1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	25	03	20	A	24	04	20

2 **DATOS DEL SUPERVISOR**

NOMBRE DEL SUPERVISOR	JOSE EDUARDO PARADA JIMENEZ
DEPENDENCIA	GRUPO ADMINISTRACION DE CARTERA
CARGO	COORDINADOR GRUPO ADMINISTRACION DE CARTERA

3 **DATOS DEL CONTRATO**

OBJETO: Prestar los servicios profesionales a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en las actividades relacionadas con gestión de solicitudes escaladas al área.	
NÚMERO DE CONTRATO	2020-0265
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	30/01/2020
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	03/02/2020
CONTRATISTA	JEIMY ALEXANDRA PIRAGAUTA DÍAZ
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	1.010.165.670
VALOR (incluido IVA)	El valor del contrato es por la suma de hasta CUARENTA Y CINCO MILLONES TRESCIENTOS SIETE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS M/CTE ($45.307.989,00) impuestos y demás gastos incluidos.
PLAZO	El plazo de ejecución del presente Contrato será hasta el 31 de diciembre de 2020, contados a partir de la suscripción del acta de inicio previo cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución.
FECHA DE INICIO	03/02/2020
FECHA DE FINALIZACIÓN	31/12/2020
ADICIÓN (SI APLICA)	N/A
PRÓRROGA (SI APLICA)	N/A
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	N/A

4 **SEGUIMIENTO CONTRACTUAL**

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
1	Ejecutar las actividades tendientes al cumplimiento de los procedimientos del Grupo de Administración de Cartera, de acuerdo a la normatividad de la Entidad.	X		X	
2	Apoyar las actividades de mejora de los sistemas de información del Grupo de Administración de Cartera, con apoyo tecnológico cuando se requiera.	X		X	
3	Responder a los requerimientos internos y externos en el tiempo establecido correspondientes al Grupo de Administración de Cartera; así como PQRS, SIC, defensor del consumidor financiero u otros.	X		X	
4	Verificar los documentos adjuntos a los requerimientos de acuerdo con los procedimientos establecidos de Cartera.	X		X	

5	Asegurar la aplicación de novedades o ajustes requeridos en la cartera, de acuerdo con la normatividad de la Entidad.	X		X	
6	Las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor, relacionadas con el objeto del contrato.	X		X	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

5 **PRODUCTOS ENTREGABLES**

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	Informe mensual sobre las obligaciones especificas ejecutadas en el marco del contrato objeto de la presente.	x	
2	Entrega de los archivos que elabore relacionados con el objeto del contrato.	x	
3	Actas originales de las reuniones establecidas en el desarrollo del contrato.	x	

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

6 **¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?**

SI X	**NO**
EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO	

7 **RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL Y APORTES PARAFISCALES (SI APLICA)**

Presento soportes de pago a la Seguridad social emitido por el operador **Mi Planilla,** donde indica que ha cumplido con la obligación de pago de los soportes al sistema de seguridad social (pensión, salud y ARL), por el mes de **ABRIL de 2020.**

Planilla número **41822951.**

8 **¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?**

SI X	**NO**	**NO APLICA**

9 **EJECUCIÓN PRESUPUESTAL**

	VIGENCIA *(2020)*
VALOR DEL CONTRATO	$45.307.989,00
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	$0,00
VALOR A PAGAR **(Si aplica)**	$ 3.939.825,00
VALOR EJECUTADO	$ 10.768.855,00
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	$ 34.539.134,00

10 **ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:**

¿DURANTE LA EJECUCIÓN SE MATERIALIZÓ ALGÚN RIESGO?

SI ____ **NO** __**X**___

Si la respuesta es afirmativa, diligencie el número del evento del riesgo radicado en vigía:

11 **REEVALUACIÓN DE CONTRATISTAS / PROVEEDORES:**

En caso de ser último pago diligencie la siguiente información de acuerdo con los siguientes parámetros:

2 MALO	**3 REGULAR**	**4 ACEPTABLE**	**5 EXCELENTE**

ASPECTO	**DESCRIPCIÓN**	**PUNTAJE**
CUMPLIMIENTO	Las actividades desarrolladas durante el contrato cumplieron con las obligaciones establecidas, los requerimientos técnicos y procedimentales de acuerdo con los lineamientos de la Entidad.	
	Las actividades fueron entregadas con oportunidad según las fechas previstas en el contrato o solicitadas por el supervisor.	
CALIDAD	Los productos o entregables cumplen con especificaciones técnicas establecidas en el Contrato	
	El personal asignado fue suficiente y tenía las competencias necesarias para ejecutar todas las actividades del contrato.	
OPORTUNIDAD DE LA INFORMACIÓN	Todas las facturas / cuentas de cobro y sus soportes, la documentación contractual requerida durante la ejecución y la documentación postcontractual fueron entregados y/o publicados de acuerdo con lo establecido en el contrato, procesos y procedimientos internos y normatividad legal vigente.	
	Entregó informe definitivo de acuerdo con el numeral 2 de la cláusula “Entregables” contemplado dentro del contrato	

REEVALUACIÓN GENERAL	
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION	

FECHA DE ELABORACIÓN: 24/04/2020



FIRMA DEL SUPERVISOR

CERTIFICADO DE RECIBIDO A SATISFACCIÓN

EL SUSCRITO SUPERVISOR DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS **2020-0265**

CERTIFICA:

Que el contratista **JEIMY ALEXANDRA PIRAGAUTA DÍAZ** identificado con **C.C. 1.010.165.670**, cumplió a satisfacción las obligaciones pactadas en el contrato Nro. **2020-0265,** cuyo objeto es ***"Prestar los servicios profesionales a la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología en las actividades relacionadas con gestión de solicitudes escaladas al área."***, adjuntando como soporte de éste, el informe de las actividades requeridas y ejecutadas del 25 de Febrero al 24 de Marzo de 2020, con el fin de realizar el pago **No.2020-003**, al igual que los Indicadores de Gestión pactados en el contrato.

Adicionalmente, presentó soportes de pago a la Seguridad Social emitido por el operador **MiPlanilla,** donde indica que ha cumplido con la obligación de pago de los aportes al sistema de seguridad social (pensión, salud y ARL), por el mes de **Abril de 2020**, según lo señalado en el artículo 135 de la Ley 1753 de 2015, cuyos pagos se ajustan a los porcentajes establecidos en la Ley, así:

Mes	No. Planilla	Pensión	Salud	ARL
Abril 2020	41822951	$252.200	$197.000	$8.300

La presente certificación se expide para efectos de cancelar el pago **No.2020-003** expedida el **24** de **Abril**, por valor de **TRES MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO PESOS ($3.939.825,00) M/CTE.**

En constancia se firma en Bogotá D. C. a los **24** días del mes de **Abril** del año **2020.**

JOSE EDUARDO PARADA JIMENEZ
Coordinador Grupo de Administración de Cartera
Supervisor contrato **2020-0265**

	Nombre funcionario	***Cargo***	***Firma***	***Fecha***
Revisó	*Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez*	*Contratista VOT-GAC*		*24/04/2020*
El arriba firmante declara que ha revisado el presente documento, entregables por lo tanto bajo su responsabilidad recibe a satisfacción lo establecido en el plan de trabajo y sobre los soportes adjuntos lo presenta para la firma de quien corresponda.				

INFORME DE GESTIÓN

CUENTA DE COBRO: No. ***2020-003***	*CONTRATO: No.* ***2020-0265***
FECHA: Abril 24 de 2020	*ENTREGADO POR: Jeimy Alexandra Piragauta Díaz*

A continuación, relaciono las actividades desarrolladas para el pago **No. 2020-003** de acuerdo con el contrato Nro. **2020-0265**. Lo anterior teniendo en cuenta las obligaciones específicas indicadas en el mismo:

OBLIGACIONES ESPECÍFICAS

1. *Ejecutar las actividades tendientes al cumplimiento de los procedimientos del Grupo de Administración de Cartera, de acuerdo a la normatividad de la Entidad.*

Se relaciona a continuación el desarrollo para cada proceso ejecutado:

- **ACUERDOS 010 - COBRANZAS**

Para acuerdos con fecha de negociación hasta el 21 de agosto de 2019, aplicar en la cartera de los beneficiarios la novedad correspondiente para cada alternativa de pago, luego de cumplir el acuerdo: "***Extinción****: pago del total de la obligación (plazo de 1 mes), descuento de intereses corrientes, mora y otros conceptos.* ***Normalización****: cancelación total del saldo vencido (plazo de 1 mes) descuento intereses corrientes mora y otros conceptos.* ***Refinanciación****: se modifica el plazo y el valor de la cuota inicialmente pactada a fin de regularizar la totalidad de la obligación, descuento intereses corrientes mora y otros conceptos*."

Se realiza el trámite y aplicación de los acuerdos de manera individual, para los casos que remiten a Cartera, los cuales se requieren para la correspondiente atención de PQR´S así:

- ✓ Desde los diferentes procesos del Grupo de Administración de Cartera:
  - Fondos en Administración
  - Paz y salvos para devolución de garantías
  - Requerimientos a través del Defensor del Consumidor
- ✓ Desde la Dirección de Cobranzas, quienes remiten:
  - Solicitudes vía correo electrónico
  - Memorandos internos
- ✓ Desde Outsourcing a través de cosmos

- **REFINANCIACIÓN MORA MENOR A 90 DÍAS:**

a. Se valida en COSMOS/PQR´S que se encuentre adjunto el formulario de solicitud en el requerimiento allegado por el beneficiario.
b. Validar si el beneficiario genera la autorización para el envío de su factura a través de correo electrónico (se consolida la información de las cuentas de correo).
c. Análisis de la obligación en el aplicativo CORE-FX a fin de conocer la edad de mora y tomar los saldos para proyección de simulación de la novedad.
d. Alimentar base de datos con la información hallada.

e. Generar el archivo plano con la información correspondiente (ID + cantidad de meses a refinanciar + próxima fecha de pago) y se realiza el proceso masivo en el aplicativo SM.
f. Validar la aplicación exitosa de la novedad en el aplicativo SIGNATURE, donde se verifica que los saldos sean procedentes.
g. Dar respuesta a los casos escalados a través de COSMOS/PQR´S.

VALIDACIÓN Y REVISIÓN DE SALDOS:

Desde el área de Cobranzas remiten a Cartera casos vía correo electrónico, los cuales son remitidos para validación de saldos; dichas obligaciones pueden presentar las siguientes características:

- ✓ Obligaciones que han presentado Retencion Salarial por lo que se requiere validar el cumplimiento de la liquidación de dicha retención, para lo cual se valida:
  - *Si el saldo del crédito es correcto*: se realiza revisión de tasas de interés, aplicación de recaudos, cierres y capital.
  - *Si ha presentado cambios la liquidación del crédito desde la fecha de inicio de la retención salarial*, se valida si refleja liquidación constante.
  - *Si los pagos producto de la retención salarial se encuentran aplicados correctamente*, se valida la aplicación de los recaudos, los cuales aplican a los rubros de: otros (si presentaba) intereses corrientes, de mora y capital.
  - *Si existe recomposición de saldos*, se valida si el ID corresponde a la línea Alianzas y se clara que es importante que el área de Crédito determine si el crédito cumple o no con los componentes y/o reglas de giro.
  - *Cuál es el valor a condonar*, y si este solo corresponde a intereses y no capital, se remiten saldos de la obligación en la tabla detallada.
- ✓ Obligaciones que serán presentadas ante el Comité de Riesgo de Crédito, como “Casos Especiales” ya que superan la condonación a los 20 SMMLV, para estos casos se valida:
  - *Si el saldo del crédito es correcto*: se realiza revisión de tasas de interés, aplicación de recaudos, cierres y capital.
  - *Si ha presentado cambios la liquidación del crédito*, se valida si refleja liquidación constante.
  - *Si los pagos se encuentran aplicados correctamente*, se valida la aplicación de los recaudos, los cuales aplican a los rubros de: otros (si presentaba) intereses corrientes, *de mora y capital.*
  - *Si los saldos son correctos,* se valida la migración de C&CTEX a CORE-FX.

APLICACIÓN AUXILIOS COVID-19 - AMPLIACIÓN DE PLAZO

Brindar apoyo en el análisis, pruebas, desarrollo, aplicación y respuesta a las solicitudes de los auxilios covid-19 requeridos por los beneficiarios de la Entidad, esto dando cumplimiento al Decreto No. 467 del 23 de marzo 2020, expedido por el Gobierno Nacional “*Por el cual se dictan medidas de urgencia en materia de alivios para beneficiarios del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX, dentro del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*” en su Artículo 1. Numeral 3: “***Ampliación de plazos*** *en los planes de amortización. Esta medida puede ser solicitada por todos los beneficiarios con créditos vigentes. Para los créditos de mediano plazo, la amortización se ampliará hasta el doble del período inicial de pagos y para los créditos de largo plazo, la amortización se ampliará hasta el 50% del plazo original*.”

a. Recibir la base de asignación donde se encuentran los casos ya autorizados para la aplicación del auxilio.
b. Validar la base de saldos de la cartera de cada beneficiario para proyectar la correspondiente ampliación de plazo según la modalidad y condiciones de cada crédito.
c. Generar el archivo plano con la información correspondiente (ID + cantidad de meses a ampliar + próxima fecha de pago) y se realiza el proceso masivo en el aplicativo SM.
d. Validar la aplicación exitosa de la novedad en el aplicativo SIGNATURE para una muestra aleatoria, donde se verifica que los saldos sean procedentes.
e. Dar respuesta en la que se indica: (*Tiempo ampliado: __ meses ID: ___ Valor de Cuota: $00.000,00 Fecha de pago: dd/mm/aaaa*) lo anterior con el fin de emitir respuesta final a cada beneficiario.

2. *Apoyar las actividades de mejora de los sistemas de información del Grupo de Administración de Cartera, con apoyo tecnológico cuando se requiera.*

En el mes de abril se genera apoyo continuo en la aplicación de los Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19 para beneficiarios de Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX.

3. *Responder a los requerimientos internos y externos en el tiempo establecido correspondientes al Grupo de Administración de Cartera; así como PQRS, SIC, defensor del consumidor financiero u otros.*

FECHA ASIGNACIÓN	ACTIVIDAD DESARROLLADA	CASOS			
		REZAGO MES ANT.	ASIGNADADOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
MEMORANDOS INTERNOS					
Recibidos entre el 04 de abril y el 22 de abril de 2020	EXTINCIÓN	0	2	2	0
SOLICITUDES - GAC					
Recibidos entre el 03 de abril y el 06 de abril de 2020	EXTINCIÓN	0	1	1	0
	REFINANCIACIÓN	0	1	1	0
SOLICITUDES - REQUERIMIENTOS GAC					
DC 25302	REFINANCIACIÓN	0	1	1	0
COSMOS - REFINANCIACIÓN MENOR A 90 DÍAS					
Recibidos entre el 20 de marzo y el 02 de abril de 2020	REFINANCIACIÓN	0	16	16	0
SOLICITUDES - COBRANZAS					
Recibidos entre el 13 de marzo y el 08 de abril de 2020	AJUSTE PLAN DE PAGO	0	53	53	0
	REVISIÓN DETALLADA	0	28	28	0

FECHA ASIGNACIÓN	ACTIVIDAD DESARROLLADA	CASOS			
		REZAGO MES ANT.	ASIGNADADOS	TRAMITADOS	PENDIENTES
	NORMALIZACIÓN	0	1	1	0
	REFINANCIACIÓN	0	10	10	0
AUXILIOS COVID - 19					
Recibidos entre el 28 de marzo y el 22 de abril de 2020	APLICACIÓN AUXILIO COVID -19 AMPLIACION DE PLAZO	0	8.200	8.200	0
TOTAL CASOS		**0**	**8.313**	**8.313**	**0**

4. *Verificar los documentos adjuntos a los requerimientos de acuerdo con los procedimientos establecidos de Cartera.*

Para la aplicación de la novedad de Refinanciación mora menor a 90 días, se valida que:

- ✓ El crédito debe estar en etapa de amortización.
- ✓ El crédito educativo debe estar en cartera activa de recursos propios o fondos en administración que acojan el reglamento de cobranzas el ICETEX.
- ✓ Durante los últimos seis meses el crédito no debe haber alcanzado una mora consecutiva mayor a 90 días, tiempo contado desde la época de estudios (si aplica).
- ✓ En el Cosmos/PQR´S se encuentre adjunto el formulario de solicitud en el requerimiento allegado por el beneficiario.
- ✓ Validar si el beneficiario genera la autorización para el envío de su factura a través de correo electrónico (se consolida la información de las cuentas de correo).

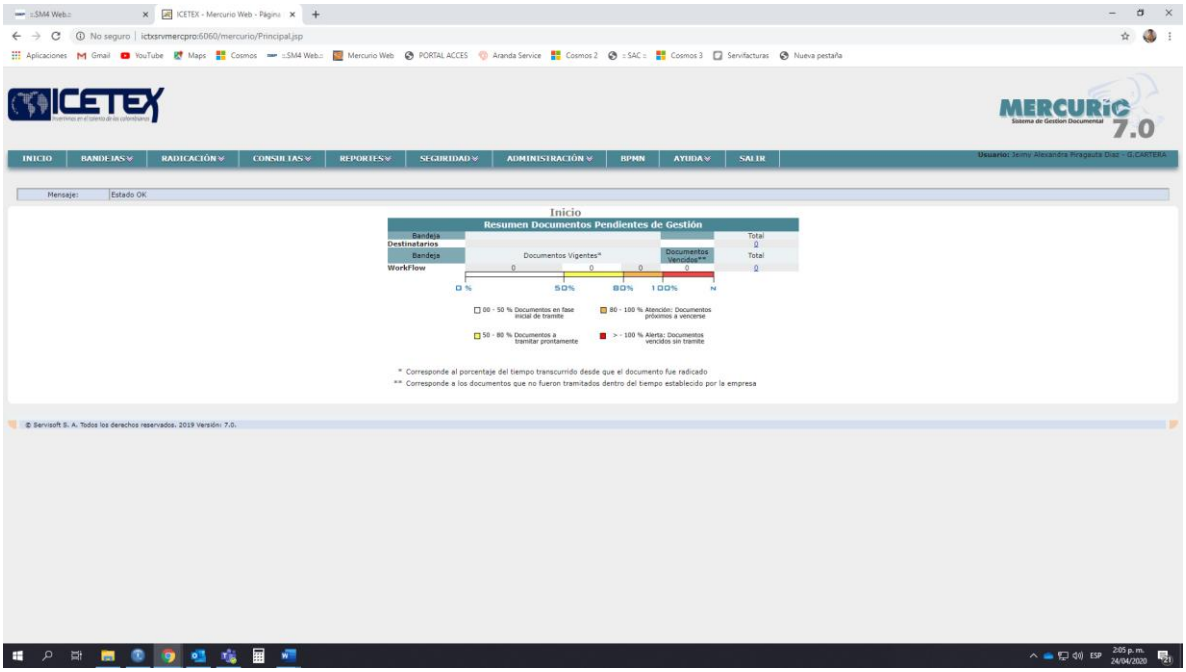
5. *Asegurar la aplicación de novedades o ajustes requeridos en la cartera, de acuerdo con la normatividad de la Entidad.*

Total requerimientos tramitados durante el periodo comprendido entre el 25 de marzo y el 24 de abril:

GESTIÓN	CANTIDAD ID´S
DEPURADA	194
ESTABILIZADA	8.119
TOTAL	**8.313**

6. *Las demás actividades que le sean asignadas por el supervisor, relacionadas con el objeto del contrato.*

Reporte de bandeja Mercurio



ENTREGABLES

1. *Informe mensual sobre las obligaciones especificas ejecutadas en el marco del contrato objeto de la presente.*
   - ✓ Envío a través de correo electrónico a la cuenta jmrodriguez@icetex.gov.co de la base de gestión tramitada durante el mes.
   - ✓ Envío a través de correo electrónico a la cuenta jmrodriguez@icetex.gov.co de la base de casos aplicados correspondientes a la emergencia Auxilios Covid-19

2. *Entrega de los archivos que elabore relacionados con el objeto del contrato.*
   - ✓ Base de datos entregada en la cual se relaciona la información de cada obligación que fue objeto de aplicación de novedad y de atención de la petición, queja, reclamo o solicitud escalada en el Sistema de Información de Administración de Clientes CRM COSMOS y la base de acuerdos aplicados por parte de Cobranzas a través de la herramienta tecnológica SAC.

3. *Actas originales de las reuniones establecidas en el desarrollo del contrato.*
   - ✓ El reporte de reuniones asistidas para el mes de Abril se encuentra en la carpeta compartida Reporte de Cartera (\\ictxsrvfs) Z:\CARTERA\3. ADMINISTRACIÓN DE CARTERA\4.ACTAS DE MEJORAMIENTO\AÑO 2020

INDICADORES

El indicador se calcula con base en el cumplimiento de las actividades mensuales ejecutadas con un resultado igual o superior al 95%

ACTIVIDADES				
REZAGO	**ASIGNADADOS**	**REALIZADAS**	**PENDIENTES**	**PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO**
1	8.313	8.313	0	100%

CONCLUSIONES

- Los acuerdos de pago de cobranzas (Refinanciación, Normalización y Extinción) a partir del 22 de agosto de 2019 son aplicados directamente por el área de Cobranzas a través del aplicativo SAC el cual salió a producción.
- El proceso de depuración y estabilización de la cartera se ha desarrollado de manera constante.
- En el mes de abril se genera apoyo continuo en la aplicación de los Auxilios Educativos Coronavirus COVID-19 para beneficiarios de Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX.

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe en la ciudad de Bogotá, a los 24 días del mes Abril del año 2020 por los que en ella intervinieron.

Jeimy Alexandra Piragauta Díaz
C.C. 1.1010.165.670 de Bogotá

Revisó: *Ingrid Johanna Ortiz Rodriguez - Contratista VOT-GAC*