de Lote						
Para transacciones de: Prenotificación Crédito y Monetarias Crédito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
11	CODIGO ESTADO DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	1	83-83	Valor válido "1" e indica el estado del Usuario Originador.
12	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTTT	8	84-91	Código de el participante originador.
13	NUMERO DE LOTE	M	N	7	92-98	Secuencial ascendente único para cada lote en de archivo iniciando en 1.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	8	99-106	Campo reservado.

Registro de Control de Lote						
Para transacciones de: Prenotificación Crédito y Monetarias Crédito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"8"	1	1	Valor válido para este campo "8".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	200 - Débitos y Créditos, 220 - Créditos
3	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	6	5-10	Número de registros de detalle y de adenda en el lote.
4	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	11-20	Sumatoria de códigos de las Entidades Participantes Receptora de los Registros de Detalle de Transacciones.
5	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	21-38	Suma de valores de las transacciones débito del lote.
6	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	39-56	Suma de valores de las transacciones crédito del lote.
7	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	R	AN	10	57-66	Número de identificación del Usuario Originador.
8	CODIGO DE AUTENTICACION DE MENSAJES	O	AN	19	67-85	Campo reservado para un algoritmo de seguridad.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 149 de 323

Registro de Control de Lote						
Para transacciones de: Prenotificación Crédito y Monetarias Crédito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
9	RESERVADO	N/D	Blancos	6	86-91	Campo reservado no disponible.
10	IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTTT	8	92-99	Código de la Entidad Financiera Originadora que inicia la transacción.
11	NUMERO DEL LOTE	M	N	7	100-106	Número del Lote.

Registro de Detalle de Transacciones						
Para transacciones de: Prenotificación Crédito y Monetarias Crédito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"6"	1	1	Valor válido para este campo "6".
2	CODIGO DE TRANSACCION	M	N	2	2	Transacción/Tipo Cta
					-	Cuenta Corriente
					3	Cuenta de Ahorros
3	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR	M	RRRRRTTT	8	4-11	Depósitos electrónicos
						Prenotificación Crédito
						Transacción Crédito
4	DIGITO DE CHEQUEO	M	N	1	12-12	Número de Ruta y Tránsito de la Entidad Participante Receptor.
5	NUMERO DE CUENTA DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	17	13-29	Dígito de chequeo correspondiente al campo 3.
						Número de cuenta del Usuario Receptor en la Entidad Participante Receptor. Solo caracteres numéricos.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 150 de 323

Registro de Detalle de Transacciones							
Para transacciones de: Prenotificación Crédito y Monetarias Crédito							
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción	
6	VALOR DE LA TRANSACCIÓN	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$	18	30-47	Tipo de Transacción	Valor
						Prenotificación Crédito	Cero (\$0 pesos)
						Transacción Monetaria Crédito	Valor a pagar o a abonar
7	NUMERO DE IDENTIFICACION DEL USUARIO RECEPTOR	O ¹	AN	15	48-62	Campo utilizado por el Usuario Originador para identificar al Usuario Receptor.	
8	NOMBRE DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	22	63-84	Registra el nombre del Usuario Receptor.	
9	DATOS DISCRECIONALES	O	AN	2	85-86	Si se requiere que el participante Receptor valide la identificación del Usuario Receptor, este campo debe contener "V" o "v" en la primera posición en la prenotificación crédito o en la transacción monetaria crédito.	
10	INDICADOR DE REGISTRO ADENDA	M	N	1	87-87	Valor "1" para anexar información adicional relacionada con el pago.	
11	NUMERO DE SECUENCIA	M	N	15	88-102	En las primeras 8 posiciones se debe registrar el Código de el participante originador y en las siguientes 7 posiciones, un consecutivo.	
12	RESERVADO	N/D	Blancos	4	103-106	Campo reservado.	

¹En aquellas transacciones de prenotificación crédito y en las transacciones monetarias crédito, en las que el Usuario Originador requiera validar la identificación del Usuario Receptor, este campo deberá contener la identificación del Usuario Receptor.

Registro Adenda – Información Adicional						
Para transacciones Monetarias Crédito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"7"	1	1	Valor válido para este campo "7".
2	CODIGO TIPO DE REGISTRO ADENDA	M	"05"	2	2-3	Valor válido para este campo "05".
3	IDENTIFICACIÓN USUARIO ORIGINADOR	R	N	15	4-18	Cédula o NIT del cliente originador que realiza el pago o traslado de fondos. Este campo no debe estar vacío o contener ceros
4	RESERVADO	N/D	Blancos	2	19-20	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.
5	PROPOSITO DE LA TRANSACCIÓN	R	AN	10	21-30	Debe contener la información del campo 7 -Descripción de Lote del registro tipo 5
6	NUMERO DE FACTURA O CUENTA	R	AN	24	31-54	Número de la factura, cuenta de cobro, recibo de pago, referencia de pago electrónico, código numérico o alfanumérico que identifica al cliente de manera única ante el receptor u otro que identifique el pago que el originador está realizando. Si no existe número referencia este campo debe contener ceros.
7	RESERVADO	N/D	Blancos	2	55-56	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.
8	INFORMACION LIBRE DEL ORIGINADOR	R	AN	24	57-80	Campo diligenciado libremente por el originador para referenciar su pago. Si no existe información libre este campo debe contener ceros.
9	RESERVADO	N/D	Blancos	3	81-83	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.
10	NUMERO DE SECUENCIA DE REGISTRO DE ADENDA	M	N	4	84-87	Valor válido para este campo "0001"
11	NUMERO DE SECUENCIA DE TRANSACCION DEL REGISTRO DE DETALLE DE TRANSACCIONES	M	N	7	88-94	Su valor debe coincidir con las siete últimas posiciones del campo 11, registro tipo "6", al cual hace referencia.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 152 de 323



Registro Adenda – Información Adicional						
Para transacciones Monetarias Crédito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
12	RESERVADO	N/D	Blancos	12	95-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

Registro Adenda – Información Adicional						
Para transacciones de Prenotificación Crédito o						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"7"	1	1	Valor válido para este campo "7".
2	CODIGO TIPO DE REGISTRO ADENDA	M	"05"	2	2-3	Valor válido para este campo "05".
3	IDENTIFICACIÓN USUARIO ORIGINADOR	R	AN	15	4-18	Debe tener el número de cedula para personas naturales y el NIT para personas jurídicas.
4	RESERVADO	N/D	Blancos	2	19-20	Campo Reservado.
5	PROPOSITO DE LA TRANSACCIÓN	R	AN	10	21-30	Debe contener la descripción de la transacción que se encuentra en el registro 5
6	REFERENCIA DEL PAGO	R	AN	53	31-83	Campo destinado para que el Usuario originador describa el concepto de la transferencia que está realizando.
7	NUMERO DE SECUENCIA DE REGISTRO DE ADENDA	M	N	4	84-87	Valor válido para este campo "0001"
8	NUMERO DE SECUENCIA DE TRANSACCION DEL REGISTRO DE DETALLE DE TRANSACCIONES	M	N	7	88-94	Su valor debe coincidir con las siete últimas posiciones del campo 11, registro tipo "6", al cual hace referencia.
9	RESERVADO	N/D	Blancos	12	95-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

*El Registro Adenda es de uso obligatorio para las transacciones tipo crédito y se debe usar para la transacción monetaria y para la transacción de prenotificación.

6.5. FICHA TÉCNICA TRANSACCIÓN DÉBITO

6.5.1. Consideraciones generales

Las Transacciones Débito son generadas por el participante originador hacia ACH COLOMBIA para recaudar fondos de cuentas de clientes de otras Entidades Participantes Receptoras vinculadas a ACH COLOMBIA.

A continuación se presentan algunas consideraciones de la Ficha Técnica de la Transacción Débito.

- Este numeral describe la Transacción de Prenotificación Débito, la cual es obligatoria en el proceso débito, cuando la vinculación del Cliente Receptor se realiza a través del Cliente Originador; este numeral describe también la Transacción monetaria Débito.
- Tanto para la Transacción de Prenotificación Débito como para la Transacción monetaria Débito se debe usar la secuencia de registros del formato NACHA-M, así: Registro de Encabezado de Archivo, Registro de Encabezado de Lote, Registro de Detalle de Transacciones, Registro Adenda, Registro de Control de Lote y Registro de Control de Archivo.
- Se recomienda que la Entidad Financiera Originadora agrupe la información de los pagos por Cliente Originador y por tipo de información que contenga cada lote.
- A cada transacción que se origine de le debe asignar un número de secuencia nuevo.
- Se deben seguir los lineamientos del numeral 2.11 Transacción Débito y en el capítulo 6 FORMATO NACHA-M de este manual en lo referente a la validación del Cliente Receptor, la cual se hace obligatoria para este tipo de transacción.
- El Registro Adenda es de uso obligatorio para las transacciones tipo débito y se debe usar para la transacción monetaria y para la transacción de prenotificación.
- Se recomienda que como mínimo los campos del Registro Adenda como son el Código Cliente Originador por Servicio, y la Referencia 1 sean parte de la base de datos de el participante Receptor, si ésta la maneja.

6.5.2. Requerimientos de formato

Registro de Encabezado de Archivo						
Para transacciones de: Prenotificación Débito y Monetarias Débito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"1"	1	1	Valor válido para este campo "1".
2	CODIGO DE PRIORIDAD	R	N	2	2-3	Valor válido "01".
3	CODIGO ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	4-13	Código de ACH COLOMBIA (000101006) y dígito de chequeo
4	CODIGO ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	14-23	Código de el participante originador que envía el archivo y dígito de chequeo.
5	FECHA DE CREACION DEL ARCHIVO	M	AAAAMM DD	8	24-31	Fecha de creación del archivo.
6	HORA DE CREACION DEL ARCHIVO	O	HHMM	4	32-35	Hora en la cual es transmitido o creado el archivo.
7	IDENTIFICADOR DEL ARCHIVO	M	A-Z / 0-9	1	36-36	Identificación de archivos creados en la misma fecha.
8	TAMAÑO DEL REGISTRO	M	'106'	3	37-39	Número de caracteres contenidos en cada registro.
9	FACTOR DE ABLOCAMIENTO	M	'10'	2	40-41	Número de registros dentro de un bloque.
10	CODIGO DE FORMATO	M	'1'	1	42-42	Permite futuras variaciones de formato.
11	NOMBRE ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	O	AN	23	43-65	Nombre del ACH (ACH COLOMBIA).
12	NOMBRE ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	O	AN	23	66-88	Nombre de el participante originador.

Registro de Encabezado de Archivo						
Para transacciones de: Prenotificación Débito y Monetarias Débito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
13	CODIGO DE REFERENCIA	O	AN	8	89-96	Código del sistema.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	10	97-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.
Para transacciones de: Prenotificación Débito y Monetarias Débito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"9"	1	1	Valor válido para este campo "9".
2	CANTIDAD DE LOTES	M	N	6	2-7	Número de lotes incluidos en el archivo.
3	NUMERO DE BLOQUES	M	N	6	8-13	Número de bloques físicos en el archivo de 10 registros cada uno.
4	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	8	14-21	Número total de registros de detalle y de adenda en el archivo.
5	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	22-31	Sumatoria de los códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones.
6	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$\$	18	32-49	Suma de valores de las transacciones tipo débito del archivo.
7	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$\$	18	50-67	Suma de valores de las transacciones tipo crédito del archivo.

Registro de Encabezado de Archivo						
Para transacciones de: Prenotificación Débito y Monetarias Débito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
8	RESERVADO	N/D	Blancos	39	68-106	Campo reservado no disponible.

Monetarias Débito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"5"	1	1	Valor válido para este campo "5".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	200 - Débitos y Créditos, 225 - Débitos
3	NOMBRE DEL CLIENTE ORIGINADOR	M	AN	16	5-20	Nombre del Cliente Originador para propósitos descriptivos.
4	DATOS DISCRECIONALES DEL CLIENTE ORIGINADOR	O	AN	20	21-40	Datos del Cliente Originador y/o de la Entidad Financiera Originadora.
5	IDENTIFICACION DEL CLIENTE ORIGINADOR	M	AN	10	41-50	Número de identificación del Cliente Originador.
6	TIPO DE SERVICIO	M	AN	3	51-53	PPD (Pagos de Depósito Directo y Pagos Preacordados)
7	DESCRIPCION DE LOTE	M	AN	10	54-63	Descripción del lote según anexo 16.
8	FECHA DESCRIPTIVA	O	AN	8	64-71	Fecha informativa asignada por el Cliente Originador.



**MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21**

9	FECHA EFECTIVA DE LA TRANSACCION	R	AAAAMM DD	8	72-79	Fecha en la cual las Entidad Participante Receptor deben aplicar las transacciones del lote.
10	FECHA DE COMPENSACIÓN JULIANA	O	N	3	80-82	Fecha de liquidación de las transacciones.
11	CODIGO ESTADO DEL CLIENTE ORIGINADOR	M	AN	1	83-83	Valor válido "1" e indica el estado del Cliente Originador.
12	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTTT	8	84-91	Código de el participante originador.
13	NUMERO DE LOTE	M	N	7	92-98	Secuencial ascendente único para cada lote en del archivo iniciando en 1.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	8	99-106	Campo reservado.

Para transacciones de: Prenotificación Débito y Monetarias Débito						
#	o	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"8"	1	1	Valor válido para este campo "8".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	200 - Débitos y Créditos, 225 - Débitos
3	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	6	5-10	Número de registros de detalle y de adenda en el lote.
4	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	11-20	Sumatoria de códigos de las Entidades Participantes Receptora de los Registros de Detalle de Transacciones.
5	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$	18	21-38	Suma de valores de las transacciones débito del lote.



**MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21**

6	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$	18	39-56	Suma de valores de las transacciones crédito del lote.
7	IDENTIFICACION DEL CLIENTE ORIGINADOR	R	AN	10	57-66	Número de identificación del Cliente Originador.
8	CODIGO DE AUTENTICACION DE MENSAJES	O	AN	19	67-85	Campo reservado para un algoritmo de seguridad.
9	RESERVADO	N/D	Blancos	6	86-91	Campo reservado no disponible.
10	IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTTT	8	92-99	Código de la Entidad Financiera Originadora que inicia la transacción.
11	NUMERO DEL LOTE	M	N	7	100-106	Número del Lote.

Para transacciones de: Prenotificación Débito y Monetarias Débito									
#	o	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción			
1	TIPO DE REGISTRO	M	"6"	1	1	Valor válido para este campo "6".			
2	CODIGO DE TRANSACCION	M	N	2	2-3	Transacción/Tipo Cta	Cuenta Corriente	Cuenta de Ahorros	Depósitos electrónicos
						Prenotificación Débito	28	38	57
						Transacción Débito	27	37	55
3	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR	M	RRRRRTTT	8	4-11	Número de Ruta y Tránsito de la Entidad Participante Receptor.			
4	DIGITO DE CHEQUEO	M	N	1	12-12	Dígito de chequeo correspondiente al campo 3.			



**MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21**

5	NUMERO DE CUENTA DEL CLIENTE RECEPTOR	R	AN	17	13-29	Número de cuenta del Cliente Receptor en la Entidad Participante Receptor. Solo caracteres numéricos.	
6	VALOR DE LA TRANSACCIÓN	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	30-47	Tipo de Transacción	Valor
						Prenotificación Débito	Cero (\$0 pesos)
						Transacción Monetaria Débito	Valor a recaudar
7	NUMERO DE IDENTIFICACION DEL CLIENTE RECEPTOR	R ¹	AN	15	48-62	Campo utilizado por el Cliente Originador para identificar al Cliente Receptor.	
8	NOMBRE DEL CLIENTE RECEPTOR	R	AN	22	63-84	Registra el nombre del Cliente Receptor.	
9	DATOS DISCRECIONALES	O	AN	2	85-86	Este campo no debe contener un valor particular.	
10	INDICADOR DE REGISTRO ADENDA	M	N	1	87-87	Valor “1” para anexar la referencia del pago.	
11	NUMERO DE SECUENCIA	M	N	15	88-102	En las primeras 8 posiciones se debe registrar el Código de la Entidad Financiera Originadora y en las siguientes 7 posiciones, un consecutivo.	
12	RESERVADO	N/D	Blancos	4	103-106	Campo reservado.	

¹En las transacciones de prenotificación débito y en las transacciones monetarias débito, este campo SIEMPRE deberá contener la identificación del Cliente Receptor.



MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

Monetarias Débito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"7"	1	1	Valor válido para este campo "7".
2	CODIGO TIPO DE REGISTRO ADENDA	M	"05"	2	2-3	Valor válido para este campo "05".
3	CODIGO CLIENTE ORIGINADOR POR SERVICIO	M	N	13	4-16	Código EAN-13 que identifica el tipo de servicio o NIT
4	REFERENCIA 1	M	AN	30	17-46	Código único asignado por el Cliente Originador (empresa recaudadora) al Cliente Receptor. Es constante en el tiempo.
5	DESCRIPCION DEL SERVICIO	M	AN	15	47-61	Descripción específica del recaudo para ser informada al Cliente Receptor.
6	RESERVADO	N/D	AN	22	62-83	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.
7	NUMERO DE SECUENCIA DE REGISTRO ADENDA	M	N	4	84-87	Valor válido para este campo "0001".
8	NUMERO DE SECUENCIA DE TRANSACCION DEL REGISTRO DE DETALLE DE TRANSACCIONES	M	N	7	88-94	Su valor debe coincidir con las siete últimas posiciones del campo 11, registro tipo "6", al cual hace referencia.
9	RESERVADO	N/D	AN	12	95-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 162 de 323

6.6. FICHA TÉCNICA TRANSACCIÓN DEVOLUCIÓN

6.6.1. Consideraciones generales

Las Transacciones de Devolución son generadas por el participante Receptor hacia ACH COLOMBIA para informar a el participante originador que una transacción no fue exitosa por una razón específica.

A continuación, se presentan algunas consideraciones de la Ficha Técnica de la Transacción de Devolución:

- Este ítem describe la Transacción de Devolución a Prenotificación Crédito y Débito y la de Devolución a la Transacción monetaria Crédito y Débito.
- Para cualquier tipo de Devolución se debe usar la secuencia de registros del formato NACHA-M, así: Registro de Encabezado de Archivo, Registro de Encabezado de Lote, Registro de Detalle de Transacciones, Registro Adenda, Registro de Control de Lote y Registro de Control de Archivo.
- Los valores contenidos en el Registro de Encabezado de Lote, el Registro de Detalle de Transacciones y el Registro de Control de Lote de la transacción original que reciba el participante Receptor, se deben conservar al momento de generar la Transacción de Devolución, excepto aquellos que se especifiquen en esta ficha técnica.
- La Entidad Participante Receptor solamente puede iniciar una Devolución para cada transacción recibida.
- Las Transacciones de Devolución son transacciones nuevas y por lo tanto deben tener asignado un nuevo número de secuencia.
- El Registro Adenda recibido originalmente en una transacción, no son retornados al generar una Devolución.
- La Entidad Participante no debe mezclar transacciones de Devolución con otro tipo de transacciones.
- La Entidad Participante Receptor debe agrupar la información de los Devoluciones por Usuario Originador asociado a cada lote y por tipo de información contenida en cada uno, manteniendo siempre el orden del lote original.
- No aplica ningún requerimiento de validación del Usuario Receptor en una Transacción de Devolución.
- El Registro Adenda es de uso obligatorio para las Transacciones de Devolución.

6.6.2. Requerimientos de formato

Registro de Encabezado de Archivo						
Para transacciones de: Devolución de Prenotificación Crédito – Débito y para transacciones de Devolución de Monetarias Crédito – Débito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	“1”	1	1	Valor válido para este campo “1”.
2	CODIGO DE PRIORIDAD	R	N	2	2-3	Valor válido “01”.
3	CODIGO ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	4-13	Código de ACH COLOMBIA (000101006) y dígito de chequeo
4	CODIGO ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	14-23	Código de el participante que envía el archivo y dígito de chequeo.
5	FECHA DE CREACION DEL ARCHIVO	M	AAAAMM DD	8	24-31	Fecha de creación del archivo.
6	HORA DE CREACION DEL ARCHIVO	O	HHMM	4	32-35	Hora en la cual es transmitido o creado el archivo.
7	IDENTIFICADOR DEL ARCHIVO	M	A-Z / 0-9	1	36-36	Identificación de archivos creados en la misma fecha.
8	TAMAÑO DEL REGISTRO	M	‘106’	3	37-39	Número de caracteres contenidos en cada registro.
9	FACTOR DE ABLOCAMIENTO	M	‘10’	2	40-41	Número de registros dentro de un bloque.
10	CODIGO DE FORMATO	M	‘1’	1	42-42	Permite futuras variaciones de formato.
11	NOMBRE ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	O	AN	23	43-65	Nombre del ACH (ACH COLOMBIA).
12	NOMBRE ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	O	AN	23	66-88	Nombre de el participante que envía el archivo.
13	CODIGO DE REFERENCIA	O	AN	8	89-96	Código del sistema.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	10	97-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 164 de 323



Registro de Control de Archivo						
Para transacciones de: Devolución de Prenotificación Crédito – Débito y para transacciones de Devolución de Monetarias Crédito – Débito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"9"	1	1	Valor válido para este campo "9".
2	CANTIDAD DE LOTES	M	N	6	2-7	Número de lotes incluidos en el archivo.
3	NUMERO DE BLOQUES	M	N	6	8-13	Número de bloques físicos en el archivo de 10 registros cada uno.
4	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	8	14-21	Número total de registros de detalle y de adenda en el archivo.
5	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	22-31	Sumatoria de los códigos de las Entidades Participantes Receptor de los Registros de Detalle de Transacciones.
6	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	32-49	Suma de valores de las transacciones tipo débito del archivo.
7	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	50-67	Suma de valores de las transacciones tipo crédito del archivo.
8	RESERVADO	N/D	Blancos	39	68-106	Campo reservado no disponible.

Registro de Encabezado de Lote						
Para transacciones de: Devolución de Prenotificación Crédito – Débito y para transacciones de Devolución de Monetarias Crédito – Débito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"5"	1	1	Valor válido para este campo "5".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	Código Clase de Transacciones por lote de la transacción original.
3	NOMBRE DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	16	5-20	Nombre del Usuario Originador de la transacción original.
4	DATOS DISCRECIONALES DEL USUARIO ORIGINADOR	O	AN	20	21-40	Datos Discrecionales de la transacción original.
5	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	10	41-50	Identificación del Usuario contenida en la transacción original.
6	TIPO DE SERVICIO	M	AN	3	51-53	PPD (Pagos de Depósito Directo y Pagos Preacordados)
7	DESCRIPCION DE LOTE	M	AN	10	54-63	Descripción del lote de la transacción original.
8	FECHA DESCRIPTIVA	O	AN	8	64-71	Fecha informativa de la transacción original.
9	FECHA EFECTIVA DE LA TRANSACCION	R	AAAAMM DD	8	72-79	Fecha de aplicación de las devoluciones del lote.
10	FECHA DE COMPENSACIÓN JULIANA	O	N	3	80-82	Fecha de liquidación de las transacciones.
11	CODIGO ESTADO DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	1	83-83	Valor válido "1" e indica el estado del Usuario Originador.
12	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTTT	8	84-91	Código de el participante que genera la devolución,
13	NUMERO DE LOTE	M	N	7	92-98	Secuencial ascendente único para cada lote en el archivo iniciando en 1.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 166 de 323



MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

14	RESERVADO	N/D	Blancos	8	99-106	Campo reservado.



Registro de Control de Lote						
Para transacciones de: Devolución de Prenotificación Crédito – Débito y para transacciones de Devolución de Monetarias Crédito – Débito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"8"	1	1	Valor válido para este campo "8".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	Código Clase de Transacciones por lote de la transacción original.
3	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	6	5-10	Número de registros de detalle y de adenda en el lote.
4	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	11-20	Suma de códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones.
5	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	21-38	Suma de valores de las transacciones débito del lote.
6	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	39-56	Suma de valores de las transacciones crédito del lote.
7	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	R	AN	10	57-66	Número de identificación del Usuario Originador.
8	CODIGO DE AUTENTICACION DE MENSAJES	O	AN	19	67-85	Campo reservado para un algoritmo de seguridad.
9	RESERVADO	N/D	Blancos	6	86-91	Campo reservado no disponible.
10	IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTTT	8	92-99	Código de el participante que genera la devolución.
11	NUMERO DEL LOTE	M	N	7	100-106	Nuevo Número del Lote.



Registro de Detalle de Transacciones									
Para transacciones de: Devolución de Prenotificación Crédito – Débito y para transacciones de Devolución de Monetarias Crédito – Débito									
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción			
1	TIPO DE REGISTRO	M	"6"	1	1	Valor válido para este campo "6".			
2	CODIGO DE TRANSACCION	M	N	2	2-3	Transacción Original/Tipo Cta.	Cuenta Corriente	Cuenta de Ahorros	Depósitos electrónicos
						Prenotificación Crédito Transacción Monetaria Crédito	21	31	51
						Prenotificación Débito Transacción Monetaria Débito	26	36	56
3	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR	M	RRRRRTTT	8	4-11	Código de el participante Receptor de la devolución, es decir el Código de la Entidad Financiera Originadora de la transacción original.			
4	DIGITO DE CHEQUEO	M	N	1	12-12	Dígito de chequeo correspondiente al campo 3.			
5	NUMERO DE CUENTA DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	17	13-29	Número de cuenta contenido en la transacción original.			
6	VALOR DE LA TRANSACCIÓN	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	30-47	Tipo de Transacción		Valor	
						Devolución de Prenotificación Débito Devolución de Prenotificación Crédito		Cero (\$0 pesos)	



MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

						Devolución de Transacción Débito Devolución de Transacción Crédito	Valor transacción original.
7	NUMERO DE IDENTIFICACION DEL USUARIO RECEPTOR	O/R	AN	15	48-62	Identificación del Usuario Receptor de la transacción original.	
8	NOMBRE DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	22	63-84	Nombre del Usuario Receptor de la transacción original.	
9	DATOS DISCRECIONALES	O	AN	2	85-86	Datos Discrecionales de la transacción original.	
10	INDICADOR DE REGISTRO ADENDA	M	N	1	87-87	Valor "1" para anexar información de la devolución.	
11	NUMERO DE SECUENCIA	M	N	15	88-102	En las primeras 8 posiciones se debe registrar el Código de el participante que genera la devolución y en las siguientes 7 posiciones, un nuevo número consecutivo.	
12	RESERVADO	N/D	Blancos	4	103-106	Campo reservado.	

Registro Adenda						
Para transacciones de: Devolución de Prenotificación Crédito – Débito y para transacciones de Devolución de Monetarias Crédito – Débito						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"7"	1	1	Valor válido para este campo "7".
2	CODIGO TIPO DE REGISTRO ADENDA	M	"99"	2	2-3	Valor válido "99".
3	CAUSAL DE DEVOLUCION	M	AN	3	4-6	Causal de devolución según el anexo 9.
4	NUMERO DE SECUENCIA DE LA TRANSACCION ORIGINAL	M	N	15	7-21	Número de secuencia de la transacción original que se está devolviendo. Debe coincidir con la información contenida en el campo 11 del Registro de Detalle de Transacciones de la transacción original.
5	FECHA DE MUERTE	O	AAAAMM DD	8	22-29	Fecha de fallecimiento del titular o beneficiario de la cuenta.
6	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR DE LA TRANSACCION ORIGINAL	R	RRRRRTTT	8	30-37	Código de la Entidad Participante Receptor de la transacción original (campo 3 del Registro de Detalle de Transacciones de la transacción original).
7	INFORMACION ADICIONAL	O	AN	44	38-81	Descripción estándar de la causal con el mayor detalle posible.
8	NUMERO DE SECUENCIA DEL REGISTRO ADENDA	M	N	15	82-96	Número de secuencia del Registro Adenda que está asociado con el Registro de Detalle de Transacciones. Asignado por la Entidad Participante Receptor que genera la devolución.
9	RESERVADO	N/D	Blancos	10	97-106	Campo reservado no disponible.

6.7. FICHA TÉCNICA TRANSACCIÓN DEVOLUCIÓN POR OPERADOR

6.7.1. Consideraciones generales

Las Transacciones de Devolución por Operador son generadas por el sistema ACH COLOMBIA para informar a el participante que envía alguna transacción, que el proceso de validación detallado no fue exitoso en ACH COLOMBIA por una razón específica, y que no podrá ser cargado. Aquellas transacciones que no cumplan con las condiciones definidas, son rechazadas por el Operador de ACH, mediante Errores Formales utilizando el mismo formato usado para la generación de devoluciones desde el participante Receptor.

Las validaciones son realizadas por el sistema ACH COLOMBIA sobre transacciones permitidas como: prenotificación crédito, prenotificación débito, transacción monetaria crédito, monetaria débito, o devolución a transacciones. A continuación se presentan algunas consideraciones de la Ficha Técnica de la Transacción de Devolución por Operador:

- Para cualquier tipo de Devolución se debe usar la secuencia de registros del formato NACHA-M, así: Registro de Encabezado de Archivo, Registro de Encabezado de Lote, Registro de Detalle de Transacciones, Registro Adenda, Registro de Control de Lote y Registro de Control de Archivo.
- Los valores contenidos en el Registro de Encabezado de Lote, el Registro de Detalle de Transacciones y el Registro de Control de Lote de la transacción original que reciba el participante originador, se conservan al momento de generar la Transacción de Devolución por Operador, excepto aquellos que se especifiquen en esta ficha técnica.
- ACH COLOMBIA solamente puede iniciar una Devolución por Operador para cada transacción recibida.
- Las Transacciones de Devolución por Operador mantienen el número de secuencia enviado por el participante en la transacción original.
- El Registro Adenda recibido originalmente en una transacción a validar no es retornado al generar una Devolución por Operador.
- ACH COLOMBIA genera las Devoluciones por Operador en un archivo separado y exclusivo para este tipo de transacciones, según lo especificado en el numeral 6.1.8 Devoluciones por operador.
- ACH COLOMBIA agrupa la información de los Devoluciones por Operador por Usuario Originador, manteniendo la organización del archivo originalmente recibida, ordenando el archivo por Entidad Participante y secuencia.
- Cada transacción de Devolución por Operador contiene de forma obligatoria el Registro Adenda.
- ACH COLOMBIA indica la causal de Devolución por Operador según el Anexo 3: Causales Devolución por Operador.

6.7.2. Requerimientos de formato

#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"1"	1	1	Valor válido para este campo "1".
2	CODIGO DE PRIORIDAD	R	N	2	2-3	Valor válido "01".
3	CODIGO ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	4-13	Código de el participante que recibe el archivo, es decir de el participante que originalmente lo envió.
4	CODIGO ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	14-23	Código de ACH COLOMBIA (000101006).
5	FECHA DE CREACION DEL ARCHIVO	M	AAAAMM DD	8	24-31	Fecha de creación del archivo.
6	HORA DE CREACION DEL ARCHIVO	O	HHMM	4	32-35	Hora en la cual es creado el archivo.
7	IDENTIFICADOR DEL ARCHIVO	M	A-Z / 0-9	1	36-36	Identificación de archivos creados en la misma fecha.
8	TAMAÑO DEL REGISTRO	M	'106'	3	37-39	Número de caracteres contenidos en cada registro.
9	FACTOR DE ABLOCAMIENTO	M	'10'	2	40-41	Número de registros dentro de un bloque.
10	CODIGO DE FORMATO	M	'1'	1	42-42	Permite futuras variaciones de formato.
11	NOMBRE ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	O	AN	23	43-65	Nombre del participante.

12	NOMBRE ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	O	AN	23	66-88	Nombre del ACH (ACH COLOMBIA).
13	CODIGO DE REFERENCIA	O	AN	8	89-96	Código del sistema: "1" o blancos.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	10	97-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

#	Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"9"	1	1	Valor válido para este campo "9".
2	CANTIDAD DE LOTES	M	N	6	2-7	Número de lotes incluidos en el archivo.
3	NUMERO DE BLOQUES	M	N	6	8-13	Número de bloques físicos en el archivo de 10 registros cada uno.
4	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	8	14-21	Número total de registros de detalle y de adenda en el archivo.
5	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	22-31	Sumatoria de los códigos de las Entidades Participantes Receptor de los Registros de Detalle de Transacciones.
6	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$	18	32-49	Suma de valores de las transacciones tipo débito del archivo.
7	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$	18	50-67	Suma de valores de las transacciones tipo crédito del archivo.
8	RESERVADO	N/D	Blancos	39	68-106	Campo reservado no disponible.

#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"5"	1	1	Valor válido para este campo "5".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	Código Clase de Transacciones por lote de la transacción original.
3	NOMBRE DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	16	5-20	Nombre del Usuario Originador de la transacción original.
4	DATOS DISCRECIONALES DEL USUARIO ORIGINADOR	O	AN	20	21-40	Datos Discrecionales de la transacción original.
5	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	10	41-50	Identificación del Usuario contenida en la transacción original.
6	TIPO DE SERVICIO	M	AN	3	51-53	Tipo de Servicio contenido en la transacción original.
7	DESCRIPCION DE LOTE	M	AN	10	54-63	Descripción del lote de la transacción original.
8	FECHA DESCRIPTIVA	O	AN	8	64-71	Fecha informativa de la transacción original.
9	FECHA EFECTIVA DE LA TRANSACCION	R	AAAAMM DD	8	72-79	Fecha de aplicación de las devoluciones del lote.
10	FECHA DE COMPENSACIÓN JULIANA	O	N	3	80-82	Fecha de liquidación de las transacciones.
11	CODIGO ESTADO DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	1	83-83	Valor válido "1" e indica el estado del Usuario Originador.
12	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTTT	8	84-91	Código de la entidad que genera la devolución. Debe ir el código de la entidad financiera originadora, ya que es ella misma la que genera la devolución



MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

13	NUMERO DE LOTE	M	N	7	92-98	Secuencial ascendente único para cada lote en el archivo.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	8	99-106	Campo reservado.

#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"8"	1	1	Valor válido para este campo "8".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	Código Clase de Transacciones por lote de la transacción original.
3	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	6	5-10	Número de registros de detalle y de adenda en el lote.
4	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	11-20	Suma de códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones.
5	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$	18	21-38	Suma de valores de las transacciones débito del lote.
6	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$\$	18	39-56	Suma de valores de las transacciones crédito del lote.
7	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	R	AN	10	57-66	Número de identificación del Usuario Originador.
8	CODIGO DE AUTENTICACION DE MENSAJES	O	AN	19	67-85	Campo reservado para un algoritmo de seguridad.
9	RESERVADO	N/D	Blancos	6	86-91	Campo reservado no disponible.
10	IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTTT	8	92-99	Código de la entidad que genera la devolución.
11	NUMERO DEL LOTE	M	N	7	100-106	Nuevo Número del Lote.

#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción			
1	TIPO DE REGISTRO	M	"6"	1	1	Valor válido para este campo "6".			
2	CODIGO DE TRANSACCION	M	N	2	2-3	Transacción Original/Tipo Cta.	Cuenta Corriente	Cuenta de Ahorros	Depósitos electrónicos
						Prenotificación Crédito Transacción Monetaria Crédito	21	31	51
						Prenotificación Débito Transacción Monetaria Débito	26	36	56
3	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR	M	RRRRRTTT	8	4-11	Código de el participante Receptor de la devolución. Se debe mantener el código de la Entidad Participante Receptor de la transacción original.			
4	DIGITO DE CHEQUEO	M	N	1	12-12	Dígito de chequeo correspondiente al campo 3.			
5	NUMERO DE CUENTA DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	17	13-29	Número de cuenta contenido en la transacción original.			
6	VALOR DE LA TRANSACCIÓN	M	\$\$\$\$\$\$\$\$	18	30-47	Tipo de Transacción			Valor

#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción	
			\$\$\$\$\$\$\$\$			Devolución de Prenotificación Débito Devolución de Prenotificación Crédito Devolución a Enrolamiento	Cero (\$0 pesos)
						Devolución de Transacción Débito Devolución de Transacción Crédito	Valor transacción original.
7	NUMERO DE IDENTIFICACION DEL USUARIO RECEPTOR	O/R	AN	15	48-62	Identificación del Usuario Receptor de la transacción original.	
8	NOMBRE DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	22	63-84	Nombre del Usuario Receptor de la transacción original.	
9	DATOS DISCRECIONALES	O	AN	2	85-86	Datos Discrecionales de la transacción original.	
10	INDICADOR DE REGISTRO ADENDA	M	N	1	87-87	Valor "1" para anexar información de la devolución.	
11	NUMERO DE SECUENCIA	M	N	15	88-102	En las primeras 8 posiciones se debe registrar el Código de la Entidad Financiera que genera la devolución y en las siguientes 7 posiciones, un nuevo número consecutivo. En las primeras 8 posiciones debe ir el código de la Entidad Participante Originadora, ya que es ella misma la que genera la devolución.	
12	RESERVADO	N/D	Blancos	4	103-106	Campo reservado.	

#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"7"	1	1	Valor válido para este campo "7".
2	CODIGO TIPO DE REGISTRO ADENDA	M	"99"	2	2-3	Valor válido "99".
3	CAUSAL DE DEVOLUCION	M	AN	3	4-6	Causal de devolución según lo descrito en el numeral 6.1.8 Devoluciones por operador.
4	NUMERO DE SECUENCIA DE LA TRANSACCION ORIGINAL	M	N	15	7-21	Número de secuencia de la transacción original que se está devolviendo. Debe coincidir con la información contenida en el campo 11 del Registro de Detalle de Transacciones de la transacción original.
5	FECHA DE MUERTE	O	AAAAMMDD	8	22-29	Fecha de fallecimiento del titular o beneficiario de la cuenta.
6	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR DE LA TRANSACCION ORIGINAL	R	ORRRRTTT	8	30-37	Código de la Entidad Participante Receptor de la transacción original (campo 3 del Registro de Detalle de Transacciones de la transacción original).
7	INFORMACION ADICIONAL	O	AN	44	38-81	Descripción estándar de la causal con el mayor detalle posible.
8	NUMERO DE SECUENCIA DEL REGISTRO ADENDA	M	N	15	82-96	Número de secuencia del Registro Adenda que está asociado con el Registro de Detalle de Transacciones. Asignado por la Entidad Participante Receptor que genera la devolución.
9	RESERVADO	N/D	Blancos	10	97-106	Campo reservado no disponible.

6.8. FICHA TÉCNICA TRANSACCIÓN CRÉDITO GENERADA POR PSE

6.8.1. Consideraciones generales

El Proveedor de Servicios Electrónicos (PSE) debe generar un (1) archivo de transacciones en formato NACHA-M, con destino a ACH COLOMBIA, así:

El archivo de transacciones crédito, se genera hacia la cuenta puente o cuenta conciliadora de PSE, iniciadas en nombre del participante originador que han autorizado los débitos en línea procesados exitosamente a través del Proveedor de Servicios Electrónicos (PSE). Este proceso afecta la compensación de el participante originador en contra, y la compensación de la cuenta puente de PSE a favor.

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Para generar las Transacciones monetarias Crédito se debe usar la secuencia de registros del formato NACHA-M, así: Registro de Encabezado de Archivo, Registro de Encabezado de Lote, Registro de Detalle de Transacciones, Registros de adenda o información adicional, Registro de Control de Lote y Registro de Control de Archivo.
- No se utilizarán transacciones de prenotificación débito ni crédito.
- A cada transacción que se inicie en nombre de cada Entidad Participante Originadora, se le debe asignar un número de secuencia ascendente durante el día de proceso, de acuerdo con el rango reservado por cada Entidad Participante definido en los parámetros de PSE. Dicho rango puede ser reutilizado diariamente, definido y controlado en el PSE.
- Los archivos deben ser nombrados según el estándar y se generarán tantos archivos como procesos de aplicación de fondos existan, utilizando las secuencias de nombre reservadas.

6.8.2. Requerimientos de formato

Para transacciones monetarias crédito generadas por PSE en nombre de las EF

Registro de Encabezado de Archivo						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"1"	1	1	Valor válido para este campo "1".
2	CODIGO DE PRIORIDAD	R	N	2	2-3	Valor válido "01".
3	CODIGO ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	M	bRRRRR TTTC	10	4-13	Código de ACH COLOMBIA (000101006) y dígito de chequeo.
4	CODIGO ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	M	bRRRRR TTTC	10	14-23	Código de EF y dígito de chequeo.
5	FECHA DE CREACION DEL ARCHIVO	M	AAAAM MDD	8	24-31	Fecha de creación del archivo.
6	HORA DE CREACION DEL ARCHIVO	O	HHMM	4	32-35	Hora en la cual es creado el archivo.
7	IDENTIFICADOR DEL ARCHIVO	M	A-Z / 0-9	1	36-36	Identificación de archivos creados en la misma fecha.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 182 de 323

Registro de Encabezado de Archivo						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
8	TAMAÑO DEL REGISTRO	M	'106'	3	37-39	Número de caracteres contenidos en cada registro.
9	FACTOR DE ABLOCAMIENTO	M	'10'	2	40-41	Número de registros dentro de un bloque.
10	CODIGO DE FORMATO	M	'1'	1	42-42	Permite futuras variaciones de formato.
11	NOMBRE ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	O	AN	23	43-65	Nombre del ACH (ACH COLOMBIA).
12	NOMBRE ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	O	AN	23	66-88	Proveedor de Servicios Electrónicos (PSE).
13	CODIGO DE REFERENCIA	O	AN	8	89-96	Código del sistema.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	10	97-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

Registro de Control de Archivo						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"9"	1	1	Valor válido para este campo "9".
2	CANTIDAD DE LOTES	M	N	6	2-7	Número de lotes incluidos en el archivo.
3	NUMERO DE BLOQUES	M	N	6	8-13	Número de bloques físicos en el archivo de 10 registros cada uno.
4	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	8	14-21	Número total de registros de detalle y de adenda en el archivo.
5	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	22-31	Sumatoria de los códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones.
6	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$ \$\$LL	18	32-49	Este campo contiene ceros.
7	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$ \$\$LL	18	50-67	Suma de valores de las transacciones tipo crédito del archivo.
8	RESERVADO	N/D	Blancos	39	68-106	Campo reservado no disponible.

Se debe generar un lote por cada uno de los servicios (PSE-Empresas, Seguridad Social - PSE y Seguridad Social – Planilla Asistida - DIAN), en total se debe generar máximo tres lotes por cada archivo de cobros.

Registro de Encabezado de Lote						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"5"	1	1	Valor válido para este campo "5".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	220 - Créditos
3	NOMBRE DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	16	5-20	PSE ó SSS ó SSS OC ó PSE para pagos de la DIAN
4	DATOS DISCRECIONALES DEL USUARIO ORIGINADOR	O	AN	20	21-40	Campo reservado.
5	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	10	41-50	Número de Identificación de ACH COLOMBIA - PSE.
6	TIPO DE SERVICIO	M	AN	3	51-53	PPD
7	DESCRIPCION DE LOTE	M	AN	10	54-63	COBROS PSE ó COBROS SSS ó COB SSS OC ó PAGOS DIAN
8	FECHA DESCRIPTIVA	N/D	AN	8	64-71	Campo reservado.
9	FECHA EFECTIVA DE LA TRANSACCION	R	AAAAM MDD	8	72-79	Fecha en la cual ACH COLOMBIA procesará las transacciones.
10	FECHA DE COMPENSACIÓN JULIANA	O	N	3	80-82	Fecha de liquidación de las transacciones.
11	CODIGO ESTADO DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	1	83-83	Valor válido "1" e indica el estado del PSE.
12	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTT T	8	84-91	Código de el participante originador (que autorizó y procesó débitos en línea exitosamente a través del PSE).



Registro de Encabezado de Lote						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
13	NUMERO DE LOTE	M	N	7	92-98	Secuencial ascendente único para cada lote en del archivo iniciando en 1.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	8	99-106	Campo reservado.

Registro de Control de Lote						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"8"	1	1	Valor válido para este campo "8".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	220 - Créditos
3	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	6	5-10	Número de registros de detalle y de adenda en el lote.
4	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	11-20	Sumatoria de códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones.
5	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$ \$\$LL	18	21-38	Este campo contiene ceros.
6	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$ \$\$LL	18	39-56	Suma de valores de las transacciones crédito del lote.
7	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	R	AN	10	57-66	Número de Identificación de ACH COLOMBIA - PSE.
8	CODIGO DE AUTENTICACION DE MENSAJES	O	AN	19	67-85	Campo reservado para un algoritmo de seguridad.
9	RESERVADO	N/D	Blancos	6	86-91	Campo reservado no disponible.
10	IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRTTT	8	92-99	Código de el participante originador indicada en el registro de Encabezado de Lote.
11	NUMERO DEL LOTE	M	N	7	100-106	Número del Lote.

Las transacciones de Seguridad Social Planilla Asistida manejan diferentes canales, por lo cual debe manejarse sólo para este tipo de transacciones un registro de detalle para cada uno de los canales.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 187 de 323



MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

Registro de Detalle de Transacciones							
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF							
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción	
1	TIPO DE REGISTRO	M	"6"	1	1	Valor válido para este campo "6".	
2	CODIGO DE TRANSACCION	M	N	2	2-3	Transacción/Tipo Cta	Cuenta Puente
						Transacción Crédito	42
3	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR	M	00001101	8	4-11	Número de Ruta y Tránsito de PSE.	
4	DIGITO DE CHEQUEO	M	5	1	12-12	Dígito de chequeo correspondiente al campo 3.	
5	NUMERO DE CUENTA DEL USUARIO RECEPTOR	R	1111111101	17	13-29	Número de cuenta puente asignada por ACH COLOMBIA.	
6	VALOR DE LA TRANSACCIÓN	M	\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$LL	18	30-47	Valor total de recaudos exitosos procesados a través del PSE y autorizados por el participante originador en un ciclo de proceso.	
7	NUMERO DE IDENTIFICACION DEL USUARIO RECEPTOR	O	8300785126	15	48-62	Identificación de ACH COLOMBIA.	
8	NOMBRE DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	22	63-84	Nombre de ACH COLOMBIA.	
9	DATOS DISCRECIONALES	N/D	AN	2	85-86	Campo reservado.	
10	INDICADOR DE REGISTRO ADENDA	M	N	1	87-87	Valor válido "1". Para anexar información adicional relacionada con el pago.	

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 188 de 323



MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

11	NUMERO DE SECUENCIA	M	N	15	88-102	En las primeras 8 posiciones se debe registrar el Código de el participante originador y en las siguientes 7 posiciones, un consecutivo que inicia en el límite inferior del rango reservado por el participante originador para el PSE y que va máximo hasta el límite superior en un día de proceso.
12	RESERVADO	N/D	Blancos	4	103-106	Campo reservado.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 189 de 323

Las transacciones PSE empresas y Seguridad social manejan el canal 15 y las de planilla asistida de acuerdo a una tabla. La tabla de transacciones fuera de línea maneja los canales por los cuales se han hecho transacciones.

Registro Adenda – Información Adicional						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"7"	1	1	Valor válido para este campo "7".
2	CODIGO TIPO DE REGISTRO ADENDA	M	"05"	2	2-3	Valor válido para este campo "05".
3	CÓDIGO DEL PSE	R	N	8	4-11	Número de Identificación del proveedor de servicios electrónicos "00001101"
4	NUMERO DE TRANSACCIONES DEBITADAS	M	N	10	12-21	Número de transacciones debitadas.
5	CANAL DE PAGO	R	AN	2	22-23	Canal de pago "15" para PSE empresas y Seguridad Social y para planilla asistida el canal de acuerdo a la tabla.
6	RESERVADO	N/D	Blancos	62 - 60	24-83	Campo reservado.
7	NUMERO DE SECUENCIA DE REGISTRO DE ADENDA	M	N	4	84-87	Valor válido para este campo "0001"
8	NUMERO DE SECUENCIA DE TRANSACCION DEL REGISTRO DE DETALLE DE TRANSACCIONES	M	N	7	88-94	Su valor debe coincidir con las siete últimas posiciones del campo 11, registro tipo "6", al cual hace referencia.
9	RESERVADO	N/D	Blancos	12	95-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

Para transacciones monetarias crédito generadas por PSE recibidas por EF

Registro de Encabezado de Archivo						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"1"	1	1	Valor válido para este campo "1".
2	CODIGO DE PRIORIDAD	R	N	2	2-3	Valor válido "01".
3	CODIGO ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	4-13	Código de ACH COLOMBIA (000101006) y dígito de chequep
4	CODIGO ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	14-23	Código de EF y dígito de chequeo
5	FECHA DE CREACION DEL ARCHIVO	M	AAAAMM DD	8	24-31	Fecha de creación del archivo.
6	HORA DE CREACION DEL ARCHIVO	O	HHMM	4	32-35	Hora en la cual es creado el archivo.
7	IDENTIFICADOR DEL ARCHIVO	M	A-Z / 0-9	1	36-36	Identificación de archivos creados en la misma fecha.
8	TAMAÑO DEL REGISTRO	M	'106'	3	37-39	Número de caracteres contenidos en cada registro.
9	FACTOR DE ABLOCAMIENTO	M	'10'	2	40-41	Número de registros dentro de un bloque.
10	CODIGO DE FORMATO	M	'1'	1	42-42	Permite futuras variaciones de formato.
11	NOMBRE ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	O	AN	23	43-65	Nombre del ACH (ACH COLOMBIA).
12	NOMBRE ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	O	AN	23	66-88	Proveedor de Servicios Electrónicos (PSE).
13	CODIGO DE REFERENCIA	O	AN	8	89-96	Código del sistema.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	10	97-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 191 de 323

Registro de Control de Archivo						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"9"	1	1	Valor válido para este campo "9".
2	CANTIDAD DE LOTES	M	N	6	2-7	Número de lotes incluidos en el archivo.
3	NUMERO DE BLOQUES	M	N	6	8-13	Número de bloques físicos en el archivo de 10 registros cada uno.
4	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	8	14-21	Número total de registros de detalle y de adenda en el archivo.
5	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	22-31	Sumatoria de los códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones.
6	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ L	18	32-49	Este campo contiene ceros.
7	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ L	18	50-67	Suma de valores de las transacciones tipo crédito del archivo.
8	RESERVADO	N/D	Blancos	39	68-106	Campo reservado no disponible.

Registro de Encabezado de Lote						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"5"	1	1	Valor válido para este campo "5".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	220 - Créditos
3	NOMBRE DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	16	5-20	PSE para empresas
4	DATOS DISCRECIONALES DEL USUARIO ORIGINADOR	N/D	AN	20	21-40	Campo reservado.
5	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	10	41-50	Número de Identificación de ACH COLOMBIA - PSE.
6	TIPO DE SERVICIO	M	AN	3	51-53	CCD (Cash Concentration or Disbursement)
7	DESCRIPCION DE LOTE	M	AN	10	54-63	PAGOS PSE
8	FECHA DESCRIPTIVA	N/D	AN	8	64-71	Campo reservado.
9	FECHA EFECTIVA DE LA TRANSACCION	R	AAAAM MDD	8	72-79	Fecha en la cual ACH COLOMBIA procesará las transacciones.
10	FECHA DE COMPENSACIÓN JULIANA	O	N	3	80-82	Fecha de liquidación de las transacciones.
11	CODIGO ESTADO DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	1	83-83	Valor válido "1" e indica el estado del PSE
12	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTT	8	84-91	Código de el participante originador (que autorizó y procesó débitos en línea exitosamente a través del PSE). Código PSE
13	NUMERO DE LOTE	M	N	7	92-98	Secuencial ascendente único para cada lote en del archivo iniciando en 1.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	8	99-106	Campo reservado.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 193 de 323



Registro de Encabezado de Lote						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
Registro de Control de Lote						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"8"	1	1	Valor válido para este campo "8".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	220 - Créditos
3	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	6	5-10	Número de registros de detalle y de adenda en el lote.
4	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	11-20	Sumatoria de códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones.
5	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$ \$\$\$\$L	18	21-38	Este campo contiene ceros.
6	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$ \$\$\$\$L	18	39-56	Suma de valores de las transacciones crédito del lote.
7	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	R	AN	10	57-66	Número de Identificación de ACH COLOMBIA - PSE.
8	CODIGO DE AUTENTICACION DE MENSAJES	O	AN	19	67-85	Campo Autenticación de Mensajes
9	RESERVADO	N/D	Blancos	6	86-91	Campo reservado no disponible.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 194 de 323

Registro de Encabezado de Lote						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
10	IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTT	8	92-99	Código de el participante originador indicada en el registro de Encabezado de Lote.
11	NUMERO DEL LOTE	M	N	7	100-106	Número del Lote.

Registro de Detalle de Transacciones						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"6"	1	1	Valor válido para este campo "6".
2	CODIGO DE TRANSACCION	M	N	2	2-3	Transacción/Tipo
						Cuenta de
3	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR	M	ORRRRTT	8	4-11	Número de Ruta y Tránsito de la Entidad Financiera Receptor.
4	DIGITO DE CHEQUEO	M	N	1	12-12	Dígito de chequeo correspondiente al campo 3.
5	NUMERO DE CUENTA DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	17	13-29	Número de cuenta del Usuario Receptor en la Entidad Participante Receptor que se extrae de las Reglas de Negocio del PSE. Solo caracteres numéricos.



MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

6	VALOR DE LA TRANSACCIÓN	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$	18	30-47	Valor a pagar o a abonar correspondiente a la suma total de recaudos exitosos realizados por el PSE para este cliente o Empresa Pública o Privada.
7	NUMERO DE IDENTIFICACION DEL USUARIO RECEPTOR	1 O	AN	15	48-62	Número de Identificación del Cliente Receptor o Empresa Pública o Privada.
8	NOMBRE DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	22	63-84	Registra el nombre del Usuario e Receptor o Empresa Pública o Privada.
9	DATOS DISCRECIONALES	O	AN	2	85-86	Este campo debe contener "V" o "v" en la
10	INDICADOR DE REGISTRO ADENDA	M	N	1	87-87	Valor válido "1". No se adicionan registros adenda.
11	NUMERO DE SECUENCIA	M	N	15	88-102	En las primeras 8 posiciones se debe registrar el Código de PSE y en las siguientes 7 posiciones,
12	RESERVADO	N/D	Blancos	4	103-106	Campo reservado.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 196 de 323

Registro Adenda – Información Adicional						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"7"	1	1	Valor válido para este campo "7".
2	CODIGO TIPO DE REGISTRO ADENDA	M	"05"	2	2-3	Valor válido para este campo "05".
3	CÓDIGO DEL PSE	R	N	4	4-7	Número de Identificación del proveedor de servicios electrónicos "1101"
4	NUMERO DE TRANSACCIONES DEBITADAS	M	AN	10	8-17	Número de transacciones debitadas. Aplica para un código por cuenta.
5	CODIGO DE SERVICIO	M	N	10	18-27	Código del servicio recaudado.
6	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR	M	N	8	28-35	Código de el participante Receptor donde se abonará el dinero.
7	NIT DEL RECAUDADOR	M	AN	16	36-51	Código de la Empresa receptora de los pagos.
8	FECHA DE ABONO	M	AAAAM MDD	8	52-59	Nit del Recaudador
9	CICLO DE ABONO	M	N	2	60-61	Ciclo en el que se realiza el abono.
10	CANAL DE PAGO	R	AN	2	62-63	Canal de pago "15" INTERNET
11	TIPO DE PAGO	M	N	2	64-65	Código para identificar el pago como 01 Recurrente ,02 Compras. Aplica para un tipo por cuenta.
12	RESERVADO	N/D	Blancos	18	66-83	Campo reservado.
13	NUMERO DE SECUENCIA DE REGISTRO DE ADENDA	M	N	4	84-87	Valor válido para este campo "0001"



Registro Adenda – Información Adicional						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
14	NUMERO DE SECUENCIA DE TRANSACCION DEL REGISTRO DE DETALLE DE TRANSACCIONES	M	N	7	88-94	Su valor debe coincidir con las siete últimas posiciones del campo 11, registro tipo “6”, al cual hace referencia.
15	RESERVADO	N/D	Blancos	12	95-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

6.9. ARCHIVO DE PAGOS NACHA-M SEGURIDAD SOCIAL

6.9.1. Requerimientos de formato

Las transacciones de abono a las cuentas de las Administradoras, se incluirán en lotes dentro de los archivos de proceso diario en cada ciclo de proceso. A continuación se presenta el detalle de los lotes:

Registro de Encabezado de Archivo						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"1"	1	1	Valor válido para este campo "1".
2	CODIGO DE PRIORIDAD	R	N	2	2-3	Valor válido "01".
3	CODIGO ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	4-13	Código de ACH COLOMBIA (000101006) y dígito de chequeo.
4	CODIGO ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	M	bRRRRRTT TC	10	14-23	Código de EF y dígito de chequeo.
5	FECHA DE CREACION DEL ARCHIVO	M	AAAAMM DD	8	24-31	Fecha de creación del archivo.
6	HORA DE CREACION DEL ARCHIVO	O	HHMM	4	32-35	Hora en la cual es creado el archivo.
7	IDENTIFICADOR DEL ARCHIVO	M	A-Z / 0-9	1	36-36	Identificación de archivos creados en la misma fecha.
8	TAMAÑO DEL REGISTRO	M	'106'	3	37-39	Número de caracteres contenidos en cada registro.
9	FACTOR DE ABLOCAMIENTO	M	'10'	2	40-41	Número de registros dentro de un bloque.
10	CODIGO DE FORMATO	M	'1'	1	42-42	Permite futuras variaciones de formato.
11	NOMBRE ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	O	AN	23	43-65	Nombre del ACH (ACH COLOMBIA).

Registro de Encabezado de Archivo						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
12	NOMBRE ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	O	AN	23	66-88	Proveedor de Servicios Electrónicos (PSE).
13	CODIGO DE REFERENCIA	O	AN	8	89-96	Código del sistema.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	10	97-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

Registro de Control de Archivo						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"9"	1	1	Valor válido para este campo "9".
2	CANTIDAD DE LOTES	M	N	6	2-7	Número de lotes incluidos en el archivo.
3	NUMERO DE BLOQUES	M	N	6	8-13	Número de bloques físicos en el archivo de 10 registros cada uno.
4	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	8	14-21	Número total de registros de detalle y de adenda en el archivo.
5	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	22-31	Sumatoria de los códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones.
6	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ LL	18	32-49	Este campo contiene ceros.



Registro de Control de Archivo						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE en nombre de las EF						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
7	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ LL	18	50-67	Suma de valores de las transacciones tipo crédito del archivo.
8	RESERVADO	N/D	Blancos	39	68-106	Campo reservado no disponible.

Registro de Encabezado de Lote						
Para transacciones Monetarias – Sistema de Seguridad Social - ACHsss						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"5"	1	1	Valor válido para este campo "5".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	220 - Créditos
3	NOMBRE DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	16	5-20	Nombre del Aportante
4	DATOS DISCRECIONALES DEL USUARIO ORIGINADOR	O	AN	20	21-40	Campo reservado.
5	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	10	41-50	Número de Identificación del Aportante.
6	TIPO DE SERVICIO	M	AN	3	51-53	CCD
7	DESCRIPCION DE LOTE	M	AN	10	54-63	SSS
8	FECHA DESCRIPTIVA	N/D	AN	8	64-71	Campo reservado.
9	FECHA EFECTIVA DE LA TRANSACCION	R	AAAAMM DD	8	72-79	Fecha en la cual ACH COLOMBIA procesará las transacciones.
10	FECHA DE COMPENSACIÓN JULIANA	O	N	3	80-82	Fecha de liquidación de las transacciones.
11	CODIGO ESTADO DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	1	83-83	Valor válido "1"
12	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	N	8	84-91	Código de la Entidad Originadora.
13	NUMERO DE LOTE	M	N	7	92-98	Secuencial ascendente único para cada lote en del archivo iniciando en 1.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	8	99-106	Campo reservado.

Registro de Control de Lote						
Para transacciones Monetarias Crédito – Sistema de Seguridad Social						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"8"	1	1	Valor válido para este campo "8".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	220 - Créditos
3	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	6	5-10	Número de registros de detalle y de adenda en el lote.
4	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	11-20	Sumatoria de códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones.
5	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ LL	18	21-38	Este campo contiene ceros.
6	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ LL	18	39-56	Suma de valores de las transacciones crédito del lote.
7	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	R	AN	10	57-66	Número de Identificación de ACH COLOMBIA - PSE.
8	CODIGO DE AUTENTICACION DE MENSAJES	O	AN	19	67-85	Campo reservado para un algoritmo de seguridad.
9	RESERVADO	N/D	Blancos	6	86-91	Campo reservado no disponible.
10	IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	ORRRRTTT	8	92-99	Código de el participante originador indicada en el registro de Encabezado de Lote.
11	NUMERO DEL LOTE	M	N	7	100-106	Número del Lote.

Registro de Detalle de Transacciones						
Para transacciones Monetarias Crédito – Sistema de Seguridad Social -ACHsss						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"6"	1	1	Valor válido para este campo "6".
2	CODIGO DE TRANSACCION	M	N	2	2-3	Cta. Corriente 22 /Cta. Ahorros 32 Corresponde al tipo de cuenta seleccionado por la Administradora en el registro.
3	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR	M	N	8	4-11	Número de Ruta y Tránsito de el participante Receptor. Corresponde al código de la EF seleccionado por la Administradora en el proceso de registro.
4	DIGITO DE CHEQUEO	M	N	1	12-12	Dígito de chequeo correspondiente al campo 3.
5	NUMERO DE CUENTA DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	17	13-29	Corresponde al número de cuenta seleccionado por la Administradora en el registro.
6	VALOR DE LA TRANSACCIÓN	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ LL	18	30-47	Valor a pagar o abonar enviado por el Operador de Información correspondiente al valor a abonar por cada aportante a cada Administradora en cada una de las transacciones de planilla de liquidación del SSS.
7	NUMERO DE IDENTIFICACION DEL USUARIO RECEPTOR	O	AN	15	48-62	Número de identificación de la Administradora receptora de los pagos.
8	NOMBRE DEL CLIENTE RECEPTOR	R	AN	22	63-84	Nombre de la Administradora Receptora de los pagos.
9	DATOS DISCRECIONALES	O	AN	2	85-86	Este campo debe contener "V" o "v" en la primera posición.
10	INDICADOR DE REGISTRO ADENDA	M	N	1	87-87	Valor válido "1". Se debe adicionar un registro de addenda.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 204 de 323

Registro de Detalle de Transacciones						
Para transacciones Monetarias Crédito – Sistema de Seguridad Social -ACHsss						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
11	NUMERO DE SECUENCIA	M	N	15	88-102	En las primeras 8 posiciones se debe registrar el Código de la Entidad Originadora y en las siguientes 7 posiciones, un consecutivo que inicia en “1”.
12	RESERVADO	N/D	Blancos	4	103-106	Campo reservado.

Registro Adenda – Información Adicional						
Para transacciones de: Monetarias Crédito del Sistema de Seguridad Social						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	“7”	1	1	Valor válido para este campo “7”.
2	CODIGO TIPO DE REGISTRO ADENDA	M	“05”	2	2-3	Valor válido para este campo “05”.
3	CÓDIGO DEL OPERADOR DE INFORMACION	M	N	2	4-5	Número de Identificación del Operador de Información o proveedor de tecnología.
4	NUMERO DE PLANILLA DE LIQUIDACIÓN	M	AN	15	6-20	Número de la Planilla de Liquidación utilizada por el Aportante al realizar el débito en el SSS.
5	NUMERO DE REGISTROS DE LA PLANILLA	M	N	6	21-26	Número de registros o empleados enviados a la Administradora en la Planilla de Liquidación.
6	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	N	8	27-34	Código de el participante originador de donde el Aportante realizó el débito en el SSS.
7	CÓDIGO DE LA ADMINISTRADORA	M	AN	6	35-40	Código de la Administradora receptora de los pagos del Sistema de Seguridad Social.
8	NIT DEL APORTANTE	M	AN	16	41-56	Nit del Aportante
9	PERIODO DE PAGO	M	AAAAMM	6	57-62	Periodo de pago de la planilla.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A.
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 205 de 323



Registro Adenda – Información Adicional						
Para transacciones de: Monetarias Crédito del Sistema de Seguridad Social						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
10	CANAL DE PAGO	M	AN	2	63-64	Canal de pago de la planilla. Ver Tabla 1.
11	RESERVADO	N/D	Blancos	19	65-83	Campo reservado.
12	NUMERO DE SECUENCIA DE REGISTRO DE ADENDA	M	N	4	84-87	Valor válido para este campo “0001”
13	NUMERO DE SECUENCIA DE TRANSACCION DEL REGISTRO DE DETALLE DE TRANSACCIONES	M	N	7	88-94	Su valor debe coincidir con las siete últimas posiciones del campo 11, registro tipo “6”, al cual hace referencia.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	12	95-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

Tabla 1. Tabla de Canales de Pago

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1	POR VENTANILLA EN EFECTIVO
2	POR VENTANILLA EN CHEQUE
3	POR BUZÓN DE AUTOSERVICIO
11	DÉBITO EN CUENTA POR SISTEMA DE AUDIORRESPUESTA
12	DÉBITO EN CUENTA POR CAJERO ELECTRÓNICO
13	DÉBITO EN CUENTA POR DATÁFONO
14	DÉBITO EN CUENTA POR DOMICILIACIÓN
15	DÉBITO EN CUENTA POR INTERNET
21	TARJETA CRÉDITO POR SISTEMA DE AUDIORRESPUESTA
22	TARJETA CRÉDITO POR CAJERO ELECTRÓNICO
23	TARJETA CRÉDITO POR DATÁFONO
24	TARJETA CRÉDITO POR DOMICILIACIÓN
25	TARJETA CRÉDITO POR INTERNET
29	CORRESPONSAL BANCARIO

6.10. FICHA TÉCNICA NACHA-M (DIAN)

Registro de Encabezado de Archivo						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF DIAN						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"1"	1	1	Valor válido para este campo "1".
2	CODIGO DE PRIORIDAD	R	N	2	2-3	Valor válido "01".
3	CODIGO ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	M	bRRRRRTT T C	10	4-13	Código de el participante Receptor.y Dígito de chequeo
4	CODIGO ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	M	bRRRRRTT T C	10	14-23	Código de ACH COLOMBIA (000101006).y Dígito de chequeo
5	FECHA DE CREACION DEL ARCHIVO	M	AAAAMM DD	8	24-31	Fecha de creación del archivo.
6	HORA DE CREACION DEL ARCHIVO	O	HHMM	4	32-35	Hora en la cual es transmitido o creado el archivo.
7	IDENTIFICADOR DEL ARCHIVO	M	A-Z / 0-9	1	36-36	Identificación de archivos creados en la misma fecha.
8	TAMAÑO DEL REGISTRO	M	'106'	3	37-39	Número de caracteres contenidos en cada registro.
9	FACTOR DE ABLOCAMIENTO	M	'10'	2	40-41	Número de registros dentro de un bloque.
10	CODIGO DE FORMATO	M	'1'	1	42-42	Permite futuras variaciones de formato.
11	NOMBRE ENTIDAD DESTINO INMEDIATO	O	AN	23	43-65	Nombre del ACH (ACH COLOMBIA).
12	NOMBRE ENTIDAD ORIGEN INMEDIATO	O	AN	23	66-88	Nombre de el participante originador.
13	CODIGO DE REFERENCIA	O	AN	8	89-96	Código del sistema.
14	RESERVADO	N/D	Blancos	10	97-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 208 de 323

Registro de Control de Archivo						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF DIAN						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"9"	1	1	Valor válido para este campo "9".
2	CANTIDAD DE LOTES	M	N	6	2-7	Número de lotes incluidos en el archivo.
3	NUMERO DE BLOQUES	M	N	6	8-13	Número de bloques físicos en el archivo de 10 registros cada uno.
4	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	8	14-21	Número total de registros de detalle y de adenda en el archivo.
5	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	22-31	Sumatoria de los códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones.
6	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	32-49	Suma de valores de las transacciones tipo débito del archivo.
7	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ \$\$	18	50-67	Suma de valores de las transacciones tipo crédito del archivo.
8	RESERVADO	N/D	Blancos	39	68-106	Campo reservado no disponible.

Se genera un lote por cada uno de los servicios (PSE-Empresas, Seguridad Social - PSE, Seguridad Social y Dian -Planilla Asistida), en total se debe generar máximo cuatro lotes por cada archivo de pagos.

Registro de Encabezado de Lote						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF DIAN						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"5"	1	1	Valor válido para este campo "5".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	220 - Créditos
3	NOMBRE DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	16	5-20	PSE para pagos de la DIAN
4	DATOS DISCRECIONALES DEL USUARIO ORIGINADOR	N/D	AN	20	21-40	Campo reservado.
5	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	M	AN	10	41-50	Número de Identificación de ACH COLOMBIA - PSE.
6	TIPO DE SERVICIO	M	AN	3	51-53	CCD
7	DESCRIPCION DE LOTE	M	AN	10	54-63	PAGOS DIAN
8	FECHA DESCRIPTIVA	N/D	AN	8	64-71	Campo reservado.
9	FECHA EFECTIVA DE LA TRANSACCION	R	AAAAM MDD	8	72-79	Fecha en la cual las Entidad Participante Receptor deben aplicar las transacciones del lote
10	FECHA DE COMPENSACIÓN JULIANA	O	N	3	80-82	Fecha de liquidación de las transacciones.
11	CODIGO ESTADO DEL USUARIO ORIGINADOR	M	A N	1	83-83	Valor válido "1" e indica el estado del usuario Originador.
12	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTT T	8	84-91	Código de el participante originador.
13	NUMERO DE LOTE	M	N	7	92-98	Secuencial ascendente único para cada lote en el archivo iniciando en 1.



Registro de Encabezado de Lote						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF DIAN						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
14	RESERVADO	N / D	Blancos	8	99-106	Campo reservado.

Registro de Control de Lote						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF DIAN						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"8"	1	1	Valor válido para este campo "8".
2	CODIGO CLASE DE TRANSACCIONES POR LOTE	M	N	3	2-4	220 - Créditos
3	NUMERO DE TRANSACCIONES DETALLADAS Y DE REGISTROS ADENDA	M	N	6	5-10	Número de registros de detalle y de adenda en el lote.
4	TOTALES DE CONTROL	M	N	10	11-20	Sumatoria de códigos de las Entidades Participantes Receptoras de los Registros de Detalle de Transacciones.
5	VALOR TOTAL DE DEBITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ LL	18	21-38	Este campo contiene ceros.
6	VALOR TOTAL DE CREDITOS	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ LL	18	39-56	Suma de valores de las transacciones crédito del lote.
7	IDENTIFICACION DEL USUARIO ORIGINADOR	R	AN	10	57-66	Número de Identificación de ACH COLOMBIA - PSE.
8	CODIGO DE AUTENTICACION DE MENSAJES	O	AN	19	67-85	Campo Autenticación de Mensajes
9	RESERVADO	N/D	Blancos	6	86-91	Campo reservado no disponible.
10	IDENTIFICACION DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA	M	RRRRRTTT	8	92-99	Código de el participante originador indicada en el registro de Encabezado de Lote.
11	NUMERO DEL LOTE	M	N	7	100-106	Número del Lote.

Registro de Detalle de Transacciones								
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF DIAN								
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción		
1	TIPO DE REGISTRO	M	"6"	1	1	Valor válido para este campo "6".		
2	CODIGO DE TRANSACCION	M	N	2	2-3	Transacción / Tipo Cta	Cta Ahorros	Cta Corriente
						Transacción Crédito	32	22
3	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR	M	RRRRRTTT	8	4-11	Número de Ruta y Tránsito de participante receptor.		
4	DIGITO DE CHEQUEO	M	5	1	12-12	Dígito de chequeo correspondiente al campo 3.		
5	NUMERO DE CUENTA DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	17	13-29	Número de cuenta del usuario receptor.		
6	VALOR DE LA TRANSACCIÓN	M	\$\$\$\$\$\$\$ \$\$\$\$\$\$\$ LL	18	30-47	Valor total de la transacción		
7	NUMERO DE IDENTIFICACION DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	15	48-62	Identificación del usuario receptor.		
8	NOMBRE DEL USUARIO RECEPTOR	R	AN	22	63-84	Nombre del usuario receptor.		
9	DATOS DISCRECIONALES	N/D	AN	2	85-86	Campo reservado.		
10	INDICADOR DE REGISTRO ADENDA	M	N	1	87-87	Valor válido "1". Se debe adicionar un registro de addenda.		



MANUAL DE SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

11	NUMERO DE SECUENCIA	M	N	15	88-102	En las primeras 8 posiciones se debe registrar el Código de el participante originador y en las siguientes 7 posiciones, un consecutivo que inicia en el límite inferior del rango reservado por el participante originador para el PSE y que va máximo hasta el límite superior en un día de proceso.
12	RESERVADO	N/D	Blancos	4	103-106	Campo reservado.

Registro Adenda – Información Adicional						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF DIAN						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
1	TIPO DE REGISTRO	M	"7"	1	1	Valor válido para este campo "7".
2	CODIGO TIPO DE REGISTRO ADENDA	M	"05"	2	2-3	Valor válido para este campo "05".
3	CÓDIGO DEL PSE	R	N	4	4-7	Número de Identificación del proveedor de servicios electrónicos "1101"
4	NUMERO DE TRANSACCIONES DEBITADAS	M	AN	10	8-17	Número de transacciones debitadas. Aplica para un código por cuenta.
5	CODIGO DE SERVICIO	M	N	10	18-27	Código del servicio recaudado.
6	CODIGO ENTIDAD PARTICIPANTE RECEPTOR	M	N	8	28-35	Código de el participante Receptor donde se abonará el dinero.
7	NIT DEL RECAUDADOR	M	AN	16	36-51	Nit del Recaudador
8	FECHA DE ABONO	M	AAAAMM DD	8	52-59	Fecha de Abono
9	CICLO DE ABONO	M	N	2	60-61	Ciclo en el que se realiza el abono.
10	CANAL DE PAGO	R	AN	2	62-63	Canal de pago "15" INTERNET
11	TIPO DE PAGO	M	N	2	64-65	Código para identificar el pago como 01 Recurrente ,02 Compras. Aplica para un tipo por cuenta.
12	RESERVADO	N/D	Blancos	18	66-83	Campo reservado.
13	NUMERO DE SECUENCIA DE REGISTRO DE ADENDA	M	N	4	84-87	Valor válido para este campo "0001"

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 215 de 323



Registro Adenda – Información Adicional						
Para transacciones Monetarias Crédito generadas por PSE recibidas por EF DIAN						
#	Nombre de Campo	Inclusión	Contenido	Longitud	Posición	Descripción
14	NUMERO DE SECUENCIA DE TRANSACCION DEL REGISTRO DE DETALLE DE TRANSACCIONES	M	N	7	88-94	Su valor debe coincidir con las siete últimas posiciones del campo 11, registro tipo “6”, al cual hace referencia.
15	RESERVADO	N/D	Blancos	12	95-106	Campo reservado. Este campo debe ir en blancos.

7. TARIFAS

Las tarifas que cobra ACH COLOMBIA a los participantes por las Transferencias ACH se encuentran estipuladas en el Tarifario del año correspondiente. El esquema de tarifas se actualizará mínimo una vez al año, de acuerdo con las definiciones bajo el modelo de gobierno de ACH COLOMBIA, comprendido por el comité de tarifas evaluador y comité de tarifas aprobador. Así mismo, ACH COLOMBIA comunicará oportunamente a todos los niveles interesados en las Entidades Participantes el Esquema de Tarifas aprobado.

7.1. TARIFAS POR CONCEPTO DE TÓKENS

Corresponde a la tarifa de los tokens solicitados y entregados a las Entidades Participantes por ACH COLOMBIA, los cuales serán cobrados a las Entidades Participantes, de acuerdo con el valor vigente en el momento de su entrega.

Para el caso de los tokens que se entreguen a las Entidades Participantes por concepto de reposición debido a daño o deterioro, ACH COLOMBIA evaluará el daño del token y determinará el cobro por su reposición.

8. ANEXOS

ANEXO 1. FUNCIONALIDADES SISTEMA ACHNET

El propósito de este capítulo es brindar una introducción a la operación del sistema ACHnet para los usuarios de las Entidades Participantes, incluye información e instrucciones de las funciones administrativas y operativas que permite el sistema.

8.1.1 CREACIÓN DE USUARIOS

El aplicativo ACHnet maneja un mecanismo de autenticación fuerte basado en la utilización de un token Secure ID de RSA, por cada usuario creado en la aplicación.

– Inclusión de Novedades de Usuarios ACHnet

Los Administradores de Usuarios autorizados por el participante son creados, modificados, eliminados, bloqueados o desbloqueados por el Administrador del Sistema ACHnet en ACH COLOMBIA, de acuerdo con los datos registrados en el formato de Autorización de Usuarios en el Sistema ACHnet (Ver Anexo 15). Los usuarios con otros perfiles en el participante son creados por el (los) Administrador(es) de Usuarios de la misma.

– Generación Automática de Código de Usuario

El código de acceso que el sistema Administrador de Usuarios de ACHnet asigna, es enviado al usuario respectivo, a través del correo electrónico. Por lo tanto, es responsabilidad del administrador, hacerle conocer al usuario, el código de acceso que le fue asignado por el sistema, para que éste pueda ingresar.

Para navegar a través de las diferentes pantallas o ventanas de la aplicación de ACHnet se usa el menú de funciones principales, el cual difiere para cada uno de los perfiles de usuario.

– Utilización de un Token SecureID de RSA

ACHnet cuenta con un mecanismo de seguridad para la autenticación de los usuarios en el sistema, el cual se basa en la utilización de un Token RSA por usuario. Los datos solicitados para el ingreso al sistema son un Usuario (documento de identidad) y una contraseña compuesta por un PIN único por usuario combinado con unos números aleatorios que genera el token. Los token son asignados por ACH COLOMBIA, previa solicitud de el participante, que asumirá su costo.

Para los usuarios Administradores de Usuarios (Principal y Suplente) cuando se solicitan los token por primera vez, ACH el participante debe utilizar el formato Vinculación Entidades Participantes al servicio de ACH Transferencias Interbancarias (Entidad Participante) GCL-VEV-FOR-095 (Ver Anexo 14) para realizar dicha solicitud.

Para los demás usuarios y cuando se trate de alguna novedad sobre los token de los Administradores de Usuarios (Principal y Suplente), la solicitud debe realizarse a través del formato Novedad Token de Usuarios ante ACHnet (Ver Anexo 15), el cual debe ser diligenciado en su totalidad por el participante, firmado por

alguno de los Administradores de Usuarios y enviado en original a ACH COLOMBIA a la Dirección de Soporte al Cliente.

Una vez la Dirección de Seguridad de la Información, que se encargará de dar trámite a la solicitud y de acuerdo con la novedad citará al funcionario para hacerle entrega del tóken y asesorarlo en la configuración de su PIN en las instalaciones de ACH COLOMBIA. El funcionario que esté autorizado por el participante para recibir los tokens deberá presentar un poder firmado por el Administrador de Usuarios, la cédula de ciudadanía y el carné que lo acredite como funcionario de el participante. La Dirección de Seguridad de la Información entregará, el o los tokens, después de tres días hábiles de haber recibido la novedad.

Para la eliminación de los usuarios, los participantes deberán hacer la solicitud a la Dirección de Soporte al Cliente enviando el formato de Novedad Token de Usuarios ante ACHnet (Ver Anexo 15). El Tóken quedará disponible para que el participante realice su reasignación. La eliminación del usuario tomará tres días hábiles después de haber recibido la novedad

Cuando el participante requiera bloquear el tóken deberá hacer la solicitud a la Dirección de Soporte al Cliente enviando el formato de Novedad Token de Usuarios ante ACHnet (Ver Anexo 15). El bloqueo del Token tomará un día hábil después de haber recibido la novedad. El mismo procedimiento aplicará para el desbloqueo del token.

Para la reasignación del tóken las Entidades Participantes deberán hacer la solicitud a la Dirección de Seguridad de la Información de ACH COLOMBIA, enviando el formato de Novedad Token de Usuarios ante ACHnet (Ver Anexo 15), quien se encargará de dar trámite de la reasignación y citará al funcionario para hacerle entrega del token. El funcionario que esté autorizado por el participante para recibir los tokens deberá presentar un poder firmado por el Administrador de Usuarios, la cédula de ciudadanía y el carné que lo acredite como funcionario de el participante. La Dirección de Seguridad de la Información entregará, el o los tokens, después de tres días hábiles de haber recibido la novedad por parte de la Dirección de Soporte al Cliente.

En caso de robo, hurto, extravío, o deterioro que imposibilite el uso del Token, el participante podrá solicitar a ACH Colombia la reposición del Token enviando el formato Novedad Token de Usuarios ante ACHnet. En caso de mal funcionamiento del token, este deberá devolverse a ACH COLOMBIA, que evaluará el daño del tóken y determinará el cobro por reposición. Para los casos de robo, hurto o extravío del token, el participante asumirá su costo. Esta novedad tomará tres hábiles para hacer la entrega del nuevo token.

8.1.2 Pantalla de Inicio

La pantalla de inicio, es la primera pantalla que observará el usuario al ir al sitio del ACHnet, En esta pantalla el usuario debe registrar el código de usuario y la contraseña compuesta por un PIN único por usuario combinado con unos números aleatorios que genera el tóken y dar clic en el botón “login” para ingresar al sistema.

8.1.3 Pantalla de Bienvenida

Una vez el sistema de ACHnet ha efectuado las validaciones de la clave, se despliega un mensaje de bienvenida a ACH COLOMBIA con el nombre del funcionario autorizado, el nombre del participante que se conecta y tabla de los ciclos de proceso.

8.1.4 Menú Principal

La barra del menú de funciones principales, se encuentra ubicada a la izquierda de la pantalla de Bienvenida y está visible siempre, independiente de la ventana a la que el usuario haya navegado. En la parte superior de esta barra, el usuario puede observar los datos de ACH COLOMBIA, nombre de la Entidad Financiera usuaria, usuario, fecha y hora de la última conexión del usuario autenticado.

A continuación de esta información, el sistema despliega la lista de funciones asociadas al perfil del usuario que ingresa. Basta con situar el cursor sobre una de las funciones del menú principal, para que se despliegue el submenú de opciones de la función seleccionada; de igual forma para seleccionar una de las opciones de los submenús y debe hacer clic con el botón izquierdo del ratón sobre la opción deseada.

– Funciones Principales

El sistema ACHnet ofrece como funciones principales: Administración, Operación, Consultas, Información Contraseña y Salir. Para que los usuarios puedan llevar a cabo estas operaciones deben contar con un perfil que determinará su acceso a cada una de estas funciones (Ver Manual de Operaciones ACH COLOMBIA Anexo 2: Funciones Asociadas al Perfil ACHNET).

8.1.5 Administración

– Usuarios / Administrador de Usuarios

Esta funcionalidad permite a el participante la creación de nuevos usuarios y modificar o borrar usuarios existentes. La lista de usuarios puede ser ordenada por usuario, nombre o departamento del usuario.

Observación:

Las cuentas de usuarios sólo serán activadas cuando se haya incluido en el servidor de RSA de ACH COLOMBIA el token asignado al usuario.

– Consultas / Log Actividades EF

Esta funcionalidad permite a el participante realizar la consulta por usuario y por fecha de las actividades realizadas en el aplicativo de ACHNet del usuario seleccionado.

– Consultas / Log Trans. Autoriz. EF

Esta funcionalidad permite a el participante realizar una consulta de las acciones realizadas por los usuarios para la autorización de transacciones que superan los límites establecidos; bien sea por transacción o por límites desde un mismo originador a un mismo receptor de acuerdo con los límites establecidos para transacciones crédito o transacciones débito.

Observación:

El resultado de esta consulta presenta el Id, id del originador, código de la transacción, cuenta y nit destino, activa, limite, monto de la transacción, Entidad Participante originadora y receptora, fecha, usuario, operación y acción

– **Configuración / Cuentas Autorizadas**

Este módulo presenta las cuentas autorizadas por el participante y le permite la creación de nuevas cuentas autorizadas y modificar o borrar cuentas autorizadas existentes. La lista de las cuentas autorizadas puede ser ordenada por Id Originador, Entidad Participante Receptor, Cod Transac, Cta Destino o NIT Destino.

Observaciones:

La cuenta autorizada no se activa hasta que el participante realice el registro y la autorización respectiva; Para que la solicitud sea ejecutada en el ciclo en el que se desea enviar archivos que contengan dicha cuenta, la solicitud debe realizarse antes del envío de los archivos por parte de el participante, de lo contrario se generarán archivos de retorno.

– **Configuración / Autorizar Montos superiores**

Este módulo dispone a las Entidades Participantes la posibilidad de poder autorizar las cuentas receptoras que fueron inscritas por el perfil de registra cuentas, cuentas hacia las cuales se van a enviar transacciones por montos superiores de acuerdo a los configurados en el sistema.

Observaciones:

Las cuentas para ser autorizadas deben presentar en pantalla id del originador, Entidad Participante receptor, código de la transacción, cuenta y nit destino y el botón buscar y autorizar

– **Configuración / Monto Mínimo**

Este módulo dispone a las Entidades Participantes la posibilidad de poder configurar el valor del monto mínimo a partir del cual se van a autorizar las transacciones que son cargadas en ACH net a través de los archivos nacha-m y de las cuales el sistema solicita ser autorizadas por el Administrador de la EF

Observaciones:

El monto mínimo desde el que se autoriza las transacciones empieza ser validado una vez el administrador realiza el ajuste en el aplicativo y guarda los cambios.

– **Configuración / Info. Trans. Autoriz.EF**

Esta funcionalidad permite a el participante obtener un informe de las transacciones que han sido autorizadas de acuerdo con la solicitud del sistema de ACHnet, basados en los limites configurados en el aplicativo, aprobación realizada por el Administrador del participante, para ser procesadas y compensadas.

Observación:

El resultado de esta consulta presenta el Id, id del originador, código de la transacción, cuenta y nit destino, activa, limite, monto de la transacción, Entidad Participante originadora y receptora, monto máximo limite, vigencia días, fecha de inicio, fecha fin, pendiente, autorización ACH, autorización EF.

8.1.6 Operación

A través de esta funcionalidad los usuarios del sistema ACHnet de una Entidad Participante pueden acceder a las opciones de enviar archivos NACHA-M, autorizar límites y/o lotes duplicados, recibir archivos NACHA-M, consultar logs, consultar planillas de compensación.

– **Enviar**

Esta funcionalidad permite al usuario del sistema de una Entidad Participante, realizar el envío en línea de archivos de transacciones en formato NACHA-M, obteniendo reportes de validación de forma inmediata.

Observación:

Es responsabilidad del usuario revisar detalladamente el reporte de validación generado por el sistema, antes de confirmar el cargue del archivo a la base de datos principal de ACH COLOMBIA.

– **Recibir**

Esta función permite a la Entidad Financiera recibir los archivos que entrega ACH COLOMBIA. El sistema de información muestra en forma de vínculo (link) el nombre del archivo que se encuentra disponible, e indica el tamaño y la descripción general de su contenido.

La Entidad Participante identifica un archivo por su extensión; tal es el caso de los archivos de salida que se identifican con la extensión “.OUT” y los archivos de devolución por operador con la extensión “.RET”.

ACH COLOMBIA puede enviar archivos de otro tipo, tales como documentos de interés general para que sean tomados por el participante.

Observación:

ACH COLOMBIA libera los archivos en cada uno de los ciclos de proceso, quedando disponibles para ser descargados por el participante hasta las 12:00 p.m. del día de proceso.

– **Consultas / Logs de Validación**

Cada vez que las Entidades Participantes envían archivos hacia ACH COLOMBIA, el sistema almacena una copia del “Log de Validación” que se generó en el momento de realizar la validación inicial del archivo, incluyendo el detalle de errores de validación o la confirmación de los datos de los archivos exitosos.

– **Consultas / Planillas de Compensación**

Esta función permite a las Entidades Participantes consultar las Planillas de Compensación Definitivas (Ver el Anexo 5. Detalle de planilla de compensación) correspondientes a cada uno de los ciclos de una fecha específica; y la Planilla de Posición en Línea relacionada con el ciclo activo de la hora y fecha de proceso del sistema, en la que se realiza la consulta.

– **Planillas Definitivas**

Es la planilla que corresponde a la posición de la Entidad Participante al cierre de cada uno de los ciclos. Esta planilla es válida para el pago o cobro de la compensación.

El sistema almacena las Planillas de Compensación Definitivas (Ver el Anexo 5) de los últimos tres (3) meses. Si la Entidad Participante desea conocer información con mayor tiempo de antigüedad, debe establecer comunicación con los funcionarios de ACH COLOMBIA, quienes habilitarán la información requerida en el sistema para su consulta.

Observación: el sistema permite guardar o descargar las planillas de compensación en Excel, dando clic en el recuadro de Excel; el sistema despliega un mensaje de alerta donde el usuario puede guardar o descargar la planilla de compensación consultada.

– Planillas de Posición en Línea

Es la planilla de posición de el participante en el momento de consultar en línea, el ciclo activo; es decir, el ciclo que corresponda a la hora y fecha de proceso, en el que se realiza la consulta.

Observaciones: la planilla de posición no es válida como dato final de compensación, es de carácter informativo para la fecha, hora y ciclo de la consulta. El sistema permite guardar o descargar las planillas de compensación en Excel, dando clic en el recuadro de Excel; el sistema despliega un mensaje de alerta donde el usuario puede guardar o descargar la planilla de compensación consultada.

– Consultas / Calculo costo uso ciclo 5

Esta funcionalidad permite al usuario de una Entidad Participante, realizar el cálculo del valor aproximado a pagar por enviar transacciones crédito en el ciclo 5 a través de ACHNet.

Observación:

En esta pantalla el sistema solicita al usuario registrar el valor total de los créditos a enviar en el ciclo 5 y el sistema le presenta en pantalla el valor aproximado a pagar .

– Eliminar Archivo / Selecciona Eliminar Archivo

En esta funcionalidad el usuario puede seleccionar para ser eliminados, uno o varios archivos que han sido cargados en el ciclo operacional actual del sistema para ser procesados en el cierre del ciclo actual, los deja seleccionados para que otro usuario con perfil de administrador autorice la eliminación de los mismos.

La página muestra la lista de archivos que serán procesados en el cierre del ciclo actual, la fecha y hora de transmisión. Se puede ordenar la lista por cualquiera de esas columnas.

Observaciones:

El archivo no queda eliminado hasta que el Administrador de la EF lo autorice; Para que la solicitud sea ejecutada en el ciclo en el que se desea eliminar el archivo, la solicitud debe realizarse antes del cierre de este ciclo.

– Eliminar Archivo / Autorizar Eliminar Archivo

En esta funcionalidad el usuario puede autorizar la eliminación de uno o varios archivos que han sido cargados para ser procesados en el cierre del ciclo actual y que fueron seleccionados para su respectiva eliminación.

Observaciones:

El archivo no queda eliminado hasta que se autorice; debe realizarse autorización de la eliminación de archivos en el ciclo actual del sistema, la solicitud debe realizarse antes del cierre de este ciclo.

– **Solicitar tiempo extra**

En esta funcionalidad el usuario puede hacer la solicitud de 5, 10 o 15 minutos adicionales para el cierre del ciclo actual del sistema, lo anterior para poder hacer el cargue de archivos dentro del mismo ciclo.

Observaciones:

La solicitud de tiempo adicional se debe realizar 10 minutos antes del cierre oficial de ciclo actual del sistema.

8.1.7 Consultas

A través de esta función, el participante puede realizar consultas de información de lotes y transacciones enviadas o recibidas a través del sistema ACHnet. Para que el usuario pueda llevar a cabo las consultas debe contar con el perfil adecuado.

Adicionalmente, el sistema ofrece diferentes opciones de búsqueda de un lote o transacción. Los resultados de estas consultas pueden ser manipulados por el participante para impresión de reportes, generación de informes, entrega a los clientes y almacenamiento periódico, entre otros.

– **Consulta por Transacciones**

El usuario debe dar clic en la funcionalidad “Consultar Transacciones” e incluir por lo menos el rango de fecha que desee, registrando la fecha inicial y fecha final en formato Día, Mes, Año (el sistema muestra la fecha mínima y fecha máxima de la información disponible en línea).

Observación:

Si la transacción a consultar es una transacción enviada, seleccionar de la lista desplegable la Entidad Participante Receptor de la misma. Si la transacción a consultar es una transacción recibida, seleccionar de la lista desplegable la Entidad Participante Originadora de la transacción.

– **Consulta por Transacciones SOI**

Esta es la página para consultar transacciones SOI enviadas o recibidas por el participante.

El usuario debe dar clic en la funcionalidad “Consultar Transacciones SOI” e incluir por lo menos el rango de fecha que desee, registrando la fecha inicial y fecha final en formato Día, Mes, Año (el sistema muestra la fecha mínima y fecha máxima de la información disponible en línea).

Observación:

Si la transacción a consultar es una transacción enviada, seleccionar de la lista desplegable la Entidad Participante Receptor de la misma. Si la transacción a consultar es una transacción recibida, seleccionar de la lista desplegable la Entidad Participante Originadora de la transacción.

– **Estadísticas / estadísticas EF**

A través de esta función, el participante puede consultar la cantidad y el monto de las transacciones enviadas y/o recibidas por el participante, de acuerdo con rangos de fechas, tipos de transacciones y tipo de Entidad Financiera; como base de análisis, soporte o información gerencial sobre el comportamiento del sistema y su entidad.

– **Estadísticas / Descrip Lote EF**

El usuario debe dar clic en la funcionalidad “Consultar Transacciones”. Allí debe marcar el radio botón “Lotes”, e incluir por lo menos el rango de fecha que desee, registrando la fecha inicial y fecha final en formato Día, Mes, Año (el sistema muestra la fecha mínima y fecha máxima de la información disponible en línea). El sistema permite ingresar varios criterios de búsqueda simultáneamente, permitiendo una consulta más específica.

Observación:

Entre más criterios de búsqueda ingrese, más rápido se obtendrán resultados.

– **Tiempo Extra EF**

Esta es la funcionalidad para consultar la solicitud de tiempo extra que ha realizado el participante

8.1.8 Información general y documentación

Los usuarios ACHnet podrán consultar o descargar los documentos generados oficialmente por ACH COLOMBIA con destino a las Entidades Participantes.

8.1.9 Salir

Esta funcionalidad garantiza a nuestros usuarios, una salida segura del sistema, de manera inmediata cuando se presiona la opción “Salir”.

8.1.10 Seguridades

– **Generalidades**

El sistema ACHnet utiliza claves de acceso, encriptación por hardware y por software, autenticación fuerte basada en la utilización de un token Secure ID de RSA, entre otras seguridades. Todo el proceso se realiza directamente sobre las bases de datos de ACH COLOMBIA y no localmente.

El sistema utiliza las herramientas de Internet, pero no tiene salida o contacto con la red pública, lo que disminuye de manera significativa el riesgo.

8.1.11 Confidencialidad

En ACH COLOMBIA, el propósito que se ha fijado es asegurar la confidencialidad e integridad de la información, uno de nuestros más valiosos recursos. Para dar buen manejo a la información que nos suministran las Entidades Participantes, contamos con normas y políticas de seguridad, que con el estricto cumplimiento, protegen en forma apropiada los datos y aspectos confidenciales de ACH COLOMBIA. Las políticas de seguridad, se aplican a la información suministrada por las Entidades Participantes, a la procesada dentro de la organización y a la infraestructura tecnológica.

ANEXO 2. FUNCIONES ASOCIADAS AL PERFIL ACHNET

+

FUNCIONALIDAD	OPCIONES		ROL							
			Admin. Usuarios	Admin.	Operador	Tesorería	Consultas	Auditor	Registro Cuentas	Autoriza Cuentas
Inicio			X	X	X	X	X	X	X	X
Administración	Usuarios	Administración de Usuarios	X							
Administración	Consultas	Log Actividades EF	X	X				X		
Administración	Consultas	Log Trans.Autoriz.EF		X				X	X	X
Administración	Configuración	Cuentas Autorizadas							X	
Administración	Configuración	Autorizar Montos Superior								X
Administración	Configuración	Monto Mínimo		X						
Administración	Configuración	Info Trans.Autoriz.EF		X						
Operación	Enviar	Enviar			X					
Operación	Recibir	Recibir			X					
Operación	Consultas	Logs de Validación		X	X			X		
Operación	Consultas	Planillas de Compensación		X	X	X		X		
Operación	Consultas	Calculo costo uso ciclo 5			X					
Operación	Eliminar Archivo	Selecciona Eliminar Archivo			X					
Operación	Eliminar Archivo	Autorizar Eliminar Archivo		X						
Operación	Solicitar Tiempo Cierre	Solicitud de Tiempo Extra		X	X					
Consultas	Transacciones	Transacciones		X	X		X	X		
Consultas	Transacciones SOI	Transacciones SOI		X	X		X	X		
Consultas	Estadísticas	EstadísticasEF		X	X					
Consultas	Estadísticas	DescripLoteEF		X	X					
Consultas	Tiempo Extra EF	ControlTiempoExtraEF		X	X					
Información	Documentación	Documentación		X	X			X		

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 227 de 323

ANEXO 3. CAUSALES DE DEVOLUCIÓN POR OPERADOR

TIPO	DESCRIPCIÓN
D01	La fecha efectiva es menor a la fecha de proceso.
D02	La fecha efectiva no es válida.
D03	Valor de la transacción no es numérico.
D04	El valor de la transacción de prenotificación es diferente de cero.
D05	El valor de la transacción monetaria es igual a cero
D06	El valor de la transacción excede el monto diario permitido por usuario, por cuenta, proveniente del mismo originador.
D07	Transacción que excede el límite. No autorizada.
D08	El número de secuencia del registro adenda es incorrecto.
D09	El indicador de registro adenda de la transacción no concuerda con el(los) registro(s) adenda(s).
D10	La causal de devolución en el registro de adenda es incorrecta.
D11	El número mínimo de registros de adenda para esta transacción es diferente de 1.
D12	El código de tipo de registro adenda es incorrecto.
D13	En la información relacionada con el pago en un débito. El campo referencia1, el campo descripción del servicio y/o código del usuario originador es vacío o contiene ceros.
D14	En la información relacionada con el pago en un débito, el campo código de cliente originador por servicio no es numérico.
D15	El nombre del usuario originador del lote es vacío.
D16	La identificación del usuario originador en el registro de control del lote no coincide con la del encabezado del lote.
D17	El número de cuenta receptora no es válida.
D18	El número de lote en el registro de control del lote no coincide con el del encabezado del lote.
D19	El código de el participante originador del lote es vacío o contiene ceros.
D20	El código clase de transacción en el registro de control del lote no es válido.
D21	El código de el participante Receptor de la transacción no es válido o dicha entidad no ha entrado en producción o está bloqueado
D22	El nombre del cliente receptor de la transacción es vacío.
D23	El número de identificación del usuario receptor de la transacción es vacío.
D24	La descripción del lote es vacía.
D25	La descripción de un lote de Cuentas de Préstamo no es válida.
D26	Campo alfanumérico no alineado a la izquierda.
D27	La línea tiene Caracteres Especiales en el encabezado de lote o en la transacción.
D28	Devolución de una devolución.
D29	Devolución débito tardía.



D30	Entidad Participante no puede procesar débitos.
D31	Lote duplicado en el mismo día, que no fue debidamente autorizado.
D32	Transacción no permitida en este ciclo.

ANEXO 5. DETALLE DE PLANILLA DE COMPENSACIÓN

ACH COLOMBIA S.A				
03/10/2017				
PLANILLA DE COMPENSACION DEFINITIVA CICLO 1 - xxxxx -				
En este ciclo su EF SI tiene archivo de transacciones.				
DETALLE MONTOS DE COMPENSACION				
Transacciones ACH	No.	A Favor	No.	En Contra
Débitos	0	\$0.00	0	\$0.00
Créditos	5849	\$48,288,017,762.68	6090	\$93,664,261,330.29
Devoluciones Débito	0	\$0.00	0	\$0.00
Devoluciones Crédito	70	\$1,114,778,912.00	133	\$741,945,624.96
Prenotificación Débito	0		0	
Prenotificación Crédito	0		367	
Dev. Prenotifi. Débito	0		0	
Dev. Prenotifi. Crédito	105		0	
Seguridad Social OINF	0	\$0.00	0	\$0.00
SubTotal ACH		\$49,402,796,674.68		\$94,406,206,955.25
Total ACH				\$45,003,410,280.57
Transacciones PSE	No.	A Favor	No.	En Contra
Pagos Empresas	209	\$957,630,921.26	1715	\$1,029,100,042.73
Pagos SSS	258	\$68,686,550.00	409	\$1,402,018,539.00
Pagos SSS Otros Canales	20	\$1,456,350.00	2	\$302,800.00
Pagos DIAN	6	\$1,143,181,000.00	93	\$1,143,181,000.00
SubTotal PSE		\$2,170,954,821.26		\$3,574,602,381.73
Total PSE				\$1,403,647,560.47
Reversiones	A Favor		En Contra	
Valor	\$0.00		\$0.00	
Total Rev			\$0.00	
Transacciones en Linea	No.	A Favor	No.	En Contra
Valor	0	\$0.00	0	\$0.00
Total TxLA				\$0.00
Pago Comisiones	A Favor		En Contra	
Valor	\$0.00		\$0.00	
Total Com			\$0.00	
(ACH+PSE+REV+TxLA+PCOM)		\$51,573,751,495.94		\$97,980,809,336.98
VALOR NETO				\$46,407,057,841.04
A FAVOR DE: EL SISTEMA				
Cuenta Depósito: 65810103 - Código Transacción Sebra: 151				

ANEXO 6. EVENTOS SANCIONABLES DEL ESQUEMA DE CALIDAD

No.	Descripción	Sanción	Tipo de Transacción	Entidad Sancionada
2	Enviar transacciones por error propio, que implique su reversión manual posterior en otra Entidad Participante.	1 SMLVD por cada transacción. Se cobra máximo 2 SMLVM por cada Entidad Beneficiaria involucrada en cada Caso.	Débitos Créditos	EF
3	Afectar más de una vez o por valor diferente la cuenta de un usuario como consecuencia de haber iniciado más de una solicitud de reversión para una misma transacción a través del módulo de reclamos o de otro canal.	½ DTF sobre el valor en exceso o en defecto de las transacciones adicional o errada, mínimo ½ SMLVD.	Débitos Créditos	EF
4	Aplicar o contabilizar una transacción en una fecha diferente a la Fecha Efectiva indicada por ACH COLOMBIA o dejar disponibles los fondos en la cuenta del usuario Receptor después del ciclo máximo definido.	½ DTF por el valor de la transacción por día, mínimo ½ SMLVD por día. Sanción total, máxima el valor de la transacción.	Crédito	EF
5	Aplicar la transacción a un Número de Cuenta o a un Tipo de Cuenta diferente al solicitado.	½ DTF por el valor de la transacción por día, mínimo ½ SMLVD por día. Sanción total, máxima el valor de la transacción.	Débitos Créditos	EF
6	Afectar la cuenta de un usuario más de una vez o por un valor diferente al solicitado en la transacción.	½ DTF sobre el valor en exceso o en defecto de las transacciones adicional o errada, mínimo ½ SMLVD.	Débitos Créditos	EF
7	Enviar una transacción monetaria sin haber prenotificado la misma o sin contar con las autorizaciones respectivas.	½ SMLVD por cada transacción.	Débito	EF
8	Aplicar una transacción sin validar la identificación del usuario Receptor para transacciones débito o para transacciones crédito cuando sea solicitada por el usuario	½ SMLVD por cada transacción.	Débitos Créditos	EF
9	Devolver transacciones no monetarias de forma tardía.	½ SMLVD por cada transacción de devolución no monetarias enviada de forma tardía, por cada día hábil de retraso.	Crédito	EF

No.	Descripción	Sanción	Tipo de Transacción	Entidad Sancionada
10	Devolver transacciones monetarias de forma tardía.	½ DTF por el valor de la transacción por día, mínimo ½ SMLVD por día. Sanción total, máxima el valor de la transacción.	Crédito	EF
11	Devolver una transacción monetaria por no haber validado correctamente la prenotificación (cuenta y/o identificación).	½ SMLVD por cada transacción.	Débitos Créditos	EF
13	Devolver una transacción sin justa causa.	½ SMLVD por cada transacción.	Débitos Créditos	EF
16	No solucionar en los plazos definidos el reclamo interpuesto por una Entidad Participante, por no aplicar ni devolver una transacción monetaria recibida de otra Entidad Participante.	Reintegro automático del valor de la transacción que no fue aplicada ni devuelta.	Crédito	EF
17	Contestar reclamos, solicitudes o reversiones después de los plazos definidos.	½ SMLVD por cada día calendario de retraso.	Débitos Créditos	EF ACH
18	Pagar el valor de compensación dentro de los diez (10) minutos siguientes al plazo máximo de pago establecido.	1 SMLVM por cada pago tardío.	Débitos Créditos	EF
19	Pagar el valor de compensación después de los diez (10) minutos siguientes al plazo máximo de pago establecido, pero antes de sesenta (60) minutos en los ciclos 1, 2, 3 y 4 o antes de treinta (30) minutos en el ciclo 5, contados a partir de la hora máxima de pago normal establecida para cada ciclo.	2 SMLVM por cada pago tardío.	Débitos Créditos	EF
20	Pagar el valor de compensación después de sesenta (60) minutos en los ciclos 1, 2, 3 y 4 o después de treinta (30) minutos en el ciclo 5, contados a partir de la hora máxima de pago normal establecida para cada ciclo, o no pagar la compensación.	3 SMLVM por cada pago tardío. Adicionalmente no se procesan los archivos enviados por la entidad acreedora a ACH COLOMBIA y se adiciona el costo de reprocesar los archivos en ACH COLOMBIA.	Débitos Créditos	EF

No.	Descripción	Sanción	Tipo de Transacción	Entidad Sancionada
22	Iniciar un proceso de reclamación por error del usuario Receptor, al no aceptar que ha dado previamente al usuario Originador una "Autorización de Recaudo" para debitar su cuenta.	½ SMLVD por cada proceso de reclamación errado.	Débitos	EF
24	Enviar transacciones erradas y/o duplicadas que fueron recibidas correctamente desde la Entidad Participante hacia ACH COLOMBIA, que impliquen su reversión manual posterior en otra Entidad Participante.	½ SMLVD por cada transacción. Se cobra máximo 2 SMLVM por cada Entidad Beneficiaria involucrada en cada Caso.	Débitos Créditos	ACH
26	Procesar una transacción en diferente fecha a la Fecha Efectiva indicada.	SMLVD por cada transacción.	Débitos Créditos	ACH
27	Aplicar la transacción a un Número de Cuenta o a un Tipo de Cuenta diferente al solicitado.	½ DTF por el valor de la transacción por día, mínimo ½ SMLVD por día. Sanción total, máxima el valor de la transacción.	Débitos Créditos	EF
28	Enviar transacciones por error del usuario Originador, que implique su reversión manual posterior en otra Entidad Participante.	1 SMLVD por cada transacción. Se cobra máximo 2 SMLVM por cada Entidad Beneficiaria involucrada en cada Caso.	Débitos Créditos	EF
29	Enviar transacciones con Información incorrecta al destinatario, es decir, que la información al destinatario no contemple la información mínima establecida como estándar en ACH COLOMBIA.	½ SMLVD por cada transacción con información errada, con un tope máximo de 20 SMLVM.	Débitos Créditos	EF
30	Enviar transacciones que por error del usuario Originador queden doblemente aplicadas en la Entidad Participante Receptor.	1 SMLVD por cada transacción. Se cobra máximo 2 SMLVM por cada Entidad Beneficiaria involucrada en cada Caso.	Débitos Créditos	EF

No.	Descripción	Sanción	Tipo de Transacción	Entidad Sancionada
31	Solicitar tiempo adicional para transmisión de archivos.	1 SMLVM por cada solicitud de tiempo adicional en cada ciclo sea utilizado o no por el participante solicitante.	Débitos Créditos	EF
32	Dejar transacciones PSE pendientes por un lapso mayor a los tiempos establecidos en el Manual de Operaciones PSE.	1 SMLVD por cada transacción, con un tope máximo de 2SMLVM por cada entidad.	PSE	EF
37	No tener los ajustes tecnológicos y/o operativos para enviar transferencias interbancarias a una nueva Entidad Participante vinculada a la cámara de compensación de ACH Colombia; o no tener los desarrollos para enviar y/o recibir transferencias a nuevos códigos de transacciones	1 SMLVM si en la fecha de salida a producción de la nueva Entidad Participante y/o de los nuevos códigos de transacciones las Entidades no tienen los desarrollos para hacer transferencias, el valor de la sanción se cobrará por cada mes que se demore la Entidad para tener la totalidad de sus desarrollos listos para transferir a la nueva EF y/o nuevos códigos de transacciones	Débito Crédito	EF

ANEXO 7. TIPOS DE NOVEDAD Y CAUSALES

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN
REC	RECLAMO: Solicitud de una Entidad Participante a ACH COLOMBIA o a otra Entidad Participante, de verificar un proceso específico en una transacción en la que se pudo haber cometido un error o en la que pudo haber incumplimiento en las normas establecidas.
REV	REVERSION: Solicitud de una Entidad Participante a otra Entidad Participante de intentar recuperar dineros abonados por error de la entidad, usuario o de ACH COLOMBIA.
SOL	SOLICITUD: Requerimientos de una Entidad Participante a ACH COLOMBIA o a otra Entidad Participante de generar una certificación de un proceso específico efectuado con resultado exitoso o errado.
DEV	DEVOLUCION: Solicitud de una Entidad Participante a otra Entidad Participante, de intentar recuperar una transacción ACH crédito o débito no consentida de acuerdo con el estatuto de protección al consumidor.
REI	REINTEGRO: Solicitud de una Entidad Participante a otra Entidad Participante, de intentar recuperar una transacción que fue realizada por el botón de PSE, y que por características es una transacción no consentida de acuerdo con el estatuto de protección al consumidor.
DPC	DEVOLUCION PAGOS COMPLEMENTARIOS: Devolución que hace una Entidad Participante a otra Entidad Participante del valor de un pago de pagos complementario de seguridad Social que no fue abonado exitosamente al cliente recaudador.

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN CORTA	*TIPO DE TRANSACCIÓN QUE APLICA	APLICA EF/ACH
REC01	Afectar más de una vez o por valor diferente la cuenta de un usuario como consecuencia de haber iniciado más de una solicitud de reversión para una misma transacción a través de ACH COLOMBIA o de otro canal.	Rev. Duplicada o Errada	32 22 52 37 27 55 31 21 51 36 26 56	EF
REC02	Aplicar o contabilizar una transacción en una fecha diferente a la Fecha Efectiva indicada por ACH COLOMBIA o dejar disponibles los fondos en la cuenta del usuario Receptor después del ciclo máximo definido.	Aplicar Tarde	22 32 52	EF
REC03	Aplicar la transacción a un Número de Cuenta o a un Tipo de Cuenta diferente al solicitado.	No. o Tipo Cta. Errado	22 32 52 27 37 55	EF
	Afectar la cuenta de un usuario más de una vez o por un valor diferente al solicitado en la transacción.	Error al Afectar Cta.	22 32 52	EF

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN CORTA	*TIPO DE TRANSACCIÓN QUE APLICA	APLICA EF/ACH
REC04			27 37 55 21 31 51 26 36 56	
REC05	Enviar una transacción monetaria sin haber prenotificado la misma o sin contar con las autorizaciones respectivas.	No Prenotificar Débito	27 37 55	EF
REC06	Aplicar una transacción débito sin validar la identificación del usuario Receptor o transacciones crédito cuando sea solicitada por el Cliente.	No Validar ID CR	22 32 52 27 37 55	EF
REC07	Devolver transacciones no monetarias de forma tardía. Nota: Aplica sólo para créditos	Dev. Tardía Prenot.	23 33 53	EF
REC08	Devolver transacciones monetarias de forma tardía. Nota: Aplica sólo para créditos	Dev. Tardía Monetaria	21 31 51	EF
REC09	Devolver una transacción monetaria por no haber validado correctamente la prenotificación previa (cuenta y/o identificación).	Error Validación Prenot.	22 32 52	EF

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN CORTA	*TIPO DE TRANSACCIÓN QUE APLICA	APLICA EF/ACH
			27 37 55	
REC10	Devolver una transacción modificando la información de la transacción original.	Dev. Modificando Inf.	22 32 52 27 37 55 23 33 28 38	EF
REC11	Enviar transacciones erradas y/o duplicadas que fueron recibidas correctamente desde el participante hacia ACH COLOMBIA, que impliquen su reversión manual posterior en otra Entidad Participante.	Proceso Errado ACH	22 32 52 27 37 55 21 31 51 26 36 55	ACH
REC12	Cobrar más o pagar menos de lo calculado a una Entidad Participante en el proceso de compensación por error de ACH COLOMBIA , y que se vea afectada por cambiar su	Cobro o Pago Errado ACH	22 32 52	ACH

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN CORTA	*TIPO DE TRANSACCIÓN QUE APLICA	APLICA EF/ACH
	“posición a favor” por “posición en contra” en la nueva liquidación de compensación.		27 37 55 21 31 51 26 36 57	
REC13	Proceso de transacción es diferente fecha a la fecha efectiva	Proceso de transacción en diferente fecha a la fecha efectiva	22 32 52 27 37 55 21 31 51 26 36 56 23 33 28 38	ACH
REC14	Contestar reclamos después de los plazos definidos.	Contestar Reclamos Tarde	22 32 27	EF ACH



ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN CORTA	*TIPO DE TRANSACCIÓN QUE APLICA	APLICA EF/ACH
			37 21 31 26 36 23 33 28 38	
REV01	Enviar transacciones por error de la EFO, que implique su reversión manual posterior en otra Entidad Participante.	Rev. por Error EFO	22 32 52 27 37 55 21 31 51 26 36 56	EF
REV02	Aplicar transacciones por error de la EFR o UR, que implique su reversión manual posterior en otra Entidad Participante.	Rev. por Error EFR o CR	22 32 52 27 37 55 21	EF

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 240 de 323

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN CORTA	*TIPO DE TRANSACCIÓN QUE APLICA	APLICA EF/ACH
			31 51 26 36 56	
REV03	Reversión solicitada por el usuario Originador debido a un error.	Rev. por Error del CO.	22 32 52 27 37 57 21 31 51 26 36 56	EF
REV04	Reversión solicitada por doble abono por error del usuario Originador.	Rev. por Error del CO.	22 32 52 27 37 55 21 31 51 26 36	EF

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN CORTA	*TIPO DE TRANSACCIÓN QUE APLICA	APLICA EF/ACH
			56	
SOL01	Que una transacción específica, ha sido procesada en una fecha determinada por ACH COLOMBIA y enviada a el participante Receptor para su posterior proceso. Texto Certificación: De acuerdo con la solicitud en referencia, ACH COLOMBIA S.A., certifica que la(s) transacción(es) descritas a continuación, fueron procesadas a través de nuestro sistema y enviadas a la(s) entidad(es) relacionada(s).	Certificación de ACH	22 32 52 27 37 55 21 31 51 26 36 56 23 33 53 28 38 57	ACH
SOL02	Que una transacción fue aplicada en la cuenta del UR en una fecha específica, por solicitud de una EFO o de un UO. Texto Certificación: De acuerdo con la solicitud en referencia, certificamos que la(s) transacción(es) descritas a continuación, fue (ron) aplicada(s) en la cuenta receptora de acuerdo con los datos suministrados en su solicitud.	Certificación EFR	22 32 52 27 37 55 21 31 51	EF

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN CORTA	*TIPO DE TRANSACCIÓN QUE APLICA	APLICA EF/ACH
			26 36 56 23 33 28 38 57	
SOL03	Que una transacción fue devuelta por una razón y en una fecha específica. Texto Certificación: De acuerdo con la solicitud en referencia, certificamos que la(s) transacción(es) descritas a continuación, fue (ron) devuelta(s) por la causal y en la fecha señaladas.	Certificación de Dev.	22 32 52 27 37 55 23 33 53	EF
SOL04	Que un proceso de aplicación de devoluciones o prenotificaciones no fue exitoso. Texto Certificación: De acuerdo con la solicitud en referencia, certificamos que la transacción(es) descritas a continuación, no fue (ron) procesadas con éxito.	Certificación Proceso No Exitoso.	21 31 51 26 36 56 23 33 53 28 38	EF

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN CORTA	*TIPO DE TRANSACCIÓN QUE APLICA	APLICA EF/ACH
			57	
SOL05	Datos del usuario Originador Texto Certificación: De acuerdo con la solicitud en referencia, certificamos que la(s) transacción(es) descritas a continuación, fue (ron) originada(s) de acuerdo con los datos suministrados del usuario Originador.	Certificar Datos Cliente Originador	22 32 27 37 23 33 28 38	EF
DEV07	Solicitud de Devolución de una transacción ACH crédito no consentida – Estatuto Protección al consumidor	Devolución transacción ACH crédito No consentida	22 32 52	EF
DEV14	Solicitud de Devolución de una transacción ACH débito no consentida – Estatuto Protección al consumidor	Devolución transacción ACH crédito No consentida	27 37 55	EF
REI08	Solicitud de Reintegro de una transacción PSE que fue objeto de fraude	TX PSE Objeto de Fraude	22 32 52	EF
REI09	Solicitud de Reintegro de una transacción PSE que fue objeto de fraude de acuerdo a – Estatuto Protección al consumidor decreto 587	Reintegro TX PSE objeto de Fraude	22 32 52	EF

ABREVIATURA	DESCRIPCIÓN LARGA	DESCRIPCIÓN CORTA	*TIPO DE TRANSACCIÓN QUE APLICA	APLICA EF/ACH
REI10	Solicitud de Reintegro de una transacción PSE que no fue solicitada por el usuario de acuerdo a – Estatuto Protección al consumidor decreto 587	Reintegro TX PSE No Solicitada	22 32 52	EF
REI11	Solicitud de Reintegro de una transacción PSE en la cual el usuario manifiesta que el Producto adquirido No se recibió de acuerdo a – Estatuto Protección al consumidor decreto 587	Reintegro TX PSE Producto Adquirido No recibido	27 37 55	EF
REI12	Solicitud de Reintegro de una transacción PSE en la cual el usuario manifiesta que el Producto Entregado No es el Solicitado de acuerdo a – Estatuto Protección al consumidor decreto 587	Reintegro TX PSE Producto Recibido No es el Solicitado	22 32 52	EF
REI13	Solicitud de Reintegro de una transacción PSE en la cual el usuario manifiesta que el Producto Entregado esta Defectuoso de acuerdo a – Estatuto Protección al consumidor decreto 587	Reintegro TX PSE Producto Entregado Esta Defectuoso	27 37 55	EF
DPC001	Devolución de pagos a Cuentas AFC que no fueron abonadas exitosamente en el participante Receptor.	Devolución Abonos Cuentas AFC	No. Cuenta AFC	EF
DPC002	Devolución de pagos de Libranzas que no fueron abonadas exitosamente en el participante Receptor.	Devolución Pagos de Libranzas	No. libranza	EF



*Códigos de Transacciones Servicio ACH

Código	Descripción
21	Devolución Crédito a Cuenta. Corriente
22	Crédito a Cuenta Corriente
23	Prenotificación Crédito a Cuenta Corriente
26	Devolución Débito a Cuenta Corriente
27	Débito a Cuenta Corriente
28	Prenotificación Débito a Cuenta Corriente
31	Devolución Crédito a Cuenta de Ahorros
32	Crédito a Cuenta de Ahorros
33	Prenotificación Crédito a Cuenta de Ahorros
36	Devolución Débito a Cuenta de Ahorros
37	Débito a Cuenta de Ahorros
38	Prenotificación Débito a Cuenta de Ahorros
51	Devolución Crédito a Depósitos Electrónicos
52	Crédito a Depósitos Electrónicos
53	Prenotificación Crédito a Depósitos Electrónicos
56	Devolución Débitos a Depósitos Electrónicos
55	Débitos a Depósitos Electrónicos
57	Prenotificación Débito a Depósitos Electrónicos

ANEXO 9. CAUSALES DE DEVOLUCIONES - RECHAZOS

Causal	Débitos		Créditos		Descripción Estándar	Detalle Adicional de la Devolución
	Prenotificación	Monetaria	Prenotificación	Monetaria		
R01	N/A	SI	N/A	N/A	Fondos Insuficientes: El saldo disponible no es suficiente para cubrir el valor de la transacción débito.	
R02	SI	SI	SI	SI	Cuenta o Depósito Electrónico Cerrado: Cuenta o Depósito Electrónico cerrado por orden del usuario Receptor o por el participante originador.	- Cuenta o Depósito Electrónico Saldado: cuenta o Depósito Electrónico activo que ha sido cerrado por orden del usuario Receptor. - Cuenta o Depósito Electrónico Cancelado: cuenta o Depósito Electrónico activo que ha sido cerrada por orden de la Entidad Participante Receptor.
R03	SI	SI	SI	SI	Cuenta o Depósito Electrónico No Abierto: El Número Cuenta o Depósito electrónico registrado no corresponde a una cuenta o Depósito Electrónico asignado o abierto.	
R04	SI	SI	SI	SI	Número Cuenta o Depósito Electrónico Inválido: El número de la cuenta o Depósito Electrónico es incorrecto.	- La estructura del Número Cuenta o Depósito Electrónico no es válida. - El Dígito Chequeo no es válido - Número incorrecto de dígitos.
R06	N/A	SI	N/A	SI	Devolución Solicitada por el participante originador: La Entidad Participante Originadora ha solicitado a el participante Receptor, devolver una transacción.	- Por conocer que la transacción fue enviada por error. - Por conocer que la cuenta pertenece a la lista Clinton.
R07	N/A	SI	N/A	N/A	Autorización de Recaudo Revocada por el usuario Receptor: El usuario Receptor ha revocado o cancelado en forma definitiva la autorización previamente dada al usuario Originador para debitar su cuenta o Depósito Electrónico en el futuro.	
R08	N/A	SI	N/A	N/A	Orden de No Pago: El usuario Receptor de una transacción débito periódica ha dado orden de no pago a una transacción débito específica para que no sea	

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 248 de 323

Causal	Débitos		Créditos		Descripción Estándar	Detalle Adicional de la Devolución
	Prenotificación	Monetaria	Prenotificación	Monetaria		
					aplicada. La Entidad Participante Receptor debe verificar el propósito del usuario Receptor, cuando hace una solicitud de orden de no pago, esto con el fin de asegurarse que no se trata de una revocación de autorización (R07).	
R09	N/A	SI	N/A	N/A	Fondos no Disponibles: El saldo total es suficiente para cubrir esta transacción, sin embargo el saldo disponible no es suficiente para cubrir la transacción débito.	
R10	N/A	SI	N/A	N/A	No existe prenotificación: No fue encontrada la autorización o acuerdo con el usuario Receptor o no existe prenotificación	
R12	SI	SI	N/A	N/A	usuario Originador no autorizado: La Entidad Participante Receptor ha sido notificada por su usuario Receptor, que el usuario Originador de la transacción no ha sido autorizado para debitar su cuenta o Depósito Electrónico.	
R13	N/A	SI	N/A	N/A	Devolución por solicitud del usuario Receptor (Persona Natural): El Cliente Receptor, no acepta el débito a su cuenta o Depósito Electrónico por una razón específica.	Fecha de transacción errada: La fecha de la transacción débito no corresponde a la fecha autorizada por el usuario Receptor.
						Monto no autorizado: El valor de la transacción débito no corresponde al monto autorizado por el usuario Receptor.
						Débito Duplicado: El usuario Receptor notifica el recibo de una transacción débito duplicada en su cuenta o Depósito Electrónico.
R14	SI	SI	N/A	N/A	Muerte del Delegado o Representante: El Delegado o Representante (apoderado) del usuario Receptor, sea este una persona o una institución autorizada para recibir transacciones en nombre de otras personas, ha muerto o ha perdido esa facultad. El beneficiario o Cliente Receptor no ha muerto.	
R15	SI	SI	N/A	N/A	Muerte del Beneficiario o Titular de la Cuenta o Depósito Electrónico: El Beneficiario, usuario Receptor o Titular de la cuenta o Depósito Electrónico ha muerto.	

Causal	Débitos		Créditos		Descripción Estándar	Detalle Adicional de la Devolución
	Prenotificación	Monetaria	Prenotificación	Monetaria		
R16	SI	SI	SI	SI	Cuenta o Depósito Electrónico Inactivo o Cuenta o Depósito Electrónico Bloqueado: Cuenta o Depósito Electrónico inactivo por no tener movimiento en un periodo de tiempo o por solicitud del titular de la misma o por el participante Receptor.	- Cuenta o Depósito Electrónico Inactivo: Por no tener movimiento en un período específico de tiempo. - Cuenta o Depósito Electrónico Bloqueado: Por solicitud del titular de la cuenta o Depósito Electrónico ousuario Receptor y/o por el participante Receptor.
R17	SI	SI	SI	SI	La Identificación no coincide con Cuenta o Depósito Electrónico del usuario Receptor. La estructura del Número Cuenta o Depósito Electrónico y el Dígito Chequeo son válidos, pero el Número Cuenta o Depósito Electrónico no corresponde con el número de identificación del usuario Receptor registrado.	
R20	SI	SI	SI	SI	Cuenta o Depósito Electrónico No Habilitado para recibir transacciones: cuenta o Depósito Electrónico de naturaleza especial que está limitada para recibir transacciones débito o crédito.	- Transacción no puede ser aplicada debido a que el usuario Receptor está asociado a listas restrictivas: la información asociada al usuario receptor (nombre, id, adenda) objeto de la transacción, No permite aplicar transacciones porque genera coincidencia total o parcial con una o varias listas restrictivas. - Transacción no puede ser aplicada debido a que el usuario Originador está asociado a las listas restrictivas: la información asociada al usuario originador (nombre, id, descripción de lotes, datos discripcionales del usuario originador) remitente de la transacción, No permite aplicar transacciones porque genera coincidencia total o parcial con una o varias listas restrictivas.

Causal	Débitos		Créditos		Descripción Estándar	Detalle Adicional de la Devolución
	Prenotificación	Monetaria	Prenotificación	Monetaria		
						Las posibles listas restrictivas que el participante podrá validar son: OFAC, ONU, Banco de Inglaterra, Unión Europea o listas restrictivas de Colombia. - Cuentas o Depósito Electrónico usados en medios políticos : si la cuenta que se debe afectar es usada en medios políticos como campañas y similar, podría usarse esta causal.
R23	N/A	N/A	N/A	SI	Devolución de una transacción crédito por solicitud del usuario Receptor: La transacción crédito no es aceptada por el usuario Receptor por no cumplir con las condiciones pactada.	- El valor mínimo solicitado por el usuario Receptor no ha sido enviado. - El valor exacto solicitado por el usuario Receptor no ha sido enviado. - La cuenta o Depósito Electrónico está en litigio y el usuario Receptor no acepta la transacción. - La aceptación de la transacción origina un sobrepago. - El usuario Originador no es conocido por el usuario Receptor. - El usuario Receptor no ha autorizado esta transacción crédito para esta cuenta.
R29	SI	SI	N/A	N/A	Devolución de una transacción débito por solicitud del usuario Receptor (Persona Jurídica): La Entidad Participante Receptor ha sido notificada por su usuario Receptor Corporativo (no consumidor), que el usuario Originador de la transacción no ha sido autorizado para debitar su cuenta o Depósito Electrónico.	
R30	SI	SI	SI	SI	Cliente Receptor no habilitado para recibir transacciones a Depósitos Electrónicos	La cuenta destino no es una cuenta asociada a una persona Natural



Causal	Débitos		Créditos		Descripción Estándar	Detalle Adicional de la Devolución
	Prenotificación	Monetaria	Prenotificación	Monetaria		
R31	SI	N/A	N/A	N/A	Prenotificación no procesada por parte de la Entidad Receptora	Para Efectuar la devolución de transacciones de prenotificación débito cuando no se encuentre la información total o parcial del campo 3 del registro de adenda, establecida como de obligatoria inclusión por parte de las Entidades Originadoras
R32	N/A	N/A	N/A	SI	Transacción no procesada por parte de la Entidad Receptora	Para efectuar la devolución de transacciones monetarias tipo PPD crédito, cuando no se encuentre la información total o parcial del campo 3 del registro de adenda, establecida como de obligatoria inclusión por parte de las entidades Originadoras.



ANEXO 10. DEVOLUCIONES POR SOLICITUD DEL USUARIO RECEPTOR

1. Devolución crédito por solicitud del usuario receptor

DEVOLUCIÓN CRÉDITO POR SOLICITUD DEL USUARIO RECEPTOR		
INFORMACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA (Usuario Receptor)		
Nombres y Apellidos		
Número de Identificación	Tipo	
	C.C. ☐ NIT ☐ OTROS ☐ _____	
Dirección	Teléfono	Ciudad
INFORMACIÓN PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCIÓN CRÉDITO		
Entidad Financiera Receptora (donde el Titular tiene la Cuenta)	Sucursal	Ciudad
Tipo de Cuenta	Número	
Corriente ☐ Ahorros ☐ Otros ☐		
Por medio de este documento me permito solicitar al (a la) _____ la Nombre Entidad Financiera donde tiene la Cuenta		
"Devolución" de una transacción crédito originada por _____; Nombre de la Empresa que Abona (Cliente Originador)		
Autorizo expresamente debitar de mi cuenta \$ _____, valor que Corresponde a la transacción crédito no aceptada.		
La razón de la no aceptación del crédito es: _____		
Valor de la Transacción \$ _____	Fecha de Aplicación:	AAAA/MM/DD
Firma del Titular _____	Fecha de Diligenciamiento	
Número de Identificación: _____	AAAA/MM/DD	
INFORMACIÓN DE LA EMPRESA QUE ABONA (Cliente Originador)		
Nit. Cliente Originador: _____		

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 253 de 323



REGLAMENTO PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCIÓN CRÉDITO

El Cliente Receptor a través de este documento solicita, a su Entidad Participante Receptor generar una transacción de devolución crédito aplicada con anterioridad.

Para Devoluciones a Solicitud del Cliente Receptor:

La Entidad Participante debitará el dinero resultado de la devolución solicitada por el Cliente Receptor como máximo al día hábil siguiente de efectuado el reclamo.

Algunas de las causales posibles de reclamación o de solicitud de devolución por parte del Cliente Receptor son:

El valor mínimo solicitado por el Cliente Receptor no ha sido enviado. El valor exacto solicitado por el Cliente Receptor no ha sido enviado. La cuenta está en litigio y el Cliente Receptor no acepta la transacción. La aceptación de la transacción origina un sobrepago.

El Cliente Originador no es conocido por el Cliente Receptor.

El Cliente Receptor no ha autorizado esta transacción crédito para esta cuenta.

El Cliente Receptor autoriza expresamente debitar de su cuenta, el valor que corresponda a una devolución crédito por reclamación presentada por él mismo a el participante Receptor.

El Cliente Receptor debe dirigirse a su Cliente Originador para resolver los conflictos relativos a los créditos enviados a su cuenta o a la relación existente entre ellos.

EL CLIENTE

LA ENTIDAD PARTICIPANTE



2. Devolución débito por solicitud del usuario receptor

DEVOLUCIÓN DÉBITO POR SOLICITUD DEL USUARIO RECEPTOR		
INFORMACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA (Usuario Receptor)		
Nombres y Apellidos		
Número de Identificación	Tipo	
	C.C. ☐ NIT ☐ OTROS ☐	
Dirección	Teléfono	Ciudad
INFORMACIÓN PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCIÓN		
Entidad Financiera Receptora (donde el Titular tiene la Cuenta)	Sucursal	Ciudad
Tipo de Cuenta	Número	
Corriente ☐ Ahorros ☐ Otros ☐		
Por medio de este documento me permito solicitar al (a la) _____ la Cuenta _____ Nombre Entidad Financiera donde tiene la		
1. "Devolución del Débito" aplicado ☐ 2. "Orden de No pago" del Débito a aplicar de ☐ la transacción débito autorizada previamente en el documento de "Autorización de Recaudo" otorgado a la misma Entidad Financiera mencionada, para recibir dicha transacción débito originada por _____ , acreditando mi cuenta aquí identificada. Nombre de la Empresa Recaudadora (Cliente Originador)		
La razón de la no aceptación del débito es: _____		
Firma del Titular _____ Número de Identificación: _____	Fecha de Diligenciamiento AAAA/MM/DD	
INFORMACIÓN DE LA EMPRESA BENEFICIARIA (Cliente Originador)		
Nit.Cliente Originador:	Código Único de Referencia del Servicio:	
Nombre Entidad Financiera Originadora: (opcional) _____		



REGLAMENTO PARA SOLICITAR UNA DEVOLUCIÓN DÉBITO

El Cliente Receptor a través de este documento solicita, a su Entidad Participante Receptor generar una transacción de devolución débito aplicada o una orden de no pago a una transacción específica.

Para Devoluciones a Solicitud del Cliente Receptor:

La Entidad Participante abonará el dinero resultado de la devolución solicitada por el Cliente Receptor como máximo al día hábil siguiente de efectuado el reclamo.

El Cliente Receptor debe ser consciente que presentar solicitudes de devolución reiteradas, puede ser causal de cancelación del servicio por parte del Cliente Originador o por parte del participante Receptor.

Algunas de las causales posibles de reclamación o de solicitud de devolución por parte del Cliente Receptor son:

Cliente Originador no autorizado: La Entidad Participante Receptor ha sido notificada por su Cliente Receptor, que el Cliente Originador de la transacción no ha sido autorizado para debitar su cuenta.

No existe autorización o prenotificación: No fue encontrada la autorización o acuerdo con el Cliente Receptor o no existe prenotificación. Monto no autorizado: El valor de la transacción débito no corresponde al monto autorizado por el Cliente Receptor.

Fecha de transacción errada: La fecha de la transacción débito no corresponde a la fecha autorizada por el Cliente Receptor. Transacción débito fraudulenta.

Autorización Cancelada: El Cliente Receptor ha cancelado previamente la autorización de recaudo.

Débito Duplicado: El Cliente Receptor notifica el recibo de una transacción débito duplicada. Para Ordenes

de no Pago:

El Cliente Receptor debe solicitar una Orden de No Pago, con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles antes de la fecha de aplicación del débito.

Una Orden de no Pago se hace efectiva cuando el Cliente Originador envía la primera transacción posterior a la orden de no pago dada por el Cliente Receptor en la Entidad Participante Receptora, y ésta es devuelta por la Entidad Financiera. Débitos posteriores serán realizados normalmente.

El Cliente Receptor debe ser consciente que presentar órdenes de no pago reiteradas, puede ser causal de cancelación del servicio por parte del Cliente Originador o por parte del participante Receptor.

El Cliente Receptor debe dirigirse a su Cliente Originador para resolver los conflictos relativos a los débitos enviados a su cuenta o a la relación existente entre ellos.

EL CLIENTE

LA ENTIDAD PARTICIPANTE

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o tota

Febrero de 2022
Página 256 de 323

ANEXO 11. AUTORIZACIÓN DE RECAUDO

I AUTORIZACION DE RECAUDO		FECHA: DD / MM / AAAA
CLASE DE CUENTA A AUTORIZAR: ☐ Cuenta Unipersonal ☐ Cuenta Conjunta ☐ Cuenta Colectiva		
INFORMACIÓN DEL(LOS) TITULAR(ES) DE LA CUENTA		
Primer Titular: Nombres y Apellidos Número de Identificación Tipo ☐ Cédula ☐ NIT ☐ Otro Dirección Teléfono Ciudad		
Segundo Titular: Nombres y Apellidos Número de Identificación Tipo ☐ Cédula ☐ NIT ☐ Otro Dirección Teléfono Ciudad		
INFORMACION FINANCIERA DEL(LOS) TITULAR(ES) DE LA CUENTA		
Entidad Financiera donde el(los) titular(es) tiene(n) la cuenta Sucursal Ciudad Número de Cuenta Tipo de Cuenta ☐ Corriente ☐ Ahorros ☐ Otro		
INFORMACION DE LA EMPRESA RECAUDADORA		
NIT de la Empresa Recaudadora Descripción del Servicio a Pagar Código Código Único de Referencia del Servicio a Pagar		
En mi (nuestra) calidad de titular(es) de la cuenta, otorgo(amos) a la Entidad Financiera, un mandato sin representación para recibir transacciones débito enviadas por la Empresa Recaudadora, debitando mi cuenta aquí identificada, hasta por un monto máximo de _____, para ser aplicada en la fecha _____ de acuerdo con la información financiera y de la empresa determinada en los recuadros de información, y según el Reglamento especificado. Firma Primer Titular _____ Firma Segundo Titular _____		

del Cliente con dicha Empresa Recaudadora; (4) debitar la cuenta en la fecha de aplicación indicada por el Cliente; (5) debitar la cuenta en una fecha diferente a la indicada, tan sólo en aquellos casos en los que la Empresa Recaudadora tenga inconvenientes de índole técnico u operativo que no le permitan debitar la cuenta oportunamente; (6) extender esta misma autorización a modificaciones obligatorias que realice el participante, tales como: al número de cuenta, sucursal o nombre de el participante que por ejemplo, entra en proceso de fusión, venta o cierre de oficinas.

El(los) titular(es) de la cuenta señalada se compromete(n) a: (1) mantener fondos en la fecha indicada por el Cliente (2) proveer la autorización de parte de todos los titulares de la cuenta en este documento o las

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o tota

Febrero de 2022
Página 257 de 323



copias del mismo que fueren necesarias, o en su defecto a asumir las consecuencias que se deriven de no declarar la condición de manejo de firmas conjuntas de la cuenta, liberando así a la Empresa Recaudadora y a el participante de toda responsabilidad.

El(los) titular(es) de la cuenta señalada, declara(n) que conoce(n) y acepta(n) lo siguiente: que (1) la Entidad Participante donde tiene(n) su cuenta únicamente realizará los débitos en el día de aplicación mencionado; (2) que el débito autorizado se podrá hacer ordinariamente durante el tiempo y la oportunidad indicados, siempre que la cuenta tenga fondos disponibles y que si el día no fuere hábil, el débito se hará el siguiente día hábil. No obstante, si en esa oportunidad no hay fondos disponibles en la cuenta, el débito podrá hacerse cuando existan fondos disponibles; (3) que el participante donde tiene su cuenta podrá abstenerse de hacer el débito si no existen fondos disponibles para ello o si se presenta alguna causal que lo impida; (4) que las únicas modificaciones a la presente Autorización de Recaudo que el Cliente podrá solicitar a la Empresa Recaudadora son: novedad de fecha de aplicación y monto autorizado (si aplica); la novedad se debe entregar con diez (10) días hábiles de anticipación, del envío del próximo débito. Si el Cliente desea autorizar a otra Entidad Participante, a otro número o tipo de cuenta, deberá cancelar el formato vigente y diligenciar una nueva Autorización de Recaudo; (5) que la Autorización de Recaudo solamente podrá ser cancelada mediante comunicación escrita enviada por el Cliente a la Empresa Facturadora o la sucursal de el participante donde el Cliente tiene su cuenta, con una anticipación no inferior a diez (10) días hábiles a la fecha a partir de la cual se desee hacer efectiva la cancelación; (6) que esta autorización se considera como una adición o modificación al Contrato de Cuenta Corriente o al Reglamento de la Cuenta de Ahorros que el Cliente tiene con el participante donde tiene la cuenta; (7) que el Cliente puede dirigir sus reclamaciones o solicitudes de devolución directamente a la Empresa Recaudadora en cualquier momento, o a el participante donde tiene su cuenta en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario a partir de la fecha de aplicación del débito; (8) que puede dar una orden de no pago a el participante donde tiene su cuenta, para una transacción débito específica con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles antes de la fecha de aplicación del débito; (9) que presentar órdenes de no pago o solicitud de devoluciones reiteradas, puede implicar un costo adicional o ser causal de cancelación del servicio por parte de la Empresa Recaudadora o por parte de el participante donde tiene su cuenta.

Al dar la presente autorización el Cliente es consciente que pueden surgir conflictos que impliquen la necesidad de revelar la documentación e información aquí contenida, así como otros datos pertinentes de su relación bancaria y comercial. Renuncia, por tanto, en tales circunstancias y dentro de los precisos límites de tales conflictos, a la reserva bancaria a favor de las entidades involucradas.



ANEXO 12. CANCELACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE RECAUDO

CANCELACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE RECAUDO		
INFORMACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA (Usuario Receptor)		
Nombres y Apellidos		
Número de Identificación	Tipo	
	C.C. ☐ NIT ☐ OTROS ☐	
Dirección	Teléfono	Ciudad
INFORMACIÓN PARA LA CANCELACIÓN DE AUTORIZACIÓN		
Entidad Financiera Receptora (donde el Titular tiene la Cuenta)	Sucursal	Ciudad
Tipo de Cuenta	Número	
Corriente ☐ Ahorros ☐ Otros ☐		
Por medio de este documento me permito ordenar la cancelación de la "Autorización de Recaudo" otorgada al (a la) _____ para recibir transacciones débito originadas por _____ Nombre Entidad Financiera Receptora donde tiene la cuenta Nombre de la Empresa Recaudadora (Cliente Originador)		
A continuación explico el motivo de la cancelación: _____		
Firma del Titular	Fecha de Diligenciamiento	
_____ Número de Identificación: _____	AAAA/MM/DD	
INFORMACIÓN DE LA EMPRESA BENEFICIARIA (Cliente Originador)		
NIT. Cliente Originador:	Código Único de Referencia del Servicio:	
Nombre Entidad Financiera Originadora: (opcional) _____		

ANEXO 13. CONTRATO DÉBITO CLIENTE ORIGINADOR – ENTIDAD FINANCIERA ORIGINADORA

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 259 de 323

ADICIÓN AL CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE / AHORROS PARA EL SERVICIO DE TRANSACCIONES DÉBITO

Entre los suscritos (NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL QUE REPRESENTA A LA EMPRESA – CLIENTE ORIGINADOR), mayor de edad, identificado como aparece al pie de su firma y domiciliado en la ciudad de (CIUDAD), en su calidad de (POSICIÓN QUE OCUPA DENTRO DE LA EMPRESA – CLIENTE ORIGINADOR), actuando en nombre y representación de (NOMBRE DE LA EMPRESA - CLIENTE ORIGINADOR), en adelante denominado EL CLIENTE ORIGINADOR (CO), sociedad legalmente constituida por Escritura Pública No. --- - , domiciliada en (NOMBRE DE LA CIUDAD), inscrita en el registro mercantil bajo el No. ----- debidamente autorizado para suscribir la presente adición como consta en el poder otorgado en documento que se anexa (O EN EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL) de una parte y, de la otra, (NOMBRE DE LA PERSONA NATURAL QUE REPRESENTA A LA ENTIDAD PARTICIPANTE), mayor de edad, identificado como aparece al pie de su firma, y domiciliado en la ciudad de (NOMBRE DE LA CIUDAD), en su calidad de (POSICIÓN QUE OCUPA DENTRO DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE O CLASE DE APODERADO), actuando en nombre y representación de (NOMBRE DE LA ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA) entidad legalmente constituida por Escritura Pública No. -----, domiciliada en la ciudad de (NOMBRE DE LA CIUDAD), inscrita en el Registro Mercantil bajo el No.-----, portadora del Nit. tributario -----, en adelante denominada la ENTIDAD PARTICIPANTE ORIGINADORA (EFO), debidamente autorizado para suscribir la presente adición como consta en el poder otorgado en documento que se anexa (O EN EL CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL (SUPERBANCARIA), han acordado celebrar la presente adición al contrato de cuenta corriente o de ahorros, para el servicio de transacciones débito, que se regirá por las siguientes cláusulas:

TERMINOLOGÍA

Para la adecuada interpretación de esta adición, cuando sean utilizados términos cuya inicial sea en mayúscula, ya sea en singular o en plural, o como sustantivo o verbo, deberán entenderse de acuerdo con las definiciones que se incluyen en el Anexo 1, a menos que un significado diferente sea atribuido a los mismos en otra parte de esta adición. Los términos que no sean expresamente definidos se entenderán en el sentido dados a ellos por el lenguaje técnico respectivo o por su significado y sentido naturales y obvios, de acuerdo con su uso general.

La presente adición al contrato o reglamento de cuenta de ahorros o corriente se considera como accesorio, por lo tanto, lo que no se contemple en esta adición, se suple con lo estipulado en el contrato o reglamento de cuenta de ahorros o corriente. CLAUSULA PRIMERA – OBJETO El objeto de la presente adición es la prestación del servicio de Transacciones Débito por parte de la EFO, utilizando para ello el sistema ACH ofrecido por ACH COLOMBIA con quien la EFO ha suscrito un Contrato de Prestación de Servicios y de Afiliación al Sistema ACH.

CLAUSULA SEGUNDA - OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CO

1. El CO obtendrá la Autorización de Recaudo por escrito del CR, cerciorándose de que haya sido debidamente otorgada, de la validez de la identidad del CR, que contenga datos ciertos y correctos, y que se expida conforme al Anexo 2 adjunto, que hace parte integrante de esta adición. La Autorización de Recaudo para efectuar la Transacción Débito es propiedad de la EFR y por lo tanto se encuentra a su entera disposición.

2. EL CO mantendrá una base de datos o registro permanentemente actualizado y de fácil manejo de

dicha Autorización de Recaudo, de su cancelación y en general de cualquier modificación que se pueda presentar.

3. El CO mantendrá los documentos originales de la Autorización de Recaudo de las Transacciones Débito en sus archivos a título de depósito gratuito en beneficio de la EFO y de la EFR cuyo costo será asumido por el CO en su totalidad. El archivo supone el empleo de dispositivos técnicos y de seguridad que garanticen la confidencialidad de la información contenida en ellos y permitan la conservación de los documentos originales de acuerdo con las normas vigentes, su observación física, su preservación, la reconstrucción de su contenido en caso de contingencia y su entrega física y/o exhibición, dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la solicitud de autoridades arbitrales, judiciales, administrativas o de la EFO o de la EFR. El CO en su calidad de depositario de las Autorizaciones de Recaudo será responsable ante la EFO, la EFR y el CR hasta por culpa levísima por el uso indebido, pérdida, sustracción, deterioro, adulteración o por cualquier otro hecho que comprometa o afecte la integridad física o ideológica de las Autorizaciones de Recaudo.

El CO podrá contratar con sociedades especializadas en la guarda y custodia de documentos, el depósito de los documentos originales de la Autorización de Recaudo de la Transacción Débito siempre y cuando se cumplan con los requisitos enunciados anteriormente.

4. El CO previamente a la realización de Transacciones Débito, en forma obligatoria, debe ordenar a la EFO la realización del proceso de Prenotificación hacia el CR titular de la Cuenta Receptora de la Transacción. La Prenotificación deberá realizarse una sola vez por cada autorización que el CO ha obtenido de un CR y previamente a la realización de la primera Transacción Débito dirigida hacia dicho CR. Para adelantar el proceso de Prenotificación el CO procederá a la transmisión electrónica de datos o a la entrega de medios magnéticos a la EFO, según sea el caso, como mínimo, con cuatro (4) Días Hábiles Bancarios de anticipación a la fecha en que se ordene la primera Transacción Débito. Si el proceso de Prenotificación no resultare exitoso en la EFR, deberá reiniciarse.

5. En caso que el proceso de Prenotificación resultare exitoso, el CO procederá a la transmisión electrónica de datos o a la entrega de medios magnéticos a la EFO, según sea el caso, que permitan a la EFO contar con al menos dos (2) Días Hábiles Bancarios para efectuar la Transacción Débito. Si la Transacción Débito no resultare exitosa en la EFR, deberá reiniciarse.

6. El CO asume total y completa responsabilidad por la Transacción Débito que origine, obligándose a originarla únicamente con base en instrucciones y autorizaciones previas del CR. En caso de que las Autorizaciones de Recaudo fueren erróneas, fraudulentas, imprecisas, incompletas o inexistentes, el CO será responsable por el valor total de tales Transacciones, y por lo tanto autoriza irrevocablemente a la EFO para debitar en cualquier momento de cualquiera de sus cuentas tales sumas de dinero para responder ante la EFO, la EFR y/o el CR y devolver los fondos a la respectiva Cuenta Receptora.

8. Dicha autorización irrevocable se extiende al monto indebidamente afectado, como al daño emergente, al lucro cesante, incluyendo, pero no limitándose a cualquier suma que la EFO, la EFR o el CR deba pagar para reembolsar los débitos generados, a los intereses sobre tales sumas liquidados a la máxima tasa legal permitida, así como a los costos legales, honorarios de abogados y demás expensas. El CO responderá hasta por culpa levísima, fuerza mayor y caso fortuito, tal como los define la ley, por todos los perjuicios que se causen a la EFO, a la EFR y al CR como consecuencia de la ocurrencia de cualquiera de estos hechos.

9. El CO deberá mantener en su(s) cuenta(s) con la EFO, en función del volumen de transacciones originado, fondos suficientes para cubrir las posibles Devoluciones de Transacciones originadas por el CO a cargo de las cuentas del CR, independientemente del tipo de Devolución. Igualmente, el CO será el responsable de notificar al CR sobre tales Devoluciones e instaurar las acciones de cobranza pertinentes, así como corregir, preparar y originar nuevamente las Transacciones a que haya lugar. En el supuesto en el cual el CR pida la Devolución, dentro de los siguientes cuarenta y cinco (45) días calendario después de realizado el débito, el CO autoriza irrevocablemente a la EFO para debitar las sumas necesarias de cualquiera de sus cuentas y acreditarlas a la(s) respectiva(s) Cuenta(s) Receptora(s).

10. El CO acepta que los fondos están sujetos a pago definitivo de acuerdo con los procedimientos de la EFO, por lo cual la EFO podrá demorar la disponibilidad de los fondos hasta el momento que se confirme cada cobro. Sin embargo, si la EFO acuerda con el CO abonar el total de los fondos, sin esperar las posibles Devoluciones por parte de la EFR, el CO deberá mantener en su(s) cuenta(s) con la EFO, en función del volumen de transacciones originado, fondos suficientes para cubrir las posibles Devoluciones de Transacciones generadas por la EFR.

11. El CO se obliga a atender y resolver los reclamos, que surjan por parte del CR, de la EFO y/o de la EFR, dentro de los siguientes tres (3) Días Hábiles Bancarios después de recibido el reclamo.

12. El CO se obliga a no exceder los Límites Máximos establecidos por la EFO

CLAUSULA TERCERA - OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA EFO

1. La EFO procesará las instrucciones de la Transacción Débito originadas por el CO, de acuerdo con la información suministrada y verificada por éste.

2. La EFO acreditará los fondos al CO en la fecha en que la disponibilidad final de los fondos así lo permita; igualmente debitará las Devoluciones el mismo día que las reciba, suministrando la información pertinente en cada caso al CO.

3. La EFO dará su debido curso a las instrucciones de la Transacción Débito. Para tal efecto, toda instrucción enviada por el CO se entiende previamente verificada por éste. No obstante lo anterior, si la EFO tuviera, en cualquier momento, duda sobre la procedibilidad, legitimidad o autenticidad de la operación, podrá rehusarse a ejecutar cualquier instrucción de la Transacción Débito.

4. La EFO no es directa ni indirectamente garante de ninguna cuenta por cobrar a favor del CO y no será responsable por ninguna demora o falla en la prestación del servicio a su cargo ni por la inexactitud de cualquier dato(s) o instrucción(es) suministrado(s) por el CO.

5. La responsabilidad de la EFO no excederá en ningún caso por cada Transacción Débito del valor de la misma, suma ésta a la cual se limita la responsabilidad de la EFO.

6. La EFO no será responsable en casos de fuerza mayor o caso fortuito.

CLAUSULA CUARTA - SUSPENSION DEL SERVICIO

Las partes acuerdan expresamente que los servicios objeto de esta adición pueden ser suspendidos temporalmente por la EFO, por la existencia de fallas técnicas que le impidan prestar adecuadamente el servicio, o en aquellos eventos en los cuales se presenten situaciones que impliquen riesgo técnico para su sistema. En estos casos, la EFO informará al CO sobre la suspensión temporal de los servicios en el momento en que éste solicite realizar una Transacción Débito, y una vez la causa de la suspensión temporal haya sido subsanada, la EFO informará de este hecho al CO indicando el momento a partir del cual se reiniciará la prestación del servicio suspendido.

CLAUSULA QUINTA - LAVADO DE ACTIVOS

1. El CO tiene expresamente prohibido utilizar los servicios objeto de esta adición para realizar operaciones de lavado de activos, de acuerdo con lo establecido por el Artículo 247 A del Código Penal, adicionado por el Artículo 9º de la Ley 365 de 1.997 y las demás normas que lo complementen, modifiquen y adicionen.
2. El CO se obliga a cumplir con todas las medidas de seguridad establecidas por las autoridades competentes y por la EFO para controlar las operaciones de lavado de activos. La EFO podrá llamar en garantía al CO en los procesos que se inicien en su contra por parte de otro cliente, de otra Entidad Participante, o de un tercero sobre hechos relacionados con esta adición.

CLAUSULA SEXTA – DEVOLUCION DE TRANSACCIONES

Las partes acuerdan expresamente que en el evento en que un CR devuelva una Transacción Débito ordenada por el CO, la EFO debitará de su Cuenta Originadora el valor de la Transacción devuelta. Las partes acuerdan una penalidad a cargo del CO equivalente al ---% de la Transacción devuelta, para lo cual el CO autoriza irrevocablemente a la EFO a debitar automáticamente cualquiera de sus cuentas. Lo anterior, siempre y cuando la Transacción Débito haya sido efectuada erradamente o por culpa o negligencia del CO. Esta penalidad no extinguirá la obligación principal, ni el pago de los perjuicios que se causen a la EFO, a la EFR y/o al CR como consecuencia de la Transacción Débito y de su Devolución.

CLAUSULA SEPTIMA - COMISION O TARIFA

1. El CO se obliga a pagar a la EFO por cada Transacción Débito ordenada, la Comisión y/o Tarifa establecida en el Anexo 3, aún cuando la Transacción sea devuelta o rechazada. De tiempo en tiempo las Comisiones y/o Tarifas podrán ser modificadas unilateralmente por la EFO. Esta modificación entrará en vigencia dentro de los (NUMERO DE DÍAS) Días Hábiles Bancarios siguientes a la fecha en que la EFO envíe al CO una comunicación informándole sobre la modificación de las Comisiones y/o Tarifas, entendiéndose que el CO las ha aceptado por el sólo hecho de continuar utilizando los servicios objeto de esta adición.
2. Las Comisiones o Tarifas causadas con ocasión de la prestación de los servicios objeto de esta adición, serán pagadas (PERIODICIDAD).

CLAUSULA OCTAVA - NOTIFICACIONES

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 263 de 323



1. Todas las notificaciones u otras comunicaciones que sean requeridas o permitidas bajo esta adición y sus Anexos, se harán por escrito y serán suficientes si se entregan personalmente, con constancia del sello correspondiente o evidencia similar de la parte que recibe, o si son enviadas por correo certificado, o telegrama dirigidos en la siguiente forma:

A la EFO:

[Dirección]

Atención:

Fax No.:

Tel No.:

Al CO:

[Dirección]

Atención.:

Fax No.:

Tel No.:

2. Las notificaciones u otras comunicaciones se entenderán recibidas en la fecha en que efectivamente se reciben.

3. Cualquiera de las partes puede, mediante notificación dada según lo aquí previsto, cambiar la dirección o cualquier otra información que se señala para efectuar las notificaciones.

CLAUSULA NOVENA - CONFIDENCIALIDAD

El CO y la EFO se comprometen a guardar absoluta reserva sobre toda la información, políticas, procedimientos o Transacciones que les sean dadas a conocer con ocasión del desarrollo de la presente adición (en adelante "Información Confidencial") y a usarla únicamente con los propósitos relativos a esta adición. Particularmente se considera Información Confidencial, cualquier información que reciban las partes derivadas de las Transacciones Débito, de los procedimientos de seguridad, y de la información sobre la EFO. La obligación de confidencialidad no se extiende en ningún caso a: (a) Información que fuere del dominio público previamente a la fecha en la cual hubiere sido entregada a la correspondiente parte; (b) Información que se haga pública lícitamente durante la vigencia de la presente adición; y, (c) Información que deba ser entregada por mandato legal a las autoridades de cualquier orden. En caso de terminación de la adición por cualquier causa, el CO devolverá a la EFO la totalidad de la Información Confidencial. En caso de incumplimiento de la presente obligación de confidencialidad por parte del CO, deberá responder por todos los daños y perjuicios que cause.

CLAUSULA DECIMA - DURACIÓN Y TERMINACION DE LA ADICIÓN

1. La presente adición tendrá una duración de un (1) año, a partir de la fecha de su firma y se prorrogará automáticamente.
2. Cualquiera de las partes podrá terminar en cualquier momento esta adición notificando de este hecho a la otra parte. Esta terminación será efectiva a partir de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la fecha en que la parte afectada reciba la notificación correspondiente de la parte que decida dar por terminado o en la fecha indicada en dicha notificación si es posterior a aquella.
3. La terminación de esta adición no afectará las Transacciones Débito que hayan sido ordenadas por el CO con anterioridad a la fecha en que se hizo efectiva la terminación. El CO continuará obligado a pagar a la EFO las sumas que a esta fecha le adeude por concepto de los servicios prestados bajo esta adición.
4. En caso de terminación de la presente adición, el CO se obliga a constituir una póliza de cumplimiento para garantizar el pago de un débito incorrecto cuya reclamación y reversión sean hechas después de cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes de haberse terminado esta adición y cuyo valor asegurado será de ____ salarios mínimos legales mensuales.

CLAUSULA DECIMO PRIMERA - CESION DE LA ADICIÓN

Esta adición no podrá ser cedida total ni parcialmente por el CO sin previa autorización de la EFO. CLAUSULA DECIMO SEGUNDA - ARBITRAMENTO

Las partes acuerdan que cualquier controversia o reclamo que surja entre ellas con ocasión de la ejecución, terminación o interpretación de la presente adición, que no pueda ser resuelto por las partes, se someterá a la decisión de un Tribunal de Arbitramento cuyo fallo será en derecho y de acuerdo con las siguientes reglas:

Designación: Los miembros del Tribunal serán designados directamente y de común acuerdo entre las partes y a falta de acuerdo por el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Miembros: Los miembros del Tribunal de Arbitramento serán ciudadanos colombianos y se sujetarán a los dispuestos en la Ley 446 de 1998 y demás normas que lo modifiquen adicionen o complementen.

Conformación: El Tribunal estará integrado por un (1) árbitro.

Arbitramento Técnico: Se someterán a él todas las controversias de carácter eminentemente técnico; el Tribunal estará conformado por un (1) árbitro quien deberá ser experto en el tema objeto de la controversia, bien sea por formación profesional o por experiencia. La Organización Interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Arbitramento en Derecho: Se someterán a él todas las controversias de carácter eminentemente jurídico; el Tribunal estará conformado por un (1) árbitro quien deberá ser Abogado Titulado. La Organización Interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas para efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá.

Naturaleza del Arbitramento: Si dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud de Arbitramento las partes no se ponen de Acuerdo sobre si la controversia es de carácter eminentemente técnico o no, la correspondiente consulta deberá someterse al criterio de un amigable componedor seleccionado por la Cámara de Comercio de Bogotá, a quienes las partes deberán presentar sus argumentos por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la aceptación del nombramiento. El amigable componedor deberá decidir sobre el asunto dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a dicha fecha.

Designación del árbitro: Si las partes no llegaren a un acuerdo sobre la designación del árbitro dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la solicitud de Arbitramento o de la decisión del amigable componedor, éste será designado por la Cámara de Comercio de Bogotá.

Procedimiento Arbitral: El procedimiento arbitral se sujetará a las normas contenidas en los artículos 121 y ss. de la Ley 446 de 1.998.

Las partes acuerdan que todas las controversias, procesos y acciones que tengan que ver con cobros, continúen conociéndose a través de la jurisdicción ordinaria, así como los asuntos que tengan un trámite abreviado o sumario.

CLAUSULA DECIMO TERCERA - IMPUESTO DE TIMBRE

Por ser este documento una adición al contrato de cuenta corriente o de ahorros no genera impuesto de timbre. En constancia se suscribe a los ____ días del mes de ____ de ____.

La EFO:

El CO:

Nombre:
Cargo:
Identificación:

Nombre:
Cargo:
Identificación:

Anexo 1. DEFINICIONES

1. ACH o ACH COLOMBIA: Operador que presta servicios de recepción, validación, procesamiento, compensación y distribución de transacciones electrónicas que comprometen fondos de terceros, las cuales son procesadas por autorización y bajo la responsabilidad de los participantes.
2. Autorización de Recaudo: Autorización otorgada por el Cliente Receptor (CR) a su Entidad Participante Receptor (EFR) para que acepte las transacciones débito generadas por el Cliente Originador (CO).
3. Cliente Originador (CO): Persona jurídica con quien el participante originador (EFO) celebra esta adición y a nombre de quien utiliza los servicios de ACH, ordenando Transacciones Débito desde su(s) cuenta(s) a través del sistema ACH hacia una o varias cuentas de otro(s) Cliente(s) Receptor(es) (CR), radicada(s) en el participante Receptor (EFR), previa Autorización de Recaudo.
4. Cliente Receptor (CR): Persona natural o jurídica, cliente de el participante Receptor (EFR), quien ha otorgado una Autorización de Recaudo al Cliente Originador (CO), para que envíe o inicie una transacción débito y a la Entidad Participante Receptora (EFR) para que debite de su cuenta sumas determinables por un plazo determinado y que la acrediten a la cuenta del Cliente Originador (CO) a través del sistema ACH COLOMBIA.
5. Contrato de Prestación de Servicios y Afiliación al Sistema ACH: Acuerdo celebrado entre las entidades Participantes y ACH COLOMBIA bajo el cual se regulan las relaciones que surjan entre ellas con ocasión de las Transacciones Débito originadas y/o recibidas por ellas y que se realizan a través del sistema ACH.
6. Cuenta Originadora: Cuenta corriente, de ahorros, o similar, en la cual se acreditan los valores debitados de la Cuenta Receptora correspondientes a la Transacción Débito.
7. Cuenta Receptora: Cuenta corriente, de ahorros, o similar desde la cual se debitan los valores correspondientes a la Transacción Débito para ser acreditados a la Cuenta Originadora.
8. Devolución: Transacción mediante la cual el participante Receptor (EFR) informa a el participante originador (EFO) a través del sistema ACH, que la transacción no fue aceptada por no cumplir con las condiciones establecidas o porque no fue aceptada por el Cliente Receptor (CR) en los términos del Anexo 4.
9. Día Hábil Bancario: Día hábil de atención bancaria al público en la ciudad de Bogotá, de acuerdo con lo estipulado por la Superintendencia Bancaria.
10. Entidad Participante Originadora (EFO): Entidad Participante que origina Transacciones electrónicas por mandato de un Cliente Originador (CO), a través del Sistema ACH.
11. Entidad Participante Receptora (EFR): Entidad Participante que recibe órdenes para efectuar Transacciones electrónicas a través del sistema ACH, con el objeto de aplicarlas a la(s) cuenta(s) de su(s) Cliente(s) Receptor(es) (CR).
12. Límite(s) Máximo(s): Valor(es) tope autorizado(s) para ser enviado(s) por el Cliente Originador (CO) a través del sistema ACH. El tope máximo diario para cada transacción es de _____; el tope máximo diario desde un Cliente Originador (CO) hacia una misma cuenta del Cliente Receptor es de _____; el tope máximo diario del total de transacciones enviadas por el Cliente Originador (CO) hacia el participante originador (EFO) es de _____.
13. Prenotificación: Es una Transacción no monetaria cuyo propósito es obtener una validación acerca de la existencia y condiciones de la Cuenta Receptora; esta se debe hacer por una vez. El Cliente Originador (CO) adicionalmente entrega los datos de la identificación del Cliente Receptor (CR) a su Entidad Participante Originadora (EFO), quien los debe enviar como datos de la transacción de Prenotificación y el participante Receptor (EFR) debe proceder a validar que la identificación del titular de la cuenta es igual a la que tiene registrada para la Cuenta Receptora.
14. Tarifa o Comisión: Suma de dinero que el Cliente Originador (CO) está obligado a pagar a el participante originador (EFO) como contraprestación por los servicios prestados bajo esta adición. Se entenderá por Tarifa cuando la suma de dinero es una suma fija; y se entenderá por Comisión, cuando la suma de dinero sea un porcentaje del valor de la Transacción Débito que se efectúe a través de ACH.
15. Transacción: Conjunto de datos enviados a través de ACH que especifican las condiciones para realizar una operación monetaria o no monetaria.
16. Transacción Débito: Transacción monetaria realizada a través del sistema ACH en la cual el Cliente Originador (CO) ordena a su Entidad Participante Originadora (EFO) generar una transacción hacia la Entidad Participante Receptora (EFR) con el objeto de que ésta debite una suma determinada de la Cuenta Receptora, para acreditarla a la Cuenta Originadora. La transacción débito permite al titular de la Cuenta Receptora realizar pagos al Cliente Originador.

Anexo 2. Autorización de recaudo

I AUTORIZACION DE RECAUDO CLASE DE CUENTA A AUTORIZAR: ☐ Cuenta Unipersonal ☐ Cuenta Conjunta ☐ Cuenta Colectiva	FECHA: DD / MM / AAAA
INFORMACIÓN DEL(LOS) TITULAR(ES) DE LA CUENTA	
Primer Titular: Nombres y Apellidos _____ Número de Identificación _____ Tipo ☐ Cédula ☐ NIT ☐ Otro _____ Dirección _____ Teléfono _____ Ciudad _____	
Segundo Titular: Nombres y Apellidos _____ Número de Identificación _____ Tipo ☐ Cédula ☐ NIT ☐ Otro _____ Dirección _____ Teléfono _____ Ciudad _____	
INFORMACION FINANCIERA DEL(LOS) TITULAR(ES) DE LA CUENTA	
Entidad Financiera donde el(los) titular(es) tiene(n) la cuenta _____ Sucursal _____ Ciudad _____ Número de Cuenta _____ Tipo de Cuenta ☐ Corriente ☐ Ahorros ☐ Otro _____	
INFORMACION DE LA EMPRESA RECAUDADORA	
NIT de la Empresa Recaudadora _____ Descripción del Servicio a Pagar _____ Código _____ Código Único de Referencia del Servicio a Pagar _____	
En mi (nuestra) calidad de titular(es) de la cuenta, otorgo(amos) a la Entidad Financiera, un mandato sin representación para recibir transacciones débito enviadas por la Empresa Recaudadora, debitando mi cuenta aquí identificada, hasta por un monto máximo de _____, para ser aplicada en la fecha _____ de acuerdo con la información financiera y de la empresa determinada en los recuadros de información, y según el Reglamento especificado.	
Firma Primer Titular _____	Firma Segundo Titular _____

REGLAMENTO

Como titular(es) de la cuenta señalada (Cliente), autorizo(mos) incondicionalmente y por un término indefinido, por medio de este documento, lo siguiente: (1) a el participante a debitar de la cuenta aquí indicada el valor que corresponde a la transacción débito y entregar dicho valor a la Empresa Recaudadora; (2) a la Empresa Recaudadora a conservar el presente documento en su sede; (3) a la Empresa Recaudadora a enviar la información aquí contenida, de manera electrónica; que ante cualquier error de la Empresa Recaudadora en la conversión electrónica de la Autorización de Recaudo, efectuaré(mos) los reclamos única y exclusivamente a la Empresa Recaudadora; (4) a el participante a debitar la cuenta aquí indicada en una fecha diferente a la inicialmente prevista y determinada entre la Empresa Recaudadora y el Cliente, tan sólo en aquellos casos en los que la Empresa Recaudadora tenga inconvenientes de índole técnico u operativo que no le permitan debitar la cuenta oportunamente; (5) extender esta misma autorización a modificaciones obligatorias que realice el participante.

Como titular(es) de la cuenta señalada me(nos) obligo(amos) a: (1) mantener fondos suficientes en la cuenta indicada para cubrir las operaciones; (2) proveer la autorización de parte de todos los titulares de la cuenta en este documento o las copias del mismo que fueren necesarias, o en su defecto a asumir las consecuencias que se deriven de no declarar la condición de manejo de firmas conjuntas de la cuenta, liberando así a la Empresa Recaudadora y a el participante de toda responsabilidad.

Como titular(es) de la cuenta señalada, declaro(amos) que conozco(cemos) y acepto(amos) lo siguiente: (1) que el débito autorizado se podrá hacer ordinariamente durante el tiempo y la oportunidad indicados, siempre que la cuenta aquí señalada tenga fondos disponibles y que si el día no fuere hábil, el débito se hará el siguiente día hábil. No obstante, si en esa oportunidad no hay fondos disponibles en la cuenta, el débito podrá hacerse cuando existan fondos disponibles; (2) que el participante donde tengo(tenemos) la cuenta podrá abstenerse de hacer el débito si no existen fondos disponibles para ello o si se presenta alguna causal que lo impida; (3) que si deseo(amos) autorizar a otra Entidad Participante, a otro número o tipo de cuenta, debo(emos) cancelar el formato vigente y diligenciar una nueva Autorización de Recaudo; (4) que la presente Autorización de Recaudo solamente podrá ser cancelada mediante comunicación escrita enviada a la Empresa Recaudadora y a la sucursal de el participante donde tengo(nemos) la cuenta, con una anticipación no inferior a diez (10) días hábiles a la fecha a partir de la cual se desee hacer efectiva la cancelación; (5) que debo(emos) dirigir las reclamaciones o solicitudes de devolución, en cualquier momento, a la Empresa Recaudadora con copia a la sucursal de la Entidad Participante donde tengo(enemos) radicada la cuenta en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días calendario a partir de la fecha de aplicación del débito; (6) que puedo(podemos) dar una orden de no pago a la sucursal de la Entidad Participante donde tengo(tenemos) la cuenta, para una transacción débito específica con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles antes de la fecha de aplicación del débito; (7) que presentar órdenes de no pago o solicitud de devoluciones reiteradas, puede implicar un costo adicional o ser causal de cancelación del servicio por parte de la Empresa Recaudadora o por parte de el participante donde tengo(tenemos) la cuenta.

Al dar la presente autorización soy(somos) consciente(s) que pueden surgir conflictos que impliquen la necesidad de revelar la documentación e información aquí contenida.

Anexo 4. Causales de Devolución para Transacciones Débito		
Causal	Descripción Estándar de la Devolución	Detalle adicional de la Devolución (Opcional Recomendado)
R01	Fondos Insuficientes: El saldo disponible no es suficiente para cubrir el valor de la transacción débito. Aplica para transacciones monetarias débito.	
R02	Cuenta Cerrada: Cuenta cerrada por orden del Usuario Receptor o por el participante originador. Aplica para transacciones de prenotificación débito y para transacciones monetarias débito.	– Cuenta Saldada: cuenta activa que ha sido cerrada por orden del Usuario Receptor. – Cuenta Cancelada: cuenta activa que ha sido cerrada por orden de el participante Receptor.
R03	Cuenta No Abierta: El número de cuenta registrado no corresponde a una cuenta asignada o abierta. Aplica para transacciones de prenotificación débito y para transacciones monetarias débito.	
R04	Número de Cuenta Inválido: El número de la cuenta es incorrecto. Aplica para transacciones de prenotificación débito y para transacciones monetarias débito.	– La estructura del número de cuenta no es válida. – El dígito de chequeo no es válido. – Número incorrecto de dígitos.
R06	Devolución Solicitada por la Entidad Participante Originadora: La Entidad Participante Originadora ha solicitado a la Entidad Participante Receptora, devolver una transacción. Aplica para transacciones monetarias débito.	– Por conocer que la transacción fue enviada por error. – Por conocer que la cuenta pertenece a la lista Clinton.
R07	Autorización de Recaudo Revocada por el Usuario Receptor: El Usuario Receptor ha revocado o cancelado en forma definitiva la autorización previamente dada al Usuario Originador para debitar su cuenta en el futuro. Aplica para transacciones monetarias débito.	
R08	Orden de No Pago: El Usuario Receptor de una transacción débito periódica ha dado orden de no pago a una transacción débito específica para que no sea aplicada. La Entidad Participante Receptor debe verificar el propósito del Usuario e Receptor, cuando hace una solicitud de orden de no pago, esto con el fin de asegurarse que no se trata de una revocación de autorización (R07). Aplica para transacciones monetarias débito.	
R09	Fondos no Disponibles: El saldo total es suficiente para cubrir esta transacción, sin embargo el saldo disponible no es suficiente para cubrir la transacción débito. Aplica para transacciones monetarias débito.	
		Algunas razones para aceptar una devolución solicitada por el Usuario Receptor son: – Usuario Originador no autorizado: La Entidad Participante Receptora ha sido notificada por su Cliente Receptor, que el Cliente Originador de la transacción no ha sido autorizado para debitar su cuenta. – No existe autorización o prenotificación: No fue encontrada la autorización o acuerdo con el Usuario Receptor o no existe prenotificación. – Monto no autorizado: El valor de la transacción débito no

Anexo 4. Causales de Devolución para Transacciones Débito		
Causal	Descripción Estándar de la Devolución	Detalle adicional de la Devolución (Opcional Recomendado)
R10	Devolución de una transacción débito por solicitud del Usuario Receptor (Persona Natural): El Usuario Receptor, no acepta la transacción débito a su cuenta por una razón específica. Aplica para transacciones monetarias débito.	corresponde al monto autorizado por el Usuario e Receptor. – Fecha de transacción errada: La fecha de la transacción débito no corresponde a la fecha autorizada por el Usuario Receptor. – Transacción débito fraudulenta. – Autorización de Recaudo cancelada: El Usuario Receptor ha cancelado previamente la autorización de recaudo. – Débito Duplicado: El Usuario Receptor notifica el recibo de una transacción débito duplicada en su cuenta.
R12	Sucursal Vendida a otra Entidad Participante: Una Entidad Participante puede continuar recibiendo transacciones con destino a una cuenta de una sucursal que fue vendida a otra Entidad Participante. Como la Entidad Participante Receptora no puede mantener la cuenta más tiempo y no está autorizada para registrar la transacción, debe hacer la devolución de la misma, a el participante originador. Aplica para transacciones de prenotificación débito y para transacciones monetarias débito.	
R14	Muerte del Delegado o Representante: El Delegado o Representante (apoderado) del Usuario Receptor, sea este una persona o una institución autorizada para recibir transacciones en nombre de otras personas, ha muerto o ha perdido esa facultad. El beneficiario o Usuario Receptor no ha muerto. Aplica para transacciones de prenotificación débito y para transacciones monetarias débito.	
R15	Muerte del Beneficiario o Titular de la Cuenta: El Beneficiario, Usuario Receptor o Titular de la cuenta ha muerto. Aplica para transacciones de prenotificación débito y para transacciones monetarias débito.	
R16	Cuenta Inactiva o Cuenta Bloqueada: Cuenta inactiva por no tener movimiento en un periodo de tiempo y/o por solicitud del titular de la misma o por la Entidad Participante Receptora. Aplica para transacciones de prenotificación débito y para transacciones monetarias débito.	❓ Cuenta Inactiva: Por no tener movimiento en un período específico de tiempo. ❓ Cuenta Bloqueada: Por solicitud del titular de la cuenta o Usuario Receptor y/o por la Entidad Participante Receptor.
R17	La Identificación no coincide con Cuenta del Usuario Receptor. La estructura del número de cuenta y el dígito de chequeo son válidos, pero el número de cuenta no corresponde con el número de identificación del Usuario Receptor registrado. Aplica para transacciones de prenotificación débito y para transacciones monetarias débito.	
R20	Cuenta No Habilitada para recibir transacciones: Cuenta de naturaleza	– Transacción no puede ser aplicada debido a que el Usuario Receptor está asociado a listas restrictivas: La información asociada al Usuario Receptor (nombre, id, adenda) objeto de la

Anexo 4. Causales de Devolución para Transacciones Débito		
Causal	Descripción Estándar de la Devolución	Detalle adicional de la Devolución (Opcional Recomendado)
	especial que está limitada para recibir transacciones débito o crédito. Aplica para transacciones de Prenotificación débito y para transacciones monetarias débito	transacción, No permite aplicar transacciones porque genera coincidencia total o parcial con una o varias listas restrictivas. – Transacción no puede ser aplicada debido a que el usuario Originador está asociado a las listas restrictivas: La información asociada al Usuario Originador (nombre, id, descripción de lotes, datos discrecionales del Usuario originador) remitente de la transacción, NO permite aplicar transacciones porque genera coincidencia total o parcial con una o varias listas restrictivas. Las posibles listas restrictivas que la Entidad Participante Receptor podrá validar son: OFAC, ONU, Banco de Inglaterra, Unión Europea o listas restrictivas para Colombia. – Cuentas Usadas en Medios Políticos: si la cuenta que se debe afectar es usada en medios políticos como campañas o similar, podría utilizarse esta causal.
R29	Devolución de una transacción débito por solicitud del Usuario Receptor (Persona Jurídica): La Entidad Participante Receptora ha sido notificada por su Usuario Receptor Corporativo (no consumidor), que el Usuario Originador de la transacción no ha sido autorizado para debitar su cuenta. Aplica para transacciones de prenotificación débito y para transacciones monetarias débito.	

ANEXO 14. Vinculación Entidades Participantes al servicio de ACH Transferencias Interbancarias (EF)

VINCULACIÓN ENTIDADES FINANCIERAS AL SERVICIO DE ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS			
DATOS DE LA AUTORIZACIÓN			
FECHA DE LA SOLICITUD	Día	Mes	Año
TIPO DE NOVEDAD:	☐ Inclusión	☐ Eliminación	☐ Modificación
DATOS BÁSICOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA			
RAZÓN SOCIAL:			
NOMBRE COMERCIAL:			
NIT:			
DIRECCIÓN:			
CIUDAD:			
NÚMEROS TELEFÓNICOS:			
INFORMACIÓN BÁSICA PARA CONFIGURACIÓN			
CÓDIGO RUTA Y TRANSITO:			

VINCULACIÓN ENTIDADES FINANCIERAS AL SERVICIO DE ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS			
DEVOLUCIÓN DÉBITO	☐ CUR (Código único de referencia.) "Doble referencia" para solicitudes debito (Afecta Adenda).		
VALOR MÍNIMO AUTORIZADO	☐ ESTÁNDAR (Marque si utilizará el valor de \$1.500.000.000.00)	☐ PERSONALIZADO (Indique el valor) \$	
CUENTA SEBRA:		PORTAFOLIO:	
RESPONSABLE TÉCNICO PARA LAS PRUEBAS			
NOMBRE:			
CARGO ACTUAL:			
ÁREA:			
DIRECCIÓN:		CIUDAD:	
TELÉFONO:		CELULAR:	
E-MAIL:			
INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL			
NOMBRE:		CEDULA:	
"Yo, _____, identificado (a) con la cedula de ciudadanía No. _____, obrando en nombre y representación de _____, identificada con el Nit. _____, manifiesto de forma libre, consciente, expresa e informada que autorizo a ACH COLOMBIA S.A., para recolectar, almacenar, organizar, usar, transmitir o transferir, y en general, tratar de manera directa, o a través de un tercero encargado del tratamiento, la información personal de acuerdo con las siguientes finalidades: i) Proveer nuestros productos o servicios; ii) Comunicar eficientemente información propia de ACH Colombia S.A. y/o aliados comerciales, sobre productos, servicios y ofertas; iii) Informar sobre nuevos productos o servicios; iv) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes y/o proveedores; v) Evaluar la calidad de los servicios; vi) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios; vii) Participar en programas de lealtad con beneficios; viii) Realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo; ix) así como cualquier otra relacionada con nuestros productos y/o servicios para el cumplimiento de las obligaciones contractuales. De igual forma, declaro que he sido informado que ACH COLOMBIA S.A. cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normas que lo regulen o complementen, a la cual tengo acceso a través de su página web" Yo, en mi calidad de Representante Legal de el participante arriba determinada, por medio de la presente y bajo mi absoluta responsabilidad, autorizo al responsable técnico designado para las pruebas, quien tendrá la responsabilidad de garantizar la certificación en nombre de el participante. *NOTA: Cualquier cambio tecnológico, de seguridad, de conectividad o de aplicativo que afecte la disponibilidad, seguridad o funcionamiento del sistema ACHNET, será informado con por lo menos quince (15) días de anticipación a ACH COLOMBIA y será probado de acuerdo con los requerimientos de ACH COLOMBIA.			

VINCULACIÓN ENTIDADES FINANCIERAS AL SERVICIO DE ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS

Firma del Representante Legal
CC.

FORMATO DE USUARIOS SERVICIO ACHNET PARA EF

Datos de la Autorización

FECHA AUTORIZACIÓN:		TIPO DE NOVEDAD:	☐ Creación	☐ Eliminación	☐ Modificación
ENTIDAD FINANCIERA:		NIT:			

Administrador de Usuarios: Su labor principal es administrar los requerimientos de creación, modificación, eliminación, bloqueo y desbloqueo de usuarios del sistema ACHnet al interior de su Entidad Financiera.

Datos Básicos del Administrador de Usuarios Principal

NOMBRE:		CEDULA:	
CARGO ACTUAL:			
DIRECCIÓN:		CIUDAD:	
TELÉFONO:		CELULAR:	
E-MAIL:			
FIRMA:			

Datos Básicos del Administrador de Usuarios Suplente

NOMBRE:		CEDULA:	
CARGO ACTUAL:			
DIRECCIÓN:		CIUDAD:	
TELÉFONO:		CELULAR:	
E-MAIL:			
FIRMA:			

Usuario facturación – Reclamos

NOMBRE:		CEDULA:	

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022
Página 275 de 323

FORMATO DE USUARIOS SERVICIO ACHNET PARA EF				
CARGO ACTUAL:				
DIRECCIÓN:		CIUDAD:		
TELÉFONO:		CELULAR:		
E-MAIL:				
FIRMA:				
Token de usuario principal ACHnet				
NOMBRE:		CEDULA:		
CARGO ACTUAL:				
DIRECCIÓN:		CIUDAD:		
TELÉFONO:		CELULAR:		
E-MAIL:				
FIRMA:				
Token de usuario suplente ACHnet				
NOMBRE:		CEDULA:		
CARGO ACTUAL:				
DIRECCIÓN:		CIUDAD:		
TELÉFONO:		CELULAR:		
E-MAIL:				
FIRMA:				
Usuario habilitación CIS (Centro integral de servicio)				
NOMBRE	CEDULA	TELÉFONO	CORREO	JEFE INMEDIATO
Información del Representante Legal				
NOMBRE:		CEDULA:		
Yo, en mi calidad de Representante Legal de el participante arriba determinada, por medio de la presente y bajo mi absoluta responsabilidad, autorizo a partir de la fecha, se incluyan las siguientes novedades: (1) Administrador de Usuarios Principal y Suplente quienes tendrán la facultad de administrar los usuarios de la Entidad que ingresarán al sistema <i>ACHnet</i>, asegurando que se cumple con los requerimientos legales y operativos exigidos por ACH COLOMBIA.				

FORMATO DE USUARIOS SERVICIO ACHNET PARA EF			
Firma del Representante Legal			
Espacio Reservado para ACH COLOMBIA S.A.			
Vo.Bo. Soporte al Cliente y Fecha		Vo.Bo. Seguridad de la Información y Fecha	

Nota: Adjuntar un Certificado de Representación Legal con una vigencia no mayor a 60 días.

ANEXO 15. NOVEDAD TOKEN DE USUARIOS ANTE ACHNET

NOVEDAD TOKEN DE USUARIOS ANTE ACHNET (ENTIDAD FINANCIERA)					
Datos de la Autorización					
FECHA NOVEDAD:					
ENTIDAD FINANCIERA:		NIT:			
Datos Básicos del Usuario					
NOMBRE:		CEDULA:			
CARGO ACTUAL:					
DIRECCION:		CIUDAD:			
TELEFONO:		FAX:	CELULAR:		
E-MAIL:					
Detalle de la Novedad					
TIPO NOVEDAD:	DE	☐ Primera Vez ☐ Eliminación ☐ Bloqueo ☐ Desbloqueo ☐ Reasignación ☐ Reposición	JUSTIFICACIÓN:		
Información del Administrador de Usuarios					
NOMBRE:		CEDULA:			
En representación de el participante determinada en esta comunicación, por medio de la presente y bajo mi absoluta responsabilidad, autorizo se incluyan las novedades aquí descritas en cuanto a los token para el acceso al programa de intercambio de información ACHnet, del funcionario anteriormente especificado. Firma del Administrador de Usuarios					

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o tota

Febrero de 2022
Página 277 de 323



NOVEDAD TOKEN DE USUARIOS ANTE ACHNET (ENTIDAD FINANCIERA)			
Espacio Reservado para ACH COLOMBIA S.A.			
Vo.Bo. Soporte al Cliente y Fecha		Vo.Bo. Seguridad de la Información y Fecha	
Comentarios Adicionales			

ANEXO 16. DESCRIPCIÓN DE LOTE

La Entidad Participante debe utilizar el campo de Descripción de Lote contenido en el Registro de Encabezado de Lote (campo 7 de 10 posiciones), de forma estándar y ajustándose a las descripciones que se describen a continuación:

DESCRIPCIÓN DE LOTE	
NOMBRE	DESCRIPCIÓN
ADMON	Pago de administración
AHORROS	Ahorros
APORTES	Pago de aportes
ARRIENDOS	Pago de arriendos
BEEPER	Pago de beeper
CEDULA CAP	Pago cédulas de capitalización
CELULAR	Pago de celulares
CESANTIAS	Pago de cesantías
CLUB	Pago cuota club
COLEGIO	Pago de matrículas escolares
COMISIONES	Pago de comisiones
CONTRATIST	Pago de contratistas
DIVIDENDOS	Pago de dividendos – acciones
DONACION	Pago de donaciones
HONORARIO	Pago de honorarios
IMPUESTOS	Pago de impuestos
INTERESES	Pago de intereses
NOMINA	Pago de nómina
OTROS	Otro tipo de pago
SSS	Pagos PSE Seguridad Social
PENSIONES	Pago de pensiones
PREPAGADA	Pago medicina prepagada
PRESTAMOS	Pago de cuota de préstamos
PROVEEDOR	Pago a proveedores
RENDIMIENT	Pago de rendimientos
RIESGOS P	Riesgos Profesionales
SEGURO	Pago de seguros
SERV PUBLI	Pago de servicios públicos
SUSCRIPCI	Pago de suscripciones
TARCREDITO	Pago de tarjeta de crédito



TRASLADOS	Transferencias de fondos
TV X CABL	Pago televisión por cable
TV SATELIT	Pago de televisión satelital
UNIVERSIDA	Pago matrículas universitarias
ARRIENDO	Pago de arriendos
NOMINA	Pago de Nominas
SEGUROS	Pago de Seguros
CELULARES	Pago de Celulares
COMISION	Pago de Comisiones
PROVEEDORES	Pago de Proveedores
TRASLADO	Transferencia de fondos

ANEXO 17. AVISOS Y MENSAJES DE ERROR

AVISOS		
ID	TIPO	DESCRIPCIÓN
32	Aviso	Se ha cambiado información de la transacción original al generar la devolución.
83	Aviso	Este lote tiene transacciones para almacenar.

ERROR FATAL	
ID	DESCRIPCIÓN
1	El archivo no llegó al servidor. Intente enviarlo nuevamente.
3	La longitud de alguno de los registros es incorrecta.
4	La secuencia del tipo de registro es incorrecta, o el tipo de registro es inválido.
5	El número del lote no está en secuencia ascendente o está incorrecto.
7	El número de secuencia de la transacción no está en secuencia ascendente.
8	El código de el participante originador de la transacción es incorrecto.
9	El archivo está ablocao incorrectamente.
10	El código de prioridad del archivo es incorrecto.
11	El código de la entidad destino inmediato es incorrecto.
12	El código de la entidad origen inmediato es incorrecto.
13	La fecha de creación del archivo es incorrecta.
14	El identificador del archivo es incorrecto.
15	El campo: (tamaño de registro) es incorrecto.
16	El campo de factor de ablocamiento es incorrecto.
17	El código de formato es incorrecto.
19	El código clase de transacciones del lote es inválido.
20	El tipo de servicio del lote es inválido.
22	El código estado del usuario originador del lote es incorrecto.
24	El código de la transacción es inválido.
28	El valor de la transacción excede el monto permitido por transacción. para esa Entidad Participante Receptor.
30	El lote contiene varios tipos de transacciones que no se permiten enviar en un mismo lote.
33	No existe la transacción original de la confirmación a prenotificación.
34	No existe la transacción original de la notificación de cambio.
35	El dígito de chequeo del participante Receptor de la transacción es incorrecto.
37	La longitud de la cuenta receptora de la transacción es inválida.
38	El indicador de registro adenda de la transacción es inválido.
40	El número de adendas de la transacción no está de acuerdo con el expresado en el campo número de registros adenda.

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 281 de 323

ERROR FATAL	
ID	DESCRIPCIÓN
43	El número de registros adenda es inválido.
44	El número de secuencia del registro adenda debe estar en orden consecutivo ascendente.
47	La fecha de muerte en el registro adenda es incorrecta.
49	El número de secuencia del registro adenda es incorrecto.
51	El número de registros de detalle y adenda en el registro de control del lote es incorrecto.
52	El total de control en el registro de control del lote es incorrecto.
53	La suma de valores de transacciones débito en el registro de control del lote es incorrecta.
54	La suma de valores de transacciones crédito en el registro de control del lote es incorrecta.
56	El código de el participante originador en el registro de control del lote es incorrecto.
58	La cantidad de lotes en el registro de control del archivo es incorrecta.
59	El número de bloques en el registro de control del archivo es incorrecto.
60	El número de registros de detalle y adenda en el registro de control del archivo es incorrecto.
61	El total de control en el registro de control del archivo es incorrecto.
62	La suma de valores de transacciones débito en el registro de control del archivo es incorrecta.
63	La suma de valores de transacciones crédito en el registro de control del archivo es incorrecta.
64	Las líneas necesarias para completar el archivo deben tener solo el carácter '9'.
65	La fecha juliana es incorrecta.
66	El archivo NACHAM fue rechazado completamente.
67	Todas las transacciones del lote fueron rechazadas.
68	El nombre de la entidad destino no puede ser vacío.
69	El nombre de la entidad origen no puede ser vacío.
71	La identificación del usuario originador del lote no puede ser vacía.
74	No existe el código de la transacción.
76	La entidad origen no tiene esa clase de transacción.
78	El nombre externo del archivo no concuerda con su identificador.
80	El código de referencia del archivo es incorrecto.
81	La fecha efectiva del lote excede el plazo máximo de bodegaje.
82	La fecha efectiva del lote no cumple el plazo mínimo para aviso.
85	El código de el participante en el registro adenda es incorrecto.
86	La hora de creación del archivo es incorrecta.
87	El campo reservado debe contener blancos únicamente.
88	El nombre del archivo no concuerda con la Entidad Originadora, o esta incorrecto.
91	Información relacionada con el pago en un débito, Campo reservado debe ser vacío.
100	El archivo fue movido del servidor. No se pudo cargar su información.
101	El archivo ya había sido enviado. No se cargó su información.



ERROR FATAL	
ID	DESCRIPCIÓN
156	La descripción del lote PSE no es válida.

ANEXO 18. ACUERDO DE PREVENCIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

ACUERDO INTERBANCARIO

PARA GESTIONAR EL RIESGO OPERATIVO ORIGINADO EN TRANSACCIONES NO CONSENTIDAS POR LOS CLIENTES, REPRESENTADAS EN ANOTACIONES EN CUENTA

INTRODUCCION

Uno de los propósitos de la Asociación Bancaria y de Entidades Participantes de Colombia, ASOBANCARIA, es el de promover y mantener la confianza del público en el sector financiero y proteger la imagen del mismo.

Como es bien sabido, los participantes han venido modernizando y mejorando sus procesos y plataformas tecnológicas, avance que permite ofrecer servicios a los clientes y usuarios mediante la realización de transacciones y pagos a través de los canales electrónicos, en los cuales, los establecimientos bancarios ofrecen su infraestructura para facilitar las relaciones comerciales y el traslado de recursos entre terceros.

Así mismo, en el marco de la administración de riesgos propios de la naturaleza de sus actuaciones, el sector ha realizado cuantiosas inversiones, tanto monetarias como en recursos humanos, para administrar los riesgos operativos, dentro de los que se encuentran –según la normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia- el fraude interno, el fraude externo, las relaciones laborales, clientes, daños a activos fijos, fallas tecnológicas y ejecución y administración de procesos.

Como complemento a estas acciones los establecimientos bancarios concertaron el presente acuerdo interbancario que permite operativizar la reversión de anotación en cuenta resultado de un débito o cargo no consentido por alguno de sus clientes.

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN BANCARIA Y DE ENTIDADES PARTICIPANTES - ASOBANCARIA

CONSIDERANDO

1. Que los participantes han mejorado sus sistemas de administración de riesgo operativo, para lo cual han realizado inversiones cuantiosas en la adquisición de aplicaciones y definición de planes y programas de seguridad;
2. Que los participantes han implementado la Circular Básica Jurídica Externa 029 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia sobre “requerimientos mínimos de seguridad y calidad que deben atender para el manejo de la información a través de los diferentes medios y canales utilizados para la distribución de los productos y servicios que ofrecen a sus clientes y usuarios”; no obstante lo anterior, las entidades pueden estar expuestas a riesgos operacionales derivados de transacciones no consentidas de los clientes.
3. Que uno de los principios consagrados en la Constitución es la buena fe y este se aplica en todos los órdenes, incluyendo el ámbito contractual;
4. Que a los clientes les asiste el derecho a solicitar la reversión de una transacción no consentida por ellos y realizada desde su(s) cuenta(s);
5. Que los participantes a través de los canales electrónicos tienen dispuesta la prestación de un servicio transaccional de pagos, en el cual actúan como intermediarios tecnológicos y no como ordenantes de los pagos efectuados a través de los mencionados canales;
6. Que los beneficiarios de los pagos objetados y reversados cuentan con los mecanismos contractuales y, en consecuencia, con las acciones judiciales que estimen pertinentes para perseguir el pago de las acreencias a su favor;
7. Que los participantes quieren participar activamente en la prevención de los riesgos operativos y, en consecuencia, se encuentran interesadas en prestar a sus clientes y usuarios el concurso que éstos requieran, a fin de evitar que la mala fe del suplantador y/o usurpador cause un perjuicio económico a sus clientes y usuarios.

En desarrollo de lo anterior, los participantes:

ACUERDAN

PRIMERO. En el evento que un cliente informe a una participante que de su(s) cuenta(s) y/o productos financieros se han realizado débitos o cargos no consentidos por él –representados en anotaciones en cuenta– mediante canales electrónicos, los cuales han sido abonados a otras cuentas y/o productos financieros y solicite la reversión de éstos, el participante realizará las siguientes actividades:

- (a) Podrá exigir al cliente los documentos que considere necesarios para dejar constancia de que los débitos y/o cargos no consentidos objeto de reversión no han sido realizados ni autorizados por él;
- (b) Ejecutará las medidas tendientes a hacer efectiva la reversión de la anotación en cuenta, tales como bloqueo o retención de los débitos o cargos no consentidos, siempre que sea posible y procedente, hasta por el monto de los mismos, incluidas las comisiones, impuestos, tasas y contribuciones que se hubieren causado, de las cuentas beneficiarias y/o productos financieros abiertos en el propio Banco.
- (c) Solicitará a los establecimientos de crédito que tengan abiertas las cuentas beneficiarias y/o productos financieros de los débitos y/o cargos no consentidos, la reversión de la anotación en cuenta, siempre que sea posible, hasta por el monto de los mismos.
- (d) La Entidad Participante donde estén las cuentas beneficiarias y/o productos financieros destinatarios de los débitos y/o cargos no consentidos, hará su mejor esfuerzo para la reversión de la anotación en cuenta de los mismos.

PARÁGRAFO PRIMERO. Para efectos del presente Acuerdo se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- Débitos y/o cargos no consentidos: son aquellas transacciones que no han sido realizadas ni autorizadas por el titular de la cuenta o que habiendo sido realizadas por él no corresponden a la voluntad del titular.
- Anotación en cuenta: es un registro contable que representa un valor monetario.
- Reversión: es la anulación del registro contable de una transacción y de los efectos que ésta produjo.
- Transacción: es una operación que implica o conlleva movimiento de dinero.
- Canales electrónicos: Se consideran canales electrónicos para efectos de este acuerdo: internet, banca móvil, IVR, cajeros electrónicos y cualquier otro que se implemente en el futuro.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Se entenderá que la reversión de la anotación en cuenta es posible cuando haya recursos disponibles en las cuentas y/o productos financieros beneficiarios.

Para el caso de los pagos por PSE que impliquen la venta de mercancías, la reversión de la anotación en cuenta solo será posible cuando el establecimiento de comercio no haya hecho entrega de las mismas. Lo dispuesto en este inciso solo se aplicará cuando sea regulado en el reglamento operativo.

El presente acuerdo no se aplicará cuando la cuenta receptora de los recursos sea de entidades de seguridad social.

PARÁGRAFO TERCERO. La entidad que vaya a realizar la reversión de la anotación en cuenta podrá exigir a la solicitante una comunicación en los términos del Anexo 1.

En caso de que la entidad que realice la reversión de la anotación en cuenta no reciba la comunicación de que trata este parágrafo, contará con el compromiso de indemnidad, a que se refiere este acuerdo, a cargo de la entidad solicitante de la misma.

SEGUNDO. Los establecimientos de crédito que en desarrollo del presente Acuerdo soliciten la medida de reversión de la anotación en cuenta proveniente de los débitos y/o cargos no consentidos, se obligan a asumir la responsabilidad que se pueda derivar de su ejecución.

Así mismo, los establecimientos de crédito cuando actúen como solicitantes de la medida, con la suscripción del presente acuerdo, aceptan mantener indemnes a los establecimientos de crédito receptores de la solicitud y a terceros participantes en el proceso de reversión de cualquier reclamación formulada por los beneficiarios de los débitos y/o cargos no consentidos.

TERCERO. La anterior solicitud de reversión de la anotación en cuenta solo podrá ser presentada siempre que medie una razonable inmediatez, entre el descubrimiento de los hechos y la presentación de dicha solicitud.

CUARTO: Este acuerdo empezará a regir a partir del 1 de enero de 2011 para las transacciones originadas a partir de esa fecha. Los establecimientos de crédito deberán adecuar sus convenios y/o reglamentos de cuentas y ajustar los reglamentos operativos establecidos para las transacciones que se citan a continuación.

Tipo de transacción
Transacciones crédito nacionales aplicadas a través de: - Sistema ACH de ACH Colombia - CENIT
Convenios de recaudo para servicios públicos domiciliarios y privados: - Transacciones PSE - Canales electrónicos - o Manejo propios - o Manejo a través de un tercero*
Convenios de recaudo para la compra de mercancía

* P.e.: ATH, Redeban, Servibanca.



ANEXO 1

Señores
Nombre de la entidad
Ciudad

Asunto: Solicitud de reversión de la anotación en cuenta de los débitos y/o cargos no consentidos por el titular de la cuenta ordenante y de los que fue beneficiaria la(s) cuenta(s) corriente y/o de Ahorros No. _____

Como es sabido, el día _____ de _____ 20__, fueron transferidos desde la cuenta _____ No. _____ de la cual es titular nuestro cliente _____ los siguientes débitos y/o cargos: _____ de los cuales fue beneficiario el titular de la cuenta _____ No. _____.

Nuestro cliente informó al Banco que los débitos y/o cargos antes descritos no fueron efectuados por él, ni con su autorización, contienen o fueron resultado de un error.

En razón a lo expuesto, solicitamos que los débitos y/o cargos precitados sean bloqueados o retenidos, y luego se reversen de las cuentas beneficiarias la anotación en cuenta correspondiente. Todo lo anterior, lo solicitamos bajo la responsabilidad de nuestra entidad y los mantendremos indemnes de cualquier reclamación que formule el beneficiario del pago o cualquier otra persona por los cargos y reversiones.

Para constancia, se firma en la ciudad de _____, a los _____ () días del mes de _____ del año _____

Nombre de la Entidad
Cargo _____
C.C. _____
Dirección _____
Teléfono _____

ANEXO 19. REGLAMENTO OPERATIVO

Reglamento Operativo

1. Tipo de Transacción: Transacciones crédito nacionales aplicadas a través del Sistema ACH de ACH Colombia

a) Procedimiento

- i) La entidad del cliente solicitante de la reversión de la anotación en cuenta (originador) genera la solicitud de bloqueo inmediato a la entidad receptora, por parte del funcionario encargado vía teléfono y posterior confirmación vía correo electrónico usando el directorio de contactos (**Tabla 1 - Directorio de contactos de EF**) y en horarios 7x24. La información mínima que debe entregar la entidad originadora es: Detalle de la transacción y datos de la cuenta a bloquear.
- ii) La entidad receptora realiza el bloqueo de la cuenta o de la transacción, dependiendo de la funcionalidad interna de la entidad receptora inmediatamente después de recibida la solicitud de bloqueo vía Teléfono, y posterior confirmación vía correo electrónico de la entidad originadora.
- iii) La entidad receptora confirma por correo electrónico inmediatamente después de realizado el bloqueo o como máximo una (1) hora después del bloqueo, vía correo electrónico a la entidad originadora lo siguiente:
 - (1) Si la cuenta fue bloqueada.
 - (2) Si llegó la transacción origen de la reclamación a la cuenta.
 - (3) Si existen o no fondos origen de la reclamación en la cuenta.
- iv) Si llegó la transacción y existen fondos origen de la reclamación en la cuenta, la entidad originadora radica el caso en el Módulo de Reclamos de ACH COLOMBIA utilizando la causal REV07, a más tardar al día siguiente hábil de haberse cumplido el paso anterior. Si este proceso no es cursado por la entidad originadora, la entidad receptora podrá desbloquear la cuenta.
- v) La entidad receptora hace un reporte de avance a la entidad originadora notificándole si existen o no recursos en la cuenta de la transacción reclamada. Si no existen recursos se cierra el caso del REV07.
- vi) Si los recursos están disponibles, en la entidad originadora la cual formaliza el procedimiento remitiendo a la entidad receptora el formato de carta de solicitud de reversión (Anexo 1), diligenciado en su totalidad. Este envío se realizará a través del módulo de reclamos de ACH a más tardar al tercer día hábil después de haber radicado el caso en el Módulo de Reclamos.
- vii) La reversión por parte del participante receptor se realizará a más tardar al día siguiente hábil al cumplimiento de lo previsto en el numeral vi (formalización de la operación) a través del mecanismo que ACH Colombia tiene establecido. Después de surtida la reversión, la entidad receptora podrá realizar el desbloqueo de la cuenta.

El anterior procedimiento se realizará teniendo en cuenta las instrucciones del “Manual Operativo de ACH Colombia” y el “Instructivo del Módulo de quejas y reclamos de ACH Colombia”.

b) Fecha a partir de la cual empieza a regir: 1 de enero del 2011.

2. Convenios de recaudo para servicios públicos domiciliarios y privados:

1.1. Tipo de Transacción: Convenios de recaudos vía PSE (Transitorio)

a) Procedimiento

- i) El participante Autorizador (Entidad del usuario afectado) deberá reportar por correo electrónico a la Dirección de Soporte al Cliente de ACH, la(s) transacción(es) de PSE identificada(s) como no consentidas, el horario definido es días hábiles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

El listado de los contactos autorizados por parte de los participantes para reportar éste tipo de casos, se relacionan en la **Tabla 1. Directorio de contactos de EF**. La cuenta de correo electrónico a la cual deberán reportar los casos es **serviciopse@achcolombia.com.co**, y en el asunto debe decir **“Solicitud REV08 – Transacción No Consentida PSE”**

Para el reporte de los casos se deberá diligenciar el formato **Reporte de Transacciones No Consentidas PSE – EF**, que se encuentra en el Anexo 3 del presente documento.

Los datos mínimos requeridos que el participante deberá reportar en el formato son:

- CUS.
 - Fecha de la Transacción.
 - Valor.
- ii) Para realizar lo descrito en los numerales (ii, iii y iv) ACH Colombia contará con dos días hábiles. Un funcionario de la Dirección de Soporte al Cliente en ACH Colombia, con la información suministrada realiza la verificación de dichas transacciones en el sistema, identificando la siguiente información:
- Que las transacciones hayan sido efectuadas a través de PSE.
 - Que se encuentren en estado Aprobado.
 - Que correspondan a Empresas que sean susceptibles de generar reversiones (archivo consolidado que no sean de recursos públicos, pago de impuestos y seguridad social).
 - Que sean transacciones efectuadas con la antigüedad definida para solicitar reversiones, el tiempo a manejar para la antigüedad es 30 días.
 - Finalmente identifica la(s) Entidad(es) Participante(s) Recaudadora(s) de las transacciones involucradas.
- iii) Si al verificar la información se identifica que las transacciones no cumplen con las validaciones establecidas, ACH Colombia enviará dicha respuesta a el participante que reportó el caso.

- iv) En el caso que las transacciones cumplan con las validaciones establecidas, ACH Colombia enviará la respuesta por correo electrónico a el participante que reportó el caso con copia a la(s) Entidad(es) Participante(s) Participantes(s), a los correos que se relacionan en la **Tabla 1. Directorio de contactos de EF**.

ACH COLOMBIA complementará el formato **Reporte de Transacciones No Consentidas PSE – EF** enviado por el participante que reportó el caso, con los datos de las transacciones en cuestión.

Los datos de cada transacción son los siguientes:

- CUS.
 - Fecha de la Transacción.
 - Valor.
 - Empresa.
 - Código de Servicio.
 - Nombre del Servicio.
 - Ciclo de la Transacción.
 - Entidad Participante Autorizadora.
 - Entidad Participante Recaudadora.
 - Estado de la Transacción (solo las de estado Aprobada).
- v) La Entidad Participante que reportó el caso deberá contactar a la(s) Entidad(es) Participantes(s) Recaudadora(s) involucradas para solicitar la gestión de recuperación de los fondos, a los correos que se relacionan en la **Tabla 1. Directorio de contactos de EF**.
- vi) La(s) Entidad(es) Participantes(s) Recaudadora(s) deberá(n) realizar el trámite de las reversiones a más tardar al día siguiente hábil de recibida la solicitud por parte del participante Autorizador (EF del usuario afectado) y abonar los valores recuperados vía SEBRA a la Cuenta de Depósito del participante Autorizador, con código de transacción 151 y con el concepto **“Recuperación Transacciones No Consentidas PSE – Empresa XXX”**, y dar respuesta vía correo electrónico a el participante que reportó el caso con copia a ACH Colombia, adjuntando nuevamente el formato **Reporte de Transacciones No Consentidas PSE – EF** relacionando la fecha de abono por SEBRA y los valores recuperados.
- En el caso que no sea posible recuperar dinero, se debe relacionar esto mismo en el formato **Reporte de Transacciones No Consentidas PSE – EF** en el campo destinado para tal fin.
- viii) La reversión por parte del participante receptor se realizará a más tardar al día siguiente hábil al cumplimiento de lo previsto en el numeral vi (formalización de la operación) a través del mecanismo que ACH Colombia tiene establecido. Después de surtida la reversión, la entidad receptora podrá realizar el desbloqueo de la cuenta.
- ix) Si la entidad receptora no da la respuesta dentro de los tiempos establecidos se aplicara la sanción vigente cuyo valor es de 1SMLVD.

b) Fecha a partir de la cual empieza a regir: 1 de Enero del 2011.

1.2. Tipo de Transacción: Convenios de recaudos vía PSE definitivo

a) Procedimiento

a. Procedimiento antes de cerrado el ciclo de PSE:

- i) Si la transacción no ha sido dispersada en el proceso de cierre de PSE, el usuario con privilegios de el participante Autorizadora debe ejecutar el procedimiento establecido para el cambio de estado de la transacción de Aprobada a Rechazada. De manera directa a través del módulo de PSE habilitado para el manejo del cambio de estado de estas transacciones.
 - (1) El control es dual, un funcionario que entra a modificar el estado de la transacción y otro que entra a verificar y a aprobar la transacción.
 - (2) Si se presenta un error en el momento de realizar el cambio de estado de la transacción, es responsabilidad directa de la entidad que entro a modificar el estado de la transacción.

b. Procedimiento después de cerrado el ciclo de PSE:

- i) El banco del cliente solicitante de la reversión de la anotación en cuenta (originador) radica el caso en el Módulo de Reclamos de ACH COLOMBIA utilizando la causal REV08, donde se solicita el bloqueo inmediato la entidad receptora.

En el módulo se mostrará como mínimo la siguiente información:

- CUS.
 - Fecha de la Transacción.
 - Valor.
 - Empresa.
 - Código de Servicio.
 - Nombre del Servicio.
 - Ciclo de la Transacción.
 - Entidad Participante Autorizadora.
 - Entidad Participante Recaudadora.
 - Estado de la Transacción (solo las de estado Aprobada).
- ii) La entidad receptora realiza el bloqueo de la cuenta o de la transacción, dependiendo de la funcionalidad interna de la entidad de manera inmediata o como máximo una (1) hora después de recibida la solicitud de bloqueo, si existen o no fondos en la cuenta. Si no existen recursos se cierra el caso del REV08.
 - iii) Si existen fondos, el banco originador formaliza el procedimiento remitiendo a el participante Recaudadora el formato de carta de solicitud de reversión (Anexo 1). Este envío se realizará a

través del módulo de reclamos de ACH a más tardar al segundo día hábil después de haber radicado el caso en el Módulo de Reclamos.

- x) La reversión por parte del banco receptor se realizará a más tardar al día siguiente hábil al cumplimiento de lo previsto en el numeral iii (formalización de la operación) a través del mecanismo que ACH Colombia tiene establecido. Después de surtida la reversión, la entidad receptora podrá realizar el desbloqueo de la cuenta.

El anterior procedimiento se realizará teniendo en cuenta las instrucciones del “Manual Operativo de ACH Colombia” y el “Instructivo del Módulo de quejas y reclamos de ACH Colombia”.

Mecanismos de contingencia:

Aplica en el momento que el participante no pueda acceder al módulo de PSE a realizar las solicitudes de forma automática.

El mecanismo será a través de una solicitud escrita con los siguientes campos mínimos de la transacción:

- CUS.
- Fecha de la Transacción.
- Valor.
- Empresa.
- Código de Servicio.
- Nombre del Servicio.
- Ciclo de la Transacción.
- Entidad Participante Autorizadora.
- Entidad Participante Recaudadora.
- Estado de la Transacción (solo las de estado Aprobada).

La solicitud debe estar firmada por los funcionarios autorizados de la entidad, los cuales reposan en la carpeta que ACH maneja para este proceso.



SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

ANEXO 20 Formulario de Seguridad para Vinculación de Entidades Participantes

	DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y RIESGOS		
	FORMULARIO DE VINCULACIÓN DE ENTIDADES		
	Código:	GIR-GRI-FOR-031	Versión:

Consulta de contexto del estado de implementación de riesgos en la empresa

Objetivo:

Validar que la entidad participante que desea vincularse a los servicios ofrecidos por ACH COLOMBIA cuenta con los controles y procedimientos necesarios para poder garantizar un adecuada gestión de seguridad de la información, ciberseguridad, continuidad y sarlaft para los procesos o servicios que estaran en prestados por ACH COLOMBIA.

Instrucciones:

1. Indicar la cobertura para cada una de las preguntas, asignando un valor entre 1 y 5, donde 1 es que no existe, 2 existe para pocos eventos, 3 existe para algunos eventos, 4 existe para todos lo eventos y 5 cuando existe para todos los eventos, esta documentado, existe y se evidencia. N/A Si la pregunta no se enfoca a la labor desarrollada.
2. Adjuntar evidencias para cada punto. Dentro de la casilla "Observaciones / Evidencia". Se debe describir brevemente cómo se cumple el requisito e indicarla ruta exacta donde se encontrará el soporte de lo respondido en la evidencia adjunta, es decir, si la evidencia de un criterio esta inmersa en un manual, se debe decir con precisión en donde se encuentra la información que se soporta (Ejemplo: Hoja tres (3), capítulo cinco (5), numeral 2)

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A
Prohibida su reproducción parcial o tota

Febrero de 2022
Página 294 de 323



SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

CONTROLES DE SEGURIDAD	1	2	3	4	5	"Cumple (SI / NO / N/A)"	Observaciones / Evidencia

1. Certificaciones									
1.1	Certificación de Cloud Security Alliance < https://cloudsecurityalliance.org/ >								
1.2	Certificación de controles de organización de servicios tipo SOC2								
1.3	ISO 27001 - Sobre el proceso objeto del contrato.								
1.4	PCI DSS - En caso que se requiera almacenar, procesar o transmitir datos de tarjetahabientes								
1.5	Desarrollo Seguro <OWASP, otros.. (especifique)>								

2. Gobierno de Seguridad /Ciberseguridad									
2.1	¿Cuenta con Política de seguridad de la información / Ciberseguridad aprobada por una estructura de gobierno dentro de la organización?								
2.2	¿Las políticas y procedimientos de Seguridad de la información son revisados al menos una vez al año o cuando se tenga un cambio significativo en la organización?								

2.3	¿El personal, terceros, outsourcing y contratistas de la organización reciben educación y son evaluados sobre concientización en temas relacionados con Seguridad de la Información al menos 1 vez al año?									
2.4	¿Se identifican, comunican y se gestionan controles a los riesgos / amenazas de Seguridad y ciberseguridad emergentes que puedan llegar a afectar a la organización.?									
2.5	¿Se cuenta con un marco para la gestión de riesgos de Seguridad de la información y Ciberseguridad?									
2.6	¿Cuenta con pólizas de Ciberseguridad y seguridad de la información?									

3. Control de Acceso Lógico										
3.1	¿Cuenta con lineamientos formales relacionados con la asignación de ID de inicio de sesión de usuario únicos para funcionarios y terceros?									
3.2	¿Tiene un procedimiento documentado de gestión de acceso donde se evidencie el ciclo de vida de acceso a usuarios para los sistemas de información de la organización (alta, modificación y baja de accesos)?									
3.3	¿Se cuentan con parámetros de contraseña fuertes teniendo en cuenta longitud, complejidad e historial?									



4. Gestión de Activos									
4.1	¿Tienen lineamientos y procedimientos documentados relacionados con la identificación, clasificación y protección de los activos de información según su nivel de exposición al riesgo y su importancia para la organización?								

5. Seguridad de los datos										
5.1	¿Se realiza eliminación o destrucción segura de información confidencial de activos próximos a ser retirados o desmantelados o cuando sea requerido?									
5.2	¿Cuentan con controles o herramientas para detectar o bloquear la fuga de información o eliminación potencial no autorizada/no intencional de información confidencial?									
5.3	¿Está prohibido y bloqueado el uso de dispositivos de almacenamiento externo (USB, unidades CD/DVD, Discos Duros externos) donde se almacena y procesa información?									
5.4	¿Existe separación entre entornos de pruebas, desarrollo y la red de producción?									
5.5	¿Los datos confidenciales en reposo y en tránsito están protegidos mediante cifrado seguro según lo definido por las mejores prácticas de la industria?									
5.6	¿El acceso a los datos confidenciales son supervisados / monitoreados garantizando que sólo el personal autorizado pueda accederlos?									
5.7	¿Los archivos que contienen información confidencial de la compañía que son transmitidos por correo electrónico se encuentran previamente cifrados ?									
5.8	¿Todas las conexiones que se establecen entre su compañía y ACH COLOMBIA se encuentran cifradas utilizando algoritmos fuertes?									
5.9	¿Se cifran los dispositivos móviles (por ejemplo, computadoras portátiles, tabletas, medios extraíbles) que se utilizan para almacenar datos confidenciales?									

5.10	¿Cuenta con procedimientos para generar, conservar, revisar regularmente los registros de eventos acerca de actividades del usuario, excepcionales, fallas y eventos de seguridad de la información y ciberseguridad.?									

6. Gestión de Vulnerabilidades										
6.1	¿La empresa es miembro o está suscrita a una organización de intercambio de información sobre amenazas y vulnerabilidades?									
6.2	¿Cuenta con un proceso formal para difundir información sobre amenazas y vulnerabilidades que sean de interés común internamente para su compañía y para ACH COLOMBIA?									
6.3	¿Existe un proceso documentado de gestión de vulnerabilidades donde <u>semestralmente</u> (como mínimo) se identifique, detecte y valore las vulnerabilidades encontradas en los sistemas donde se almacena, procesa o transmite información?									
6.4	¿Existen planes de remediación para mitigar las vulnerabilidades identificadas?									
6.5	¿Se ejecutan pruebas de Intrusión (al menos <u>semestralmente</u>) para los sistemas donde se almacena, procesa o transmite información de ACH COLOMBIA?									

7. Procedimientos de Protección de Información										

7.1	¿Se cuentan con procedimientos documentados de contratación para determinar si se realizan verificaciones de antecedentes / evaluaciones para todos los empleados, terceros y outsourcing?								
7.2	¿Se cuentan con procedimientos de contratación para puestos con acceso a información confidencial para determinar si son proporcionales a su nivel de riesgo?								
7.3	¿Se firman acuerdos de confidencialidad con los empleados con el fin de garantizar que no exista revelación de información confidencial?								

8. Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad									
8.1	¿Cuenta con una metodología estructurada de Gestión de Incidentes (preparación, detección y análisis, contención, erradicación, recuperación y actividades post-incidente)?								
8.2	¿Cuenta con controles / herramientas que realicen el monitoreo de los activos de información e identifique, detecte y notifique los incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en tiempo real (por ejemplo un SOC)?								
8.3	¿Cuenta con un servicio de Ciberinteligencia y Alertas tempranas con el fin de detectar amenazas ?								
8.4	De acuerdo con el objeto del contrato establecido con ACH COLOMBIA y en caso de establecerse un incidente en su compañía que afecte a ACH COLOMBIA, ¿Todos los incidentes de seguridad de la información son notificados a ACH COLOMBIA, el detalle de su investigación, las acciones tomadas y su resultado es informado ?								

9. Controles de Seguridad									
9.1	¿Cuenta con un servicio de antivirus, se actualiza diariamente y realiza análisis en tiempo real y periódicos para detectar y contener malware?								
9.2	¿Aplica plantillas de Hardening a toda su infraestructura? Detalle el proceso.								
9.3	¿Todos los dispositivos tecnológicos cuentan con las últimas actualizaciones (parches o fixes) del fabricante ?								
9.4	¿Cuenta con una herramienta de filtro de contenido, la cual bloquea el acceso a páginas restringidas, por ejemplo, sin limitarse a estos: (correo electrónico personal, carga y descarga de archivos, streaming, sitios de evasión de proxy, redes sociales, herramientas de acceso remoto y contenido de naturaleza ilegal, entre otros).								
9.5	¿Se cuenta con servicios de antispam en la compañía?								
9.6	¿Se cuenta en funcionamiento dispositivos perimetrales tales como IPS, Firewall?								

10. Desarrollo									
10.1	¿Realiza Pruebas de Análisis de código Estático/Dinámico antes de salir en producción? Describa Método								



11. Gestión de riesgos Operativos

11.1	¿La organización tiene establecido un modelo de gestión de riesgos documentado e implementado?									
11.2	¿La organización dispone de una estructura de gobierno que apoye la gestión de riesgos al interior?									
11.3	¿Existe algún escenario o comité donde se reporte el estado de riesgos de la entidad?									
11.4	¿Existe un proceso de gestión de riesgos, documentado e implementado?									
11.5	¿Existe una política de gestión de riesgos documentada e implementada?									
11.6	¿Cuenta con una Matriz integral de riesgo?									
11.7	¿Se ha definido modelo de capacitación y conciencia en términos de la gestión de riesgos?									
11.8	De los riesgos gestionados por la organización, ¿alguno es de cumplimiento obligatorio por exigencias de ley, normativas o contractuales?									
11.9	¿El proceso de gestión de riesgos está en el alcance de las revisiones de la auditoría interna de su organización?									
11.10	Ha identificado riesgos de fraude interno ¿Cómo los gestiona?									
11.11	¿Cuenta con alternativas para mitigar o transferir el riesgo: "Otrosí, póliza de responsabilidad, seguros, etc" ?									
11.12	Cuenta con infraestructura tecnológica amplia y suficiente para soportar los servicios prestados por ACH Colombia.									

12. Gestión de Continuidad del Negocio										
12.1	¿Se ha establecido un Gobierno, Roles y responsabilidades para la gestión de la continuidad del negocio?									
12.2	¿Se ha establecido una política de gestión de continuidad del negocio?									
12.3	¿El estado de continuidad es reportado a la dirección?, en caso afirmativo describa la frecuencia.									
12.4	¿Se ha definido e implementado un modelo metodológico de gestión de continuidad de negocio? Existe definido y documentada la metodología de continuidad del negocio?									
12.5	¿Se tiene una gestión de riesgos de continuidad del negocio?									
12.6	¿De los resultados metodológicos han identificado sus RTO Y RPO de procesos críticos?									
12.7	¿Se efectúa validación periódica que los proveedores cuente con planes de continuidad documentados y probados?									
12.8	¿La organización tiene un directorio de continuidad de personal critico documentado y actualizado?									
12.9	¿Cuentan con un centro alerno de operaciones y de datos?									
12.10	¿Cuentan con un Plan de Emergencias? - última actualización									
12.11	¿Cuentan con un Plan de Crisis? - última actualización									
12.12	¿Cuentan con un Plan de Recuperación de Procesos? - última actualización									

12.13	¿Cuentan con un Plan de Recuperación de Desastres - TI, incluye la infraestructura asociada al servicio con ACH COLOMBIA - última actualización									
12.14	¿Se cuenta con un cronograma o plan de pruebas, aprobado?									
12.15	¿Se han efectuado pruebas específicas al servicio, fueron exitosos?									
12.16	¿Cuándo los resultados de pruebas no son satisfactorios establecen planes de mejora?									
12.17	¿La organización ha establecido un plan de capacitación, en términos de continuidad?									
12.18	¿Se ejecuta formación específica a personal que participa directamente en la continuidad del negocio de la organización?									
12.19	¿Se efectúa capacitación específica al personal involucrado en la gestión de crisis?									
12.20	¿Se efectúa capacitación específica al personal involucrado en la brigada de emergencia?									
12.21	¿Se han definido actividades de seguimiento al SGCN?									
12.22	¿Se han establecido e implementado indicadores de gestión para el SGCN?									
12.23	¿El SGCN está integrado al alcance de los planes de auditoría de la compañía?									

13. ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE FRAUDE										
13.1	Existen políticas y procedimientos para la administración de los recursos humanos									
13.2	Efectúan análisis de confiabilidad en el momento de la contratación de los funcionarios									



SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

13.3	Efectúan actualización periódica de los datos del personal									
13.4	Existen procedimientos específicos para la contratación de personal con acceso a áreas claves									
13.5	Existe y se ejecuta un procedimiento que establezca un nivel de exigencia de acuerdo a su nivel de riesgo de fraude									
13.6	Se establece y se ejecuta un seguimiento y monitoreo especial de transacciones a los comercios nuevos									
13.7	Cuenta con un programa de prevención y control de fraude que contemple clientes, empleados, proveedores, etc.									
13.8	Existen y se prueban los procedimientos para el proceso de investigación de fraudes con los clientes									
13.9	Se establecen metodologías probadas para comunicar a los interesados y a otros actores los resultados de las investigaciones									
13.10	Se consideran evaluaciones periódicas a los comercios con base en sus niveles de riesgo de fraude									
13.11	Se analiza y se replantea la estrategia operativa con base en los reclamos, quejas, devoluciones, fraude, etc., recibidos por los clientes									
13.12	Existe un proceso documentado que permita la verificación permanente de reglas para la autorización y el monitoreo de transacciones									
13.13	La autorización para el procesamiento de transacciones está sujeta a verificaciones y validaciones previas, montos, número de transacciones, devoluciones, etc.									

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 306 de 323

13.14	Se realizan seguimientos a las transacciones que se salen de los niveles de autorización									

14. SARLAFT										
14.1	Tienen implementado un Sistema de administración de Riesgos de Lavado de activos y Financiación del terrorismo y personal responsable para su gestión									
14.2	Existen procedimientos adecuados que soporten la vinculación de sus clientes									
14.3	Existen procedimientos que soporten la debida diligencia en el asegurar razonablemente el conocimiento de sus clientes									
14.4	Se realiza verificaciones a la idoneidad de los clientes que se vinculan (Verificación de documental, visita, consulta centrales de riesgo, consulta fuentes de información pública, etc.)									
14.5	Se realizan verificaciones a los clientes en listas restrictivas (OFAC, ONU, Unión Europea), se incluye representante legal, socios/accionistas, representante legal									
14.6	En los contratos suscritos con sus clientes se incluyen programas de prevención de riesgos LAFT en términos de conocimiento, control y sensibilización									
14.7	Se realiza periódicamente monitoreo / actualización de la información de sus clientes									
14.8	Las operaciones de sus clientes son monitoreadas en cuanto a volumen transaccional y montos de las operaciones									

14.9	Se tienen cláusulas contractuales con sus clientes que establezcan los procedimientos en caso de identificar vínculos de estos con actividades relacionadas con LAFT									
14.10	Se reportan las operaciones sospechosas detectadas									

15. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES										
15.1	Cuenta con procesos específicos para proteger la información de datos personales de acuerdo a lo establecido en la ley 1581 y 1266									
15.2	En los contratos que se suscriben con los comercios se incluye el cumplimiento de tratamiento de datos personales acorde a lo exigido por la ley									
15.3	Se ha publicado la política y el manual operativo para el tratamiento de datos personales como aspecto de verificación									
15.4	¿Conoce y socializa con sus empleados la Política para el Tratamiento de Datos Personales ?									
15.5	Se ha designado un responsable para la administración y sanciones ante el incumplimiento de la política de tratamiento de datos personales									
15.6	Cumple con la entrega de reportes de seguridad de la información y/u otro tipo de reportes solicitados contractualmente por ACH COLOMBIA, o aplicables según las normas vigentes									
15.7	¿Ha tenido usted alguna investigación o sanción por temas relacionados con la protección de datos personales? (entendemos que puede ser información confidencial, por lo que sólo necesitamos un si o un no)									

15.8	Tiene procedimientos de asignación de responsabilidades y autorizaciones en el tratamiento de la información personal? Si los tiene, indicar cuáles son y cual es el proces de verificación de las autorizaciones respectivas.								
15.9	Ha implementado acuerdos de confidencialidad con las personas que tienen acceso a la información personal? Si tiene un modelo, por favor adjuntarlo								
15.10	¿Tiene controles de seguridad en la tercerización de servicios para el tratamiento de la información personal?								
15.11	¿Ha implementado una política específica para el acceso a la información personal de las bases de datos con información personal sensible?								
15.12	¿Tiene una política implementada de copia de respaldo de la información confidencial?								
15.13	¿Cuenta con una política implementada para el correcto tratamiento de la información personal en las diferentes etapas del ciclo de vida del dato (recolección, circulación y disposición final)?								
15.14	¿Cuenta con un procedimiento implementado para la validación de datos de entrada y procesamiento de la información personal, para garantizar que los datos recolectados y procesados sean correctos y apropiados, como confirmación de tipos, formatos, longitudes, pertinencia, cantidad, etc.?								
15.15	¿Cuenta con principios de veracidad o calidad de los registros o datos, la información contenida en los Bancos de Datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible?								
15.16	¿Como prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error?								



SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

15.17	¿Cuenta con una política implementada para el intercambio físico o electrónico de datos (ejemplo, comercio electrónico) transporte y/o almacenamiento de información personal?								
15.18	¿Cuenta con una política y procedimientos implementados de gestión de incidentes de seguridad de la información personal?								

16. SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN A USUARIOS									
16.1	Se adelantan campañas informativas sobre las medidas de seguridad que deben adoptar los compradores y vendedores para la realización de operaciones de comercio electrónico								
16.2	Se informa al usuario final sobre la manera como se realiza el procedimiento de pago								

CONFIDENCIAL

Copyright © ACH COLOMBIA S.A

Prohibida su reproducción parcial o total

Febrero de 2022

Página 310 de 323



Esquema de Seguridad

Los Servicios de ACH COLOMBIA están basados en una arquitectura híbrida, con componentes distribuidos, las entidades que se vinculan a los servicios ofrecidos por ACH COLOMBIA deben garantizar los siguientes niveles de seguridad.

Características de seguridad propias de la plataforma de Nube

REQUERIMIENTO	CUMPLE	DESCRIPCION DEL CUMPLIMIENTO	EVIDENCIA
La entidad debe verificar que el proveedor de servicios en la nube cuente y mantenga vigente, al menos, la certificación ISO 27001, y de observancia a los estándares o buenas prácticas, tales como ISO 27017 y 27018. El proveedor puede certificarse con estándares o mejores prácticas que reemplacen, sustituyan o modifiquen las anteriores y debe disponer de informes de controles de organización de servicios: SSAE16/ISAE 3402 tipo II: SOC 1 SOC 2 Informe de la auditoría pública SOC 3 ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018 PCI DSS v3.2. HIPAA CSA STAR Google Cloud Platform y la Directiva de Protección de Datos de la UE Protección de información personal y datos del número individual (Japón) FISC (Japón) Prácticas recomendadas de la MPAA			
La entidad debe asegurar a ACH COLOMBIA que su proveedor de servicios en la nube cuente y mantenga vigente, al menos, la certificación ISO 27001, y de observancia a los estándares o buenas prácticas, tales como ISO 27017 y 27018. El proveedor puede certificarse con estándares o mejores prácticas que reemplacen, sustituyan o modifiquen las anteriores y debe disponer de informes de controles de organización de servicios (SOC1, SOC2, SOC3).			
La entidad debe entregar a ACH COLOMBIA la certificación donde se evidencie que su proveedor CSP le garantiza una disponibilidad de al menos el 99.95% en los servicios prestados en la nube			



SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

La entidad debe entregar a ACH COLOMBIA una certificación del perfil de riesgo de la nube, en donde se contemplo temas como autenticación, procesamiento de información, protección de los datos y aplicaciones, controles de seguridad, entre otros evaluados o definidos por la entidad.			
Socializar a ACH COLOMBIA los mecanismos que la entidad establecio que le permiten contar con respaldo de la información que se procesa en la nube, la cual debe estar a disposición de la entidad cuando así lo requiera.			
Socializar a ACH COLOMBIA como garantiza la independencia de su información y de sus copias de respaldo de la información de las otras entidades que procesen en la nube. La independencia se puede dar a nivel lógico o físico.			
Certificar a ACH COLOMBIA como la entidad garantiza y mantiene cifrada la información clasificada como confidencial en tránsito o en reposo, usando estándares y algoritmos reconocidos internacionalmente que brinden al menos la seguridad ofrecida por AES, RSA o 3DES.			
Certificar a ACH COLOMBIA como la entidad tiene bajo su control la administración de usuarios y de privilegios para el acceso a los servicios ofrecidos ante la entidad, así como a las plataformas, aplicaciones y bases de datos que operen en la nube, dependiendo del modelo de servicio contratado.			
Certificar a ACH COLOMBIA como la entidad Monitorea los servicios contratados para detectar operaciones o cambios no deseados y/o adelantar las acciones preventivas o correctivas cuando se requiera			
Socializar a ACH COLOMBIA como la entidad considera dentro del plan de continuidad del negocio la operación en la nube y como ejecuta pruebas que resulten necesarias para confirmar la efectividad de los procedimientos contingentes.			
Socializar a ACH COLOMBIA si la entidad cuenta con la estrategia de migración a otra plataforma en caso de terminación del contrato por cualquiera de las partes, por la interrupción o la degradación en la prestación del servicio de parte del proveedor de servicios en la nube o por cualquier otro motivo que haya evaluado la entidad.			
La entidad debera de informar a ACH COLOMBIA el nombre del proveedor que prestará los servicios en la nube y de los subcontratistas o <i>partners</i> que le prestarán servicios asociados al objeto del contrato.			
La entidad debera de informar a ACH COLOMBIA la relación de los procesos que serán manejados en la nube, incluyendo las aplicaciones, tipo de datos, productos y servicios asociados a éstos.			



SERVICIO ACH TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS PARA ENTIDAD PARTICIPANTE
VERSIÓN 21

La entidad debera de informar a ACH COLOMBIA la ubicación física o región donde se procesarán y almacenarán los datos.			
La información solo podrá ser almacenada en países que tengas las mismas condiciones o normas alienadas exigidas por la normatividad colombiana			
La entidad debera de informar a ACH COLOMBIA las certificaciones otorgadas al proveedor del servicio y/o sitio de procesamiento.			
La entidad debera de informar a ACH COLOMBIA la relación de auditorías a las que se somete el proveedor de servicios contratado.			
La entidad debera de informar a ACH COLOMBIA la información sobre los niveles de servicio establecidos.			
La entidad debera de informar a ACH COLOMBIA el diagrama con la plataforma tecnológica que soportará los servicios contratados.			
¿Dentro del contrato con su proveedor de servicio de nube , tiene establecido cláusulas de incumplimiento en caso de superar niveles de indisponibilidad, de acuerdo a lo requerido por ACH Colombia?			
La entidad debe establecer procedimientos para verificar el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio que se hubiere establecido con el proveedor de servicios en la nube y sus subcontratistas o partners.			
Evidencia de configuracion en la plataforma como minimo utilizando 2 zonas de disponibilidad diferentes de procesamiento y almacenamiento de datos separadas geograficamente y que mantengan una minima latencia al origen de las transacciones lo que permita contar con una alta disponibilidad del servicio.			

Controles de Seguridad y Ciberseguridad				
REQUERIMIENTO	TIPO DE CONEXIÓN	CUMPLE	DESCRIPCION DEL CUMPLIMIENTO	EVIDENCIA
Para que una Entidad Financiera pueda hacer uso de los servicios primero debe establecer comunicación al servicio vía internet utilizando el protocolo de comunicación Https con el protocolo criptográfico TLS V1.2 (Transport layer security). TLS_ECDHE_ECDSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256 TLS_ECDHE_ECDSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384 TLS_ECDHE_ECDSA_WITH_AES_128_CBC_SHA256 TLS_ECDHE_ECDSA_WITH_AES_256_CBC_SHA384 TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256 TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384 TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA256 TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA384 TLS_DHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256 TLS_DHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384 TLS_DHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA256 TLS_DHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA256	Canal Dedicado API			
La entidad debe implementar el uso de certificados digitales a usar para la la autenticación de servidores (Certificados de Sitio y/o Mutual TLS) deben contemplar como mínimo una llave de 2048 bits con algoritmo de RSA, con algoritmo de integridad SHA 256, en este certificado debe tener el dominio de la entidad para ser validado por los componentes del servicio.	Canal Dedicado API			
La entidad debe implementar el Cifrado sobre los metadatos utilizando Cifrado Simétrico AES 128/256 O 3DES desde el origen al destino (cifrado punto a punto)	Canal Dedicado API			
Dentro de las funcionales del standard de JSON, existen las funcionalidades de JWT (JSON Web token) , JWS (JSON web Signature) y JWE (JSON Web Encryption representa contenido cifrado mediante estructuras de datos basadas en JSON), de acuerdo a lo anterior lo que espera ACH Colombia es que incluyamos estas funcionalidades dentro de la mensajería JSON , no que se realice el cifrado del token.	API			



Las peticiones que emiten los clientes (entidades) sobre el servicio de ACH COLOMBIA y si son recibidas en la nube por un api Gateway y se realiza la siguiente validación en cada petición: 1.La entidad debe contar con un API KEY. 2. La entidad debe contar con un client id y client secret, con esta información pueden solicitar los tokens de acceso OAuth 2.0. del servicio. 3.El token de acceso debe ser válido (la duración de cada token está definida por un tiempo de 1 hora) 4. El token debe tener una política de revocación implementada para los eventos de riesgos o incidentes en los que sea necesario. 5. Se debe validar el redirect_uri en el lado del servidor para que solo permita las urls habilitadas. 6. Se debe utilizar el parámetro state con un hash aleatorio para prevenir ataques de CSRF cross-site request forgery o falsificación de petición en sitios cruzados. 7. Se debe definir el ámbito scope en la aplicación para indicar en las peticiones a qué información se requiere acceder.	API			
La entidad debe entregar a ACH COLOMBIA el Certificado de pruebas de Ethical Hacking sobre la arquitectura donde estará el servicio prestado	Aplica General			
La entidad debe entregar a ACH COLOMBIA el Certificado de pruebas de continuidad sobre la arquitectura donde estará el servicio prestado	Aplica General			
La entidad debe certificar el desarrollo seguro de sus apis o webservices para el consumo del servicio de ACH COLOMBIA.	Aplica General			
WS –Security con certificado y firmas digitales en todos los mensajes	Canal Dedicado			
WS-Security – extensión de seguridad para mensajes Soap, definida por Microsoft, verisign e IBM.	Canal Dedicado			
Autenticación basada en IP/Certificado – Para identificar el autor de la llamada del webservice se utiliza un mecanismo que verifica el IP que hizo la llamada y cual el subject del certificado enviado dentro del mensaje.	Canal Dedicado			

ANEXO 21 Guía Generación Mensaje Encriptado.

Digital Envelope

El formato Digital Envelope funciona firmando la información a ser protegida con una llave privada RSA, y luego procediendo a cifrar dicha información con una clave simétrica AES de 256 bits. Finalmente se cifra la clave del mensaje haciendo uso del certificado digital X.509 del receptor del mensaje (haciendo uso del algoritmo RSA). A continuación, se explica el contenido del archivo XML por cada tag.

Estructura sobre digital XML

<version>: La versión del Sobre Digital. Valor esperado "1".

<identifier>: Identificador del sobre. Generado concatenando el serial del certificado del firmante y un número aleatorio (o pseudoaleatorio seguro). Este es el vector de inicialización (IV) usado al momento de hacer el cifrado AES. El algoritmo del IV es

AES/ECB/PKCS5padding. Los bytes del ID se deben sacar de este instanciado como BigInteger y no como String. Calcular el IV ejecutando 1 bloque AES usando la llave de contenido (la llave producto de descifrar el campo

<encryptedKey>) sobre el valor en el campo

<identifier></identifier>.

<timestamp>: Marca de tiempo del momento en que fue generado el sobre digital.

<recipientInfo>: Información del receptor compuesto por los siguientes tags:

<certificateInfo>: Información del certificado hacia el cual fue cifrado el sobre digital.

Compuesto de los siguientes tags:

<issuer>: Información del DN (Distinguished Name) del certificado emisor siguiendo el estándar definido en el RFC4519. (cn=,o=,ou=,c=,st=,l=,street=)

<serial>: El serial del certificado.

<keyEncryptionAlgorithm>: Algoritmo con el cual fue cifrada la llave simétrica del mensaje.

<encryptedKey>: La llave simétrica con la cual fue cifrada la información del tag

<encryptedContent> (información codificada en BASE 64). Usar la llave privada que corresponde al certificado de destino de este mensaje, con el algoritmo detallado en

<keyEncryptionAlgorithm>.

<encryptedContentInfo>: Información del mensaje cifrado, definida en los siguientes tags:

<contentType>: Tipo de contenido. Este campo es SignedData, que quiere decir que la información cifrada en este mensaje está firmada.

<contentEncryptionAlgorithm>: Algoritmo con el cual fue cifrado el mensaje firmado que se encuentra en el tag <encryptedContent>.

<encryptedContent>: La información firmada que fue cifrada con la llave de mensaje que se encuentra en el tag <encryptedKey> (información codificada en BASE 64). Al descifrar esta información obtendrá un nuevo sobre digital XML donde se encuentra la información protegida junto a su firma digital.

Estructura mensaje firmado

Al descifrar el contenido que se encontraba en <encryptedContent> se obtiene un nuevo XML con la siguiente estructura:

<version>: La versión del Sobre Digital. Valor esperado "1".

<signerInfo>: Información de quién firmó el mensaje, compuesto de los siguientes tags:

- <signatureAlgorithm>: El algoritmo de firma del mensaje.
- <certificateInfo>: Información del certificado que corresponde a la llave privada usada para firmar el mensaje, definido en los tags <issuer> y <serial>
- <issuer>: Información del DN (Distinguished Name) del certificado emisor siguiendo el estándar definido en el RFC4519. (cn=,o=,ou=,c=,st=,l=,street=)
- <serial>: El serial del certificado.

<certificate>: El certificado que corresponde a la llave privada usada para firmar el mensaje en formato ASCII (Base64).

<contentInfo>: El contenido original que fue protegido. Viene comprimido en ZIP y codificado en Base64.

<encryptedDigest>: Es la firma digital de la información en claro que se encuentra en "contentInfo". En sí es un hash criptográfico haciendo uso del algoritmo de firma definido en el tag <signatureAlgorithm>, el cual luego es cifrado con la llave privada que corresponde al certificado que se encuentra en el tag <certificate>. Se debe usar dicho certificado para verificar la firma digital. La información se encuentra codificada en Base64.

Ejemplo de mensajería encriptada para NACHA - M

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<!DOCTYPE envelope SYSTEM "envelope.dtd">
<envelope>
  <version>1</version>
  <identifier>6013207168031250769414451478020475378361636336</identifier>
  <timestamp>Tue 09 20:09:51 COT 2021</timestamp>
  <recipientInfo>
    <certificateInfo>
      <issuer>CN=ACH COLOMBIA SA., C=CO, E=ADMINISTRADORES CERTIFICADOS@ACHCOLOMBIA.COM.CO,
      L=BOGOTA D.C., O=ACH COLOMBIA SA., OID.1.3.6.1.4.1.23267.2.3=8300785126, SERIALNUMBER=1449986,
      OU=NACHAM, S=BOGOTA D.C.</issuer>
      <serial>132945358989136383410303738658257264777</serial>
    </certificateInfo>
    <keyEncryptionAlgorithm>RSA/NONE/PKCS1Padding</keyEncryptionAlgorithm>

    <encryptedKey>X1YNnNPCH+vCVC+sIAKp4GL4stBtKvFYWKYLXtnaJ17KXP0EJ4yZhEqjYjcpjaK3Wv2q3hcju4QiR
    WszW3wvs7oPz7TL4Xn2YGQedLoevcwYz44p6zJPDA9Ux2224FwZ7Fm31emdUlwuJjZDz6QelsBLn/tU4muh+pC
    3gOeFPqz60drGwSGQnccDoY3qSNBdChNuSMNqpE76BhhYP2PQx0wmp4dFbhc+HQ+SNaOwdA4XekpB5RpD7
    tUhJv9CYImPsgTJVleVPdD9nJdJkH+Obk/RDioJAHFuHoWiwwaMZg0RAmPeTzzk7YcwFQG8ig57BB7+7pxFb7iRQ
    VbdzdigrQ==</encryptedKey>
  </recipientInfo>
  <encryptedContentInfo>
    <contentType>signedData</contentType>
```

<contentEncryptionAlgorithm>AES/CBC/PKCS5padding</contentEncryptionAlgorithm>

<encryptedContent>VZvwWbHll2YsewqM7ATjqHoksOQJzkgA7lpHKBFHxw9/f+U3GKA61GmW1v7KvXOkwCX1f
du7dLa4hIfaAfl93ZwLe+0bCEzBXPnREe9Z9Vomnx1qBh5/ZCv568sE3PQxxc4qh24+J6Ua30h7ytjGy6ATdXcKI
hsm0Ful3fthqVeHAi/clCPHlRubdAxMjVhZ6HcE+jCJQOTHtrkPy39JRXLI8YHV6NPKTgxxozJX94PdUD3yYL1Kk2G
FlqJZA9+Xtm1HrJ1f67D3P4jqBrkFoV5n8JxxuUFydeetWjGE41lk3ZVxaas3DxUYz4wXYDo6bb5hJB00OLGWbkqb
fft3Fa0h4rRKjNu/kQ+wWrUDXi644VzdqHrq+lvSy7PPBU/KeNf19Wk1OfQHweWO9OZp64193EJNBWTxFFrstr
COATRjw27Az9nzE/wRYvBeti3rLvw41PGKSoAmdvtL8EUw/aGKeBaYpyYTbAOEIPlov3UZ7t+2O5S5iWYbEumHb
UNUdZiKpl/mY83NF3R31x+2eAXk1HPVGj9gibXUQQCLQEiWRxwZx911mObwcjYK3xcGlGKKJ9p4bzpzrfeOXIayP
aCMvgM0K/bi9UyJqe1X/BMx+zDv2GWj++0WYBZGZ4ODETK1O6bGo7J90GSZpCah7C+d9mGWB+VGJbF61lysa
IPYodkznOHASx+Ua8uVhRZ+z38sgM7o99wPQ/96jjBaPSKOWWlCgFc+skrE36ejDfeW64zvK8jeYvziNQPAVh1q
UaZHzCBExErHaGu0rq3KhmlMiqwvAivKBQ6dp6meffGtxNl2yCW/ETtykDN6Xd51NVkl4I5OLglyBuvNXnebcQgH
/dgdnf/JLkAcQlqfRizkGsF2oqd9gwrGRWp74CceETIHoeV4que/n+n2nHWPL+svRtxRmBUGfu+tU2ft/wX3WDN
BB/nbCR7NYIA/pO4xdnSORrmHA3P1GvJcvGpxatN932Y3+syTYVLe3c7u/WY/cG5vjZvqXsaiY8Pi7G8+KjT8HlyjvO
4Ys/s25TEQT1liCKo68HJ+DZiUGFam8Q5g+lJcQWktprAg1iAn7KoqrY0uyJwixHMq0BmbjLnkzaA3eBaftTRe92Xu
BCpL884/hUoNjXX51k0iLXd4n1AUfHlvqP4oGyWtv6pA9iafxJSUqZhEgy8tlitODbUAWwSoBaxC7nKoWpYBiD9xW
u0tpJcz3e5+duHwDr1pLyYyWq7KYCDoZlTcBZNmJUHGXGpmjnpWsk8//1KtljtV5V/Jgk6oNobdOBoy2/ULFvSbN
yjhK/5JwErJLt+QVX7otOrSmElHQsr21zlmMiE28zws5/uwXEvT5zT6ZF6n18NWxL0we7klHx8JiOhHv7k/KQpUpy
Av7VwoGz+G8RLPT5kXg+9Bf6z36OWEVAt9NbsL0mMEPW5Fz7UDI4CHwhLrON8jfPxrADfUaQJwSzETAjTjEs6l+
dU2l+k0e284ID8dmsjHLkYeSC25ixYQ6dNKwdzGMNIrcdnZ3B5lgkDATJipxd945Qn+c6whz1JBuwsKPgcuxob9nl
4gUsjHXkXmjYqyHL7Y0Lxy1aOgW5qWlee+bzw20d7pU08m3bHUPfJasj8ZWNh8XSBS5m5izg84R5aV4vbUaM
MDikL/PP+jZLeOAPQ9hXHswzzH5l+o2nO5ZJtt6SJXZKHQ3952n7LzZ35wVkpQJiuDkCdusHSADtHbP1RrZVN8dtL
6+ByDcfLw6jdoSrdc1QLdMYB5NK5mqJcwja2q1+FxeAOz8ULGTW9mm7B/mElhz2GkPY9f2JEVEU3MJS5TktuAw
CYohtXa+375dXBg65gCBX/2NiMgPTIq9CXU8KrqO6NfNrxx1LEAmkVC3h3KWM2hQQk1b3fMtgpD5h3yJ+Bz7zL
nStlBOFAIktl02zW2RMV9CABaEGOHbvZOZm+87x93xEKaSF+DFjXEMEvCYrZ4OjCnoFhmrc/JUQ09P3+YirtfB5d
m4Q8WHYc4o0j5mqDK8MYGAXdW0CHthZ+UPUZBiqxeVr7nGuvDzFyqTOjWMBefnSDtCbceOj/gFh6lo2elqxuE
r51VQy47Gvm2g8li7TAHivXkP8StBarBK+5VxrA/W4AjUv1xotEyHvbw+pPxytBZKk5XCrbgueRiWBIA00IX8UNJTC
VQvqdL3zvdDQzu1KTyxFs5p9puxkOVkxBwFJLZONt09wDE9S3rhqQQgD0YIPX7mx6sadFFDPX99kv6G+dfAvqK
N/qUikVcUroB8qQ4q0BhgT8kPtX/Us/es7l1wwWJcA3dU69gyr75XlJfoxwg1Pm3l4p+MoOK/Hqp44iHf+DHkSvBZ
666e5+766tzp23xhf5xSi4CT50gOPE6A+zNjP9Ido96a1ca5I2ZGfOLpaZUos8Y4JsVDQpTRcQRT5ARYiICZM1aeTfD
6wENbV107/7p6Sy8E4RcMoOm2IH2BfbQPKHwUgf/g2OCILHAIvys2dW4h66GgpNBolOiP2IwMbMy0vTUzDY2j
QriAgcOAgLXyKsjPFRvY3UP1BJITVLz/2GtB+IRxmvT5Ytf+Gk6xTR9MFxNssZDdh17kZalr9TI5xfMTvp88Hll1ISmTR
5cNSDDsj6FZux8ZZD9+vkLhTI7CuStuFasgyZLMCUssMLLHO6xtU5mf0t+kakYfjQB8y3f3lOtC6xWA+hD6fCQ+Xnv
p3bb5z3ZLvgyXxU/aRN7VgVjDYxGT6kyna0zedhvn31o37kprhVawvYn31gAZFRKJOTAs8PtMDNhbq+cRUuZAY
yw2SWTkhIOQ15FmGGml9R0g3TT/EhEPpPwYg/tnh2cVcMfC7ocNiH7VeYA6jfZHYF35M7razkL3tNVX1HPWbup
EV459MN+ej9UKLnxSs5LLyk3lEnzq6Xrz3F9Sxet1SR5hytZwVT3aBkCiv/2gsG3C2xHyrjM54lFd1o2NSy4e8ZHKV
Wqt3u2gs3UD9z1fC3GZolohwZ4/+IYvR9COff0ml47r1zoldv9Ht3bFuvy8GBRUFcDGnco1vxW62ng9+cbMpaQB
55Rz+O9Vxc8WXXHjGu5CI8PUQ/XmRspUcyDFLRgm4y0mNEXF15loJVMhWQkp1Va8P2RcmMblbdnGiRBNtN
NbKa7e5WUM+Eo3PIU9zBOyHTDjgWBk3RjXCbcnSUTJqvzb1zAPXZVVOFR2ITUo2sdXPw5ppWk2GBA7MeIGs
4gHcWQzS2YiVFMwwwHKw3XJIKo6p9ASbCfPCPOhx6hhFNihBu9JXVoz9JHqYzG5+FcbwccEEzydZwbur8YMAI4P
5lgRqQXch322Fh3b6zrcCtYzCYTmPVNdRr/eC16HYQPeZZO8KbnJxv/fPgm8W4LxB6ZJA+MH8lyvXgQWtl8mXtiU
muHimY8Abs1wP9QQw4KxyhnmZp2GPPyZDV30LGIpHxoQif6k3fjhbbN6f46SNngxic2llyfjgLa3Ufa062UeDmcEK
iGMDghkAjEXSKsB7Cn9iNNXpbPKf22Ky2xqkCeCx+XM4xnz19T8TOWjdg/xfRu42qIM+ZZk/pCTxTkzLVMeG9NX
1Jg1s4gY6xFX/3J+QFPM79vy7tUBrJIXvFqUnool46k7umC3qGuAd96FcLug8E3fzKLKvtTWya/NHvUOqOM24qer



OoimpoU7yT2x7jY5Y5kNb/mzhzF/gt4lid4jClGV+dnhQTumzXqPNAJXLrxaEbFIPCOMzNBf0jJ9qOZcmYgF5t2bZub
mgq6OLcLB+yRHFHQ89HZpkjBLhdB0zdWGsaLhgQWAq1By88ifcnS2/k8KQk4YsO5OEduVEknX+5nuKAPEROU
9NVKysKFFzCuke50mBVoc+s0DIR1WgDXM8KTjOVkaX79UDO1A07Q9/uV9oFvJSYv0Agtuxsg22AWvTDSbjPnR9
UiTGsMQgCYvIjUPe892Van9J+WYQ+uxRI/xNtNI1rcbBhPxnKSpnBU1Qcoe0s5JCagA3+zGhAkma/DUzTjeJbETe
hiF0m6/7aAyDALP1DGArSWL+qys5KwHAXRcP5WMjN97jwRaalAQ5EXEy2VgF/wNJ3r92PIBBajstUpNy61mwr
wjOT93pfpLEJZBOFkqMUT3x7xWHqseF3+5IUoP3jKyEoMYBCcXWAVv5Ldx2f9P4KKhY79SR9NGqZPDppyLCyy1P
/g50QA4beGAud/NhQjRZmKwqVgaHR6qZCljpVmSyjgl5XhFzld0Y25luRwzEv5k4zL3bBvMX42XiX8R2leMG3b9
XeYxf4q76y6Mr/9jdpHk7Rq3QJOHyENWZUoTzGhpOrWmlqo5kKplI9PjKlJUK7eTRdta1uuChvmOlGWA7HO+Ep
HzDjlKczyOeDuM+albH92Otj+WMPwHVY+sgYp18kISR3KfUE5FNnLw9yFbXUsJeaGldMZrH9i5F/dzINoeORu/uC
VK0icbWgiDUy9ETXwTgkQA0IKFNZID7EjaLQQL7I53NGqWNx+VWVYSotDS57OvDQ+Y2qzH9Yg33aX3s5OYIHTd
N6ZmlZfsZvewZpgDbffhMN33gM7oKVKMu4AFzTjNtPWOLHu8YJVdCueJPF2I8IajCul6sS0NDIPYSHqE1ArrpUHrp
pwLFSeIwWU67OP1ERLi+qN1WgT8aK9cT8x1PLCE1zFqJgnb2nyRdSvaOfczSJ+p8BfyXlZodO545+H61xra7wUKO
NXxoGPA1wCDV3DtzpDbY2dhqZBw4rEbv+JPJ51P5KlZ/KM5F1pKXr4VH8gJEJgrRDOKqB5dKuRavHRb1sWmBzM
6HtAm/5Tc8teBlu+RH70jNq6tC8g2GuP3p+4TW9XvH7lswBzQqiDyA0LZtgmgnyvP9ruvyeTpc/lCtU1cDyWMOW
M0qmZ+uZpmD6Byq5L1jUBWM2pMe6sJe/93rM83j61epwMXaVYON4tjZCLwrlHUsMX4JeA18ei2bjA6HGDgy4
SmMpobJDGHxjOePtbUKQXbwxgKD2F+BDO3cilgp7plmitW/cEISAlmtkBhulqNKDEvAUuDBssQJ+c0i/fC7R/MM
X5sL9DYf8O7ruQKE2hegJOKS1Ei8l17knKEXevYqxcD2yn+0YFYXuyFIOAFYACcQDxRfjjUZG1IzDM9+6AClJRDxRd+
AhKTB+ZWIABv2uIdgB1w8plwRka19gKIAPtPVWmFDWBF7I6Coe8yUxwqDmqeo4LTjtj3rHxx9WlebkOTxIJivGlr
xPfmHmoviUP6kxSWLHhWrW1BJHC6HfpcOUWsdg04XaFZ3fcep/ryDdFed1xBm5v8mEkGJL914W5GGpHmfB4
1F5yuSE7Fvfyb+9xMgAe7CBTR4JleZEyr39yUI0jqN27CokKBfK2DD7/K6i1CXyaBGjyWJtCwtX9ycljBSq3EKtAX46m
C/xi4Xl6GsUfUZB9kyUn65euC15WnMkZA7yiKb+DQca00JWXxpTVryHnDK3cTvdjQHN+R4W/musGFQEzsYBlq
ORnghO5KTcXoP0vNftjpFbCZDvLTLPKRbwLoCb3u4lKISupRVgGjIYtHYy2eUVTI9pv5LzbDspUzGb5nWvVUWLnd
ZryGpFc2wE+SMZfKRQSN0AkZcGewotO4CnH0ZneNyzUDt9vuWJ7oeKaP6y3WnVqpb/Tc9ghsVrX67fzpKWx5Ck
zoj+VEo8ErwHM/a1n3qpjxY2/OnEAsw5/Na6o9RvYodlNc/mPWig9cQFf9o7oS174ND1VQnlqLIBqaF1odEL57/T
kr/+8MONax57LWxWDapmhhErNRflHurdNuyZvXD0mVMQKksHvu3htiGFPurbInCJw5upb474PvZWANvOMy
PwR6i8Cdi4zr+7Fexih9iUt45pSzzz/9NSgYvlbeTj/vNB0ygpIbtXarGD//ImGI4mJg8Aiui1WORUxSIFNwtNUXmaBU
BBq5ltoZx5t1c2EyH8AokC9ZK2Be6iZEW+zJM+sti7NB3ugVkb8G/Yo0Xw3OQ4cmY3RT4tcZMwAi3D7iz92wqlD
lhmRIAl+es8ZgzhNBXcefJppB9uxSRIq3mYf0PwHLq4ITjCdjycB2/XXvW2oBsX6out1s+Ym9ndyKx0CZxraAf15YTt+
sqkWdT7RK1Ldljw31d/NPzf5Tq9JLI9/iyk7/HpsegQMLcUICuWNcw5QgKNdqdI7Xb1Otz/XeoLUIInunKI6J/u9oIm
mzRanBwvFnzeSdvl7MUjXwkGC7M9ql7UJZMGvCnkc+HFcdBBlPKHHHaalOzsnfVzgmY/RH7+47XMPf22Hzs6r9Z
iflm3MFFcKky61M09O2mHdlLRaWgl1jy0i7FD2IFa2TqztF5yTWjY92Lw+2WdCsUfz08bExaCX/5y3UjVlvgU1Wwf
rzGYrVosXDFwAZWSuXXuV+bc+4gPyM/XDuSfnZEYUt36Go0h6qCBlzehAtPKp7S3lksQVNoWEdjxrf5Bun3/dUg0
1NOibVjGSOy3rGJ51TVvJnFV5hxlH047QQkr0VtVa3lmlxESdFHFHFR3AVRE8HKBCSsxDKd/zclR20l/fo3h/OGOUsp
TALKa5uNM</encryptedContent>
</encryptedContentInfo>
</envelope>

b) Fecha a partir de la cual empieza a regir: 30 de abril 2011

Tabla 1
Directorio de contactos de EF

Entidad	Nombre persona de seguridad	Cargo	Teléfonos	Correo electrónico
Banco Av Villas	CARLOS ALBERTO BOTERO			(beltranrd@bancoavillas.com.co) (boteroc@bancoavillas.com.co)
Banco Bancamia	VICTOR JARAMILLO			(victor.jaramillo@bancamia.com.co)
Banco BBVA Colombia	RUBÉN DARÍO MORERA			(ruben.morera@bbva.com.co)
	Hunaldo Armando Rocha	Dto de Seguridad	3471600 Ext 1034	hunaldo.rocha@bbva.com.co
	Guillermo Arismendi Guevara	Dto de Seguridad	3471600 Ext 1845	guillermo.arismendi@bbva.com.co
	Jorge Hernando Cruz	Gestión y Desarrollo	3822600 Ext 3046	jorgeh.cruz@bbva.com.co
	Rafael Antonio Lopesierra	Gestión y Desarrollo	3822600 Ext 3045	rafael.lopesierra@bbva.com.co
	Fredy Pinzon Gonzalez	Operaciones	3471600 Ext 1122	fredy.pinzon@bbva.com.co
	Wilman fabian Tibambre	Operaciones	3471600 Ext 1752	wilmanf.tibambre@bbva.com.co
Banco BCSC	LEONARDO BOGOTA			(lbogota@fundacion-social.com.co)
Banco Bogotá	SIXTO VARGAS MORENO	Jefe del Departamento de Seguridad	3320032 ext 1250 celular 311-2722100	(svargas@bancodebogota.com.co)
	Raúl Uriel Laverde Barreto	Líder Departamento de Seguridad	3320032 ext 3498 celular 310-3217839	
Banco Colpatria	Monitoreo	Área de Riesgo	7456300 Ext. 3901-3902-3996-3995	riesoper@colpatria.com
	Carlos Peña	Área de Riesgo	Ext.3993	penaca@colpatria.com

Entidad	Nombre persona de seguridad	Cargo	Teléfonos	Correo electrónico
	Mauricio Vásquez B.	Director de Riesgo	Ext.3991 Cel.3204903019	vasquem@colpatria.com
	Diana Duarte	Área de Canales Electrónicos	Ext.3433	duarted@colpatria.com
Banco Citi	BERNARDO SOLÍS CUBIDES			(Bernardo.soliscubides@citi.com) (maria.del.rocio.jimenez@citi.com)
Banco Davivienda	ALEJANDRO PATIÑO FÉLIX ROZO CAGUA			(apatino@davivienda.com) (gpinto@davivienda.com) (frozo@davivienda.com)
Banco GNB Sudameris	Servicio al cliente		3077707	CallCenter@gnb.loc
	Humberto Avila	Director Pagos Electrónicos	3368260 3387200 Ext. 136	havila@gnbsudameris.com.co
Banco Helm	Ever Arevalo Casas	Operaciones Financieras e Internacionales	5818181 Ext. 2980	ever.arevalo@grupohelm.com
	Miguel Ángel Gracia Guzman	Operaciones Financieras e Internacionales	5818181 Ext. 3021	miguel.gracia@grupohelm.com
	Nohora Torres Acero	Operaciones Financieras e Internacionales	5818181 Ext. 3018	nohora.torres@grupohelm.com
	Stella Patricia Ortiz	Dirección control transaccional	3394630	stella.ortizqgrupohelm.com
	Francisco Salcedo	Dirección control transaccional	3394642	francisco.salcedo@grupohelm.com
	Luis Javier Roza	Gerencia de Riesgo Operacional	5818181 Ext. 4396	luis.roza@grupohelm.com
Banco HSBC	DUBERNEY HOYOS CALDERÓN			(duberney.hoyos@hsbc.com.co)

Entidad	Nombre persona de seguridad	Cargo	Teléfonos	Correo electrónico
Banco de Occidente	Alexander Gutiérrez	Director de Productos y Canales (Banca empresarial)	Tel 8861111 Ext. 1810	fgutierrez@bancodeoccidente.com.co
	Liliana Cortes	Gerente de Desarrollo (Tecnología)	Tel.2972000 Ext. 6677	lcortes@bancodeoccidente.com.co
	Nestor Raul Cortes	Gerente Soluciones Funcionales (Tecnología).	Tel. 2972000 ext. 6532	ncortes@bancodeoccidente.com.co
	Evelio Avellaneda	Director Compensación Electrónica (Operaciones)	Tel. 2972000 Ext. 7033	eavellaneda@bancodeoccidente.com.co
	FRANKLIN TÍJARO FERNÁNDEZ	Gerente Seguridad Bancaria	tel. 2972000 ext. 6946- 6941 horarios habilitados	ftijaro@bancodeoccidente.com.co
	HECTRO OSWALDO ARIAS	Lider seguridad Bancaria	tel. 2972000 ext. 6947 horarios hábiles	hariash@bancodeoccidente.com.co
	Ricardo Oliveros Vargas	Líder Monitoreo de Transacciones	tel. 4000202 ext. 7422 y 7434 Horarios no habilitados	roliveros@bancodeoccidente.com.co
Banco Popular	JORGE EDUARDO PINZÓN RODRÍGUEZ			jorge_pinzon@bancopopular.com.co
Banco Procredit	Raúl Rivero	Gerente de Proyectos	Tel; 5954040 Ext. 7099	r.rivero@procredit.com.co
	Carlos Alberto López Bedoya	Gerente Administrativo y de Operaciones	Tel: 5954040 Ext. 1010	c.lopez@procredit.com.co
Banco RBS	AMPARO ALARCÓN			amparo.alarcon@rbs.com
Banco Santander	MARLON LASCANO			mlascanovesga@santander.com.co ovargasduarte@santander.com.co

Entidad	Nombre persona de seguridad	Cargo	Teléfonos	Correo electrónico
	OSCAR VARGAS DUARTE			o)
Bancolombia	Sergio Fernando Londoño quintero	Gerente	4041048	SELONDON@BANCOLOMBIA.COM
	Tatiana Paola Ochoa Jaramillo	Gerente	4041274	tochoa@bancolombia.com.co
	Diana Marcela Posada	Aux Administrativo	4041044	DPOSADA@BANCOLOMBIA.COM.CO
	Ana Maria Gómez Pulgarin	Aux Administrativo	4041393	anamargo@bancolombia.com.co
	Sandra Maria Echeverri Arango	Jefe de Sección	4041057	SANECHEV@bancolombia.com.co



OCTAVIO DE LA MERCED PALACIO HINCAPIÉ.
NOTARIO DOCE DEL CÍRCULO DE MEDELLÍN - COLOMBIA
CALLE 10 No. 43 F-70 (El Poblado – Medellín (Ant))
Teléfono: 448850

ACTA DE DECLARACION
CON FINES EXTRAPROCESALES

En el Municipio de Medellín, Departamento de Antioquía, República de Colombia, a los 29 del mes de abril del año dos mil veintidos (2022), al despacho de la Notaría Doce (12) del Círculo de Medellín, siendo notario titular el Dr. **OCTAVIO DE LA MERCED PALACIO HINCAPIÉ**, compareció: **YOVANY QUINTERO SALDARRIAGA** con el fin de rendir declaración para fines extraprocesales, previa las imposiciones del Artículo 442 del Código Penal, con las prescripciones del Decreto 1557 del 14 Julio 1989 y el Artículo 188 del Código General del Proceso, procede a hacer bajo la gravedad del juramento que se considera en los siguientes términos y manifiesta.....

PRIMERO: YOVANY QUINTERO SALDARRIAGA. Mi nombre es como quedó expresado, domiciliado en la calle 48 F Sur # 40 – 55 Envigado - Departamento de Antioquia, Republica de Colombia, CEL +57 3164780604, de estado civil casado, tengo 50 años de edad, de profesión u oficio Administrador de Empresas, estoy identificado con cédula de ciudadanía número **71.727.840**.....

SEGUNDO: Como ya quedó expresado, declaro bajo la gravedad del juramento los siguientes hechos que son personales y de mi entero conocimiento manifiesto: ***YOVANY QUINTERO SALDARRIAGA, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 71'727.840 y vecino de la ciudad de Medellín, declaro bajo la gravedad de juramento que: Desde hace SEIS (06) años me he dedicado a la comercialización de compra y venta de vehículos automotores en la ciudad de Medellín, prestando mis servicios en el establecimiento de comercio llamado SKY SERVICES GROUP identificado con Nit. No. 901.191.525-1, y ubicado en la calle 10 # 43 f-22 de Medellín. El día 18 del mes marzo del año 2020, como cualquier día, se me acerco un cliente con el fin de adquirir un vehículo automotor, por lo que el cliente acepto firmar el contrato de compraventa por la suma de CIENTO CUARENTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS MONEDA LEGAL (\$ 147'800.000 M/L), separando como abono la suma de DOS MILLONES DE PESOS MONEDA LEGAL (\$ 2'000.000 M/L) dinero entregado en efectivo y el dinero restante fue consignado en mi cuenta bancaria; Bancolombia cuenta de ahorros No. 542-563887-69, el día 19 de marzo de 2020, el valor consignado fue 145'800.000. Al día siguiente, dicho comprador se presentó con otros sujetos para realizarle el peritaje al vehículo contratado, pero una vez realizado dicho análisis, manifiesta que el vehículo no cumple con las condiciones técnico mecánicas por lo que desiste de la compra del vehículo, solicitando la devolución del dinero y dejando el porcentaje que se había pactado como clausula penal o de incumplimiento, es decir, el CINCO PORCIENTO (5%), para un total de SIETE MILLONES TRESCIENTOS CUARENTA MIL PESOS MONEDA LEGAL (\$ 7'340.000 M/L), más el CUATRO POR MIL (4X1000), para un total regresado de CIENTO TREINTA Y NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS DIECIOCHO MIL OCHOCIENTOS PESOS MONEDA LEGAL (\$ 139'818.800 M/L). Por lo anterior, dicho dinero se le devolvió al usuario y de inmediato regresándome el vehículo plurimencionado y dejando sin efectos el contrato referido. Tiempo después, fui convocado para una audiencia de conciliación extra-juicio, en el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades el día 03***

de junio de 2020, donde la parte convocante es el Banco Falabella identificada con Nit. 900.047.981-8 y convocado la Sociedad Rino Apoyo Publicitario SAS identificado con Nit. 900.822.785-5, debido a unas transferencias bancarias no autorizadas que se hicieron a mi cuenta bancaria, sin embargo, el apoderado de la sociedad Rino y coadyuvado por la apoderada de Falabella, solicitaron el retiro de mi presencia en dicha audiencia, toda vez, que soy un tercero que nada tengo que ver en las transacciones referidas, desvinculando me de toda relación o acuerdo entre estos. Dejo claro que no tengo, ni he tenido ninguna relación de ninguna índole con la empresa Rino Apoyo Publicitario SAS. Es de aclarar que, en el momento de la transacción, es decir, de la posible compra, los compradores manifestaron que el giro o transacción se realizaba por el valor acordado, es decir, los 145'800.000 restantes provenían de un proveedor de la ciudad de Bogotá. De lo anterior, se anexa a esta declaración copia del acta de audiencia de conciliación. Igualmente, autorizo a que se verifique por cualquier medio la información aportada en virtud de la mencionada manifestación, y en caso de falsedad, a que se desplieguen las acciones contempladas en la Ley. **El declarante reveló mente sana. No siendo otro el objeto de la presente diligencia, se da por terminada, firmando en constancia la (el) declarante y el Notario. Se imprime la huella dactilar del dedo índice derecho de él (la) declarante. Derechos Causados: \$14.600. ART. 7. RESOLUCION 00755 del 26 de enero de 2022, emanado de la Superintendencia de Notariado y Registro. IVA: 19% \$ 2774.00 valor total cancelado por el (la) declarante \$ 17.374. Se le indica al (los) (las) declarante (s) que previo a suscribir el acta confronte (n) datos y contenido con lo declarado.**

YOVANY QUINTERO SALDARRIAGA
CC. 7729840 de Nel



OCTAVIO DE LA MERCED PALACIO HINCAPIE
NOTARIO DOCE (12) DEL CIRCULO DE MEDELLIN