1

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	09	24	**A**	30	09	24

2

DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	LINA MARIA CRUZ SILVA
DEPENDENCIA	VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA
CARGO	VICEPRESIDENTA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA

3

DATOS DEL CONTRATO

OBJETO: "Prestación de servicios de operación de una plataforma tecnológica en la modalidad de Software as a Service (SaaS) que cumpla con las necesidades de negocio de ICETEX, relacionadas con la gestión de operaciones y la gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones, alineado a las definiciones técnicas y de arquitectura establecidas por la entidad".	
NÚMERO DE CONTRATO	2024-0659
FECHA DE SUSCRIPCIÓN	29/02/2024
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	29/02/2024
CONTRATISTA	**UNIÓN TEMPORAL ICETEX 2016**, representada legalmente por **JOSÉ HERIBERTO FERNÁNDEZ GARCÍA**, identificado con cédula de ciudadanía No. 88.159.098, INTEGRADA POR: 1. **GRUPO KRITERION LTDA**, NIT 800.196.942-6 2. **OSP INTERNATIONAL CALA SAS**, NIT 830.105.621-7
NIT	901.034.103-5.
VALOR (incluido IVA)	$41.891.078.820
PLAZO	36 MESES
FECHA DE INICIO	01/03/2024
FECHA DE FINALIZACIÓN	28/02/2027
ADICIÓN (SI APLICA)	N/A
PRÓRROGA (SI APLICA)	N/A
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	N/A

4

SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

NÚMERO DE LA	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
1	Ejecutar el objeto del contrato cumpliendo con los Anexos *(Anexo 1. Requerimientos Funcionales, Anexo 2. Acuerdo de Niveles de Servicio, Anexo 3. Requerimientos de Servicio)*. Para esto, deberá dar correcta aplicación a las necesidades de integración, soporte, mantenimiento, actualización, capacitación y todas las actividades propias de la operación contratada.	X		X	
2	Proveer el servicio de software Core Bancario que cumpla con los requerimientos de cartera, cobranzas, portafolio de productos y convocatorias necesarios para garantizar la operación misional del ICETEX.	X		X	
3	Disponer del personal de proyecto durante el tiempo de ejecución del contrato, conforme a las condiciones, perfiles y tiempos ofertados por el contratista para dar cumplimiento a la operación contratada.	X		X	
4	Efectuar las renovaciones y actualizaciones de la solución contratada, de tal manera que se mejore el servicio, previa aceptación de la supervisión del contrato.	X		X	
5	Proveer la integración de servicios de exposición y consumo alineados a las capacidades, objetivos y servicios definidos en la arquitectura empresarial de ICETEX. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, conforme al anexo 3. “Requerimientos de servicio”.	X		X	
6	Realizar los análisis que permitan realizar parametrizaciones en el software como servicio a fin de reducir la complejidad de las operaciones relacionadas con la carga, consulta, búsqueda, acceso y procesamiento de los datos en los procesos misionales y funcionales donde interactúa la solución contratada.	X		X	
7	Facilitar la presentación de la información y reportes de manera oportuna y fiable para la toma de decisiones.	X		X	
8	Establecer una fuente única de información integrada que elimine duplicidades y centralice los datos.	X		X	
9	Garantizar la trazabilidad de las operaciones realizadas en el sistema ofrecido.	X		X	
10	Diseñar e implementar controles sólidos que mitiguen los riesgos del sistema de información	X		X	
11	Mantener la disponibilidad del sistema establecida en la Meta del Anexo de Niveles de Servicio, garantizando el tiempo de servicio ofertado por el proveedor	X		X	
12	Asegurar la calidad del bien y servicio prestados.	X		X	
13	Asumir la responsabilidad de todas las actividades relacionadas con la ejecución de las obligaciones contractuales.	X		X	
14	Cumplir con los plazos establecidos para las entregas, siguiendo los cronogramas de trabajo establecidos.	X		X	

NÚMERO DE LA	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
15	Facilitar y coordinar la migración y entrega de todos los datos, registros y archivos que son propiedad del ICETEX. Esto incluye brindar asistencia técnica y asegurar que todos los datos sean entregados de manera completa, estructurada y en el formato requerido por el ICETEX, en los tiempos y momentos que la entidad defina, garantizando una transición efectiva y sin pérdida de información durante el transcurso del contrato.	X		X	
16	Presentar oportunamente las facturas, soportes y demás documentos necesarios para el pago por parte del ICETEX.	X		X	
17	Acreditar el cumplimiento de los pagos de aportes de los empleados a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Cajas de Compensación Familiar, según lo requerido.	X		X	
18	Mantener vigentes las garantías exigidas durante el tiempo pactado en el contrato, incluyendo las modificaciones que se presenten durante la ejecución del mismo.	X		X	
19	Facilitar y apoyar la migración de datos de su propio sistema al sistema que disponga el ICETEX cuando sea solicitado al término del contrato.	X		X	
20	Garantizar con fundamento en los artículos 365 y 366 de la Constitución Política de Colombia, la prestación del servicio público que se surte con efecto de la puesta en operación de la solución, para lo cual el proveedor deberá garantizar una extensión adicional al plazo del contrato en la cual a cero costo mantendrá la operación por 45 días siguientes a la terminación del plazo del contrato, para el caso en que la entidad no logre concretar un adjudicatario y/o seleccionar un contratista para la operación de la solución.	X		X	
21	Garantizar que, una vez finalizadas las horas de mantenimiento evolutivo establecidas en la oferta, se pondrá a disposición de la entidad una bolsa equivalente a 2.500 horas de mantenimiento evolutivo para uso de ICETEX. Estas horas hacen parte de los valores agregados de la oferta y serán cubiertas por el proveedor, sin costo para la entidad. Al término de esta bolsa de horas y en caso de que ICETEX requiera mantenimientos evolutivos adicionales, deberá tenerse en cuenta el valor hora adicional de DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL PESOS ($275.000) contenido en la oferta.	X		X	
22	Garantizar hasta un millón doscientos cincuenta mil (1.250.000) créditos administrados en la cartera de la entidad. En caso de que la entidad lo requiera y se presente un crecimiento en la necesidad del número de créditos mencionado, el proveedor amplía hasta un 20% de su oferta inicial en créditos, sin costo para la entidad	X		X	
23	Suministrar al Supervisor del contrato toda la Información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrate.	X		X	
24	Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el Supervisor del contrato.	X		X	

NÚMERO DE LA	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
25	Cumplir con cualquier otra obligación inherente al objeto y la naturaleza del proyecto, de acuerdo con los requerimientos funcionales definidos.	X		X	
Nº	**OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA**				
1	Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las actividades establecidas en el presente documento y dentro del plazo pactado, especialmente las que le sean asignadas por el supervisor del contrato, siempre que se encuentren conformes con el objeto y la naturaleza de este, así como suscribir oportunamente junto con el supervisor los documentos y actas inherentes a que haya lugar.	X		X	
2	Cumplir con todos los requisitos necesarios para la legalización del contrato.	X		X	
3	Custodiar y responder por los elementos de la Entidad entregados a su cargo para el desarrollo del presente contrato	X		X	
4	Realizar la afiliación y encontrarse al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Integral (salud y pensión) y al Sistema de Riesgos Laborales	X		X	
5	Aplicar a los expedientes físicos asignados o elaborados, las técnicas de archivística y retención documental	X		X	
6	Utilizar la imagen de ICETEX de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste, salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario o contratista podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.	X		X	
7	Entregar a ICETEX toda la información, documentos y archivos recopilados y producidos en desarrollo de la ejecución del contrato, al finalizar el plazo del mismo, de conformidad con las normas y disposiciones vigentes en ICETEX, en medio digital, e impreso de común acuerdo con el supervisor del contrato.	X		X	
8	Poner a disposición de ICETEX su capacidad laboral, experiencia, y conocimientos para cumplir con el objeto del contrato.	X		X	
9	Informar oportunamente al (la) supervisor (a) del contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución de este.	X		X	
10	Entregar al archivo los expedientes resultantes de los trámites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa.	X		X	
11	Cumplir con las normas y/o procedimientos vigentes sobre el tema en Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente establecidos.	X		X	
12	Publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública los informes mensuales de ejecución del contrato y demás documentos exigidos por la regulación vigente.	X		X	
13	Garantizar su formación en las áreas de conocimiento establecidas por la normativa vigente de acuerdo con la naturaleza jurídica de la Entidad y los lineamientos establecidos por el Grupo de Talento Humano.	X		X	
14	Aplicar los valores, políticas y normas de conducta previstas en el código de integridad de la Entidad.	X		X	

NÚMERO DE LA	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
15	Hacer devolución, a la terminación del contrato, de los elementos de seguridad y salud en el trabajo y descargue de la información en el sistema de correspondencia de la Entidad, de acuerdo con las indicaciones del supervisor del contrato.	X		X	
16	ICETEX aplicando las buenas prácticas entre estas el estándar internacional de la Norma ISO 22301 (versión vigente), el cual indica los "Requisitos para el Sistema de Gestión de Continuidad de negocio" y teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 4.3.1.3.2 de la circular externa 014 de 2022 "Administración de la continuidad del negocio" de la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece que, una vez adjudicado el contrato, el proponente adjudicatario deberá presentar al supervisor del contrato, cuando le aplique o sea solicitado vía correo electrónico, el Plan de continuidad de negocio (que debe incluir como mínimo: riesgos de interrupción, escenarios de interrupción, estrategias de continuidad, soluciones de continuidad, planes de continuidad (incluido DRP), planes de recuperación, indicadores del sistema, programa de ejercicios, informes de ejercicios) de los productos y/o servicios contratados, el cronograma de la empresa para la ejecución de las pruebas de contingencia y continuidad y los resultados de estas y el plan de acciones correctivas a adelantar, acorde a lo descrito en sistema de continuidad de negocio enviado. Estos documentos deberán cumplir los criterios de aceptación y lineamientos establecidos por ICETEX a través del área competente o responsable	X		X	
17	En el evento que el contratista este obligado a llevar contabilidad, deberá llevar y registrar su contabilidad de la ejecución del contrato bien sea por centro de costos o de manera individual de tal forma que permita verificar, al estado, la ejecución y aplicación de los recursos públicos, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo. (Artículo 50 de la Ley 2195 de 2022 y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan).	X		X	
18	Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del Contrato.	X		X	

5

PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	El CONTRATISTA deberá suministrar al supervisor del contrato como evidencia de la ejecución de este, soporte, documento o certificación del contratista donde conste la certificación del licenciamiento en las condiciones establecidas en la propuesta.	X	

2	Certificación de la disponibilidad del paquete de horas para uso de capacitación y mantenimientos evolutivos, que serán solicitados y aprobados por demanda por la supervisión del contrato; se deberá entregar documentación y/o informe de cada una de las horas consumidas en ejecución del requerimiento, para llevar a cabo la aprobación de las horas consumidas.	X	
3	Los pagos se realizarán mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el CONTRATISTA, previa radicación de la factura con el cumplimiento de todos los requisitos legales y con los siguientes documentos: (i) Acta de recibido a satisfacción del entregable o de los servicios en completa operación, suscrita por parte del Interventor y/o del Supervisor del contrato asignado por parte del ICETEX; (ii) Informe de las actividades ejecutadas, conforme a las condiciones establecidas para el entregable o servicio en el periodo facturado; (iii) Certificación expedida por el representante del CONTRATISTA o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y las contribuciones parafiscales al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar. (iv) Comprobantes de pago (planilla) de los aportes a seguridad social y parafiscales del equipo de trabajo asignado al contrato y (v) Presentación y cierre previo de los entregables definidos en las Obligaciones específicas del contrato - Obligaciones del Contratista, cuando aplique.	X	

OBSERVACIONES:

El presente informe procede para el pago del SÉPTIMO mes del componente de servicio establecido en el numeral 2 de la cláusula **FORMA DE PAGO** del contrato, la cual menciona que:

El COMPONENTE DE SERVICIO tiene un valor de **VEINTICINCO MIL CIENTO OCHENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTE PESOS ($25.188.258.820)** y señala además que para el año 1 del componente de servicio, el valor mensual a facturar es de **$593.883.856.** A este valor, le serán aplicables los descuentos por ANS causados durante el periodo facturado, en este periodo NO se realizan descuentos por ANS conforme al Acta del Comité de Apoyo a la Supervisión.

Adicionalmente, el contrato contempla otro concepto mensual de pago en el literal iv del COMPONENTE DE LICENCIAMIENTO establecido en el numeral 1 de la cláusula **FORMA DE PAGO** del contrato, según el cual "*iv. El valor excedente de licenciamiento se pagará al contratista en 36 pagos mensuales por valor de **DOSCIENTOS ONCE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO PESOS ($211.956.144)** adicionales al servicio mensual. Estos pagos se verán reflejados en la factura de servicio mensual que presente el contratista conforme al numeral 2*".

Por lo anterior, la sumatoria de los dos valores refleja un valor total a facturar de **OCHOCIENTOS CINCO MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL PESOS ($805.840.000,00).**

6

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

X **SI**	**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)

FECHA (DD/MM/AA)	NOMBRE
1 de octubre de 2024	Katherine Lozada Aguirre Revisor Fiscal TP 194025 - T

8

¿ENTREGÓ INFORME DE ACTIVIDADES?

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

9

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA *(AÑO)*
VALOR DEL CONTRATO	**$ 41.891.078.820**
VALOR ADICIÓN (Si aplica)	**$ -**
VALOR A PAGAR **(Si aplica)**	**$ 805.840.000,00**
VALOR EJECUTADO	**$ 9.034.661.521,02**
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	**$ 32.856.417.298,98**

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		**(Promedio de los puntajes)**
OBSERVACIONES A LA REEVALUACION		

NOTA: *Adicionalmente en el último pago se deberá diligenciar el mismo resultado dentro del siguiente formulario con el fin de consolidar la información de acuerdo con lo dispuesto en la Norma ISO 9001 de 2015:*

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=oBw9XnV_FECUlgaXkWe-3IzLIMQr2ZVBio5893WxRH1UM0QyVII3N1NVR0pCQlZaTEhLWTRQUU9LOS4u

FECHA DE ELABORACIÓN: 23/10/2024

LINA MARIA CRUZ SILVA
Vicepresidenta de Operaciones y Tecnología
Supervisora Contrato 2024-0659

Revisó y Aprobó: Ing. Juana García Poveda.
Gerente Proyecto CORE

Revisó: Claudia Patricia Robles
Abogada Articulación Proyectos VOT

Elaboró: Milena Calderón Duarte
Apoyo Proyecto Core Bancario

CERTIFICADO DE RECIBO A SATISFACCIÓN

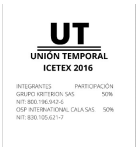
De conformidad con lo establecido en el título "FORMA DE PAGO", hago constar quela empresa **UNION TEMPORAL ICETEX 2016** identificada con NIT 901.034.103-5 cumplió con los entregables exigidos para el pago No. 08 del contrato 2024-0659 cuyo objeto es "*Prestación de servicios de operación de una plataforma tecnológica en la modalidad de Software as a service (SaaS) que cumpla con las necesidades denegocio de ICETEX, relacionadas con la gestión de operaciones y la gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones, alineado a las definiciones técnicas y de arquitectura establecidas por la entidad",* correspondiente a la mensualidad **No. 7** de la etapa de Servicio y Operación. Igualmente atendiendo recomendación de viabilidadde pago expedida por el grupo experto designado como comité de apoyo a la supervisión del contrato 2024-0659, se emite certificado de recibido a satisfacción para el presente pago.

La presente constancia se expide para efectos de avalar el pago de la factura No. **FVE-88** correspondiente al pago No.08 del contrato 2024-0659 correspondiente a la mensualidad **No.7** de la etapa de Servicio y Operación que va del 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2024. Las validaciones de cumplimiento para el presente pago se han surtido por parte del comité de apoyo a la supervisión según acta del día 23 de octubre de 2024, por valor de **OCHOCIENTOS CINCO MILLONES OCHOCIENTOS CUARENTA MIL PESOS ($805.840.000,00).**

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 24 días del mes de octubre de 2024

LINA MARIA CRUZ SILVA
Vicepresidenta de Operaciones y Tecnología
Supervisora Contrato 2024-0659

Revisó y Aprobó:	Ing. Juana García Poveda. Gerente Proyecto CORE
Revisó:	Claudia Patricia Robles Abogada Articulación Proyectos VOT
Elaboró:	Milena Calderón Duarte Apoyo Proyecto Core Bancario



UNION TEMPORAL ICETEX 2016
NIT 901.034.103-5
CRA 11B 96 03
Tel: 6237174
Bogotá - Colombia
contador@ospinternational.com

Factura de venta electrónica
No. FVE 88

Señores	INSTITUTO COLOMBIANO DE CREDITO EDUCATIVO Y ESTUDIOS TECNICOS EN EL EXTERIOR MARIANO OSPINA PEREZ I		
NIT	899.999.035-7	**Teléfono**	(000) 3821670 - Ext. 000
Dirección	CRA 3 # 18 32	**Ciudad**	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	24/10/2024, 11:12
Expedición	24/10/2024, 11:13
Vencimiento	08/11/2024

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Bruto
1	Mes 7 Servicio SaaS, del periodo comprendido entre el 1 al 30 de Septiembre de 2024 para el Contrato 2024-0659	1.00	805,840,000.00	0.00	805,840,000.00

Total items: 1

Total Bruto	805,840,000.00
Total a Pagar	**805,840,000.00**

Valor en Letras:
Ochocientos cinco millones ochocientos cuarenta mil pesos m/cte

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Pago a Crédito - Cuota No. 001 vence el 2024-11-08 por $ 805,840,000.00

Observaciones:

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764071480903 aprobado en 20240527 prefijo FVE desde el número 82 al 100 Vigencia: 12 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas Tarifa 0,69%
CUFE: eb54d7532c49c3401b4337e856ead98a96d6ad618f963694809bcc00233c4fb147b7d8d15c85cc92568d2311903dce21

Fabricante Software y Proveedor tecnológico: Siigo SAS - Nit 830.048.145-8. Nombre Software: Siigo Nube. Firma electrónica: ver en el XML

INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO

CORE BANCARIO

Septiembre 1 al 30 de 2024

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior — ICETEX

CONTRATO 2024-0659

Octubre 8 de 2024

# CONTRATO	**2024 – 0659**
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ICETEX 2016, representada legalmente por JOSÉ HERIBERTO FERNÁNDEZ GARCÍA, identificado con cédula de ciudadanía No. 88.159.098. INTEGRADA POR: 1. GRUPO KRITERION LTDA, NIT 800.196.942-6 2. OSP INTERNATIONAL CALA SAS, NIT 830.105.621-7
OBJETO DEL CONTRATO	Prestación de servicios de operación de una plataforma tecnológica en la modalidad de Software as a Service (SaaS) que cumpla con las necesidades de negocio de ICETEX, relacionadas con la gestión de operaciones y la gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones, alineado a las definiciones técnicas y de arquitectura establecidas por la entidad
SUPERVISOR DEL CONTRATO	LINA MARIA CRUZ SILVA
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO	1/03/2024
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	28/02/2027
PERIODO DEL INFORME	01 al 30 de septiembre de 2024
NUMERO DE PAGO	6 de 36

HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES			
Versión	**Fecha**	**Responsable**	**Descripción**
1.0	11/10/2024	Gerencia del Proyecto	Elaboración Informe 07

ÍNDICE:

1. RESUMEN GERENCIAL DE LA GESTIÓN DEL CONTRATO 5
2. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO 9
   a. Avance físico del contrato 9
   b. Avance financiero del contrato 9
3. SEGUIMIENTO EJECUCIÓN DEL CONTRATO 11
   a. Seguimiento a la operación del servicio 11
   b. Seguimiento replicación de datos 19
   c. Seguimiento cierre diario y mensual 20
   d. Seguimiento a Mantenimiento evolutivo 21
   e. Seguimiento Plan de capacitación 22
   f. Situaciones relevantes 23
   g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad 25
   h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato 25
   i. Plan de trabajo general del contrato 31
   j. Valores agregados 35
      i. Modelador de flujos 35
      ii. Infraestructura 36
   k. Nuevos requerimientos 39
4. ANS 40
   a. Disponibilidad del Sistema Core Bancario 40
   b. Tiempo de atención– Incidentes 44
   c. Tiempo de solución - Incidentes 44
   d. Gestión de la solución – Incidente – Cálculo del indicador 45
   e. Recurrencia de incidentes - Incidente – Cálculo del indicador 46
   f. Gestión de problemas – Incidente - Cálculo del indicador 49
   g. Gestión de solicitudes – Soporte técnico – Cálculo del Indicador 50
   h. Tiempo de atención – Requerimiento 51
   i. Tiempo de solución – Requerimiento 51
   j. Tiempo de ejecución de Requerimiento - Requerimiento 52

k. Número de pruebas DRP exitosas – DRP 52
l. Finalización Cierre Batch Core Bancario – Cierre 53
m. Transferencia de conocimiento 54
n. Indicador de éxito 54
4.1 Planes de Acción ANS 55
5. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR 56
a. Recomendaciones del supervisor del contrato 56
b. Seguimiento a recomendaciones del mes anterior por parte del supervisor 56
6. NOVEDADES DE PERSONAL 57
7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 57
8. PLANES DE MEJORA 58
9. REGISTRO CASOS EN ARANDA 59

1. RESUMEN GERENCIAL DE LA GESTIÓN DEL CONTRATO

1.1. Estabilización de la solución actual

Con el propósito de aplicar correctivos y dar estabilidad inmediata a la solución implementada por la Unión Temporal, una vez inició la ejecución del nuevo contrato con ICETEX se procedió con la ejecución de las siguientes actividades:

a. Se rediseñó el modelo de ejecución del contrato, revisando el inventario de actividades periódicas que maneja el proyecto.

b. Redimensionamiento y ampliación del equipo de colaboradores. Evaluación de perfiles y asignación de fechas y horarios de ejecución de sus tareas.

c. Revisión del proceso de comunicación y transferencia de información entre la Unión Temporal y cada uno de sus proveedores, con el propósito de garantizar la oportunidad en la ejecución de los procesos que tienen a su cargo

d. Vinculación al equipo de trabajo de un refuerzo con dos tipos de asesores de alto nivel; el primero integrado por un experto en infraestructura y conectividad, un experto en sistemas bancarios montados sobre tecnología AS400 y un arquitecto de software experto en temas de integración de soluciones de core bancarias. El segundo, integrado por un experto en Banca: Crédito y Cartera, un experto en el manejo de metodologías ágiles de diagnóstico y un experto en la concepción, implementación y seguimiento de proyectos de alta envergadura. Con respecto a la asignación de ingenieros en sitio, la UT ha superado su promesa de tener 2 recursos diarios y para el mes de junio se asignaron entre 3 y 4 ingenieros diariamente.

e. Reunión conjunta con los asesores de infraestructura y conectividad de la UT, así como con el operador de comunicaciones y de los Data Center en los cuales se encuentra alojada la solución, para determinar posibles mejoras en arquitectura de hardware y conectividad de la solución, afinándola para la ejecución de las tareas a realizar en el nuevo contrato. Nos encontramos en el proceso de implementación de una herramienta de gestión en tiempo real, para medir el desempeño de las soluciones implementadas.

f. Estudio de la carga de cada uno de los equipos, así como del tráfico en la red y en el bus de datos de la solución, estableciendo la necesidad de implementar un balanceador de tráfico entre los subsistemas.

g. Para cada uno de los procesos periódicos a cargo, se identificaron los temas críticos que impactan la operación, estableciendo los procesos de cierre diario y mensual como prioritarios. Recopilación de información estadística de los cierres diario y mensual realizados en las últimas semanas, dividiéndolos en subprocesos, y estableciendo los tiempos promedio para cada una de las actividades que lo componen. Se identificaron actividades que no necesariamente deberían hacer parte del proceso del cierre diario o mensual, para estudiar la viabilidad de independizarlas de dicho proceso y mejorar el desempeño del cierre.

h. Revisión del proceso de ejecución de los backups diarios, estableciendo la necesidad de modificar el sistema actual y automatizarlo, de tal manera que inicie en un momento predeterminado y que notifique al finalizar.

i. Adicionalmente, revisión de la automatización de otras tareas a ejecutar en cada uno de los cierres, de tal manera que se mitiguen problemas potenciales generados por errores de digitación, transcripción de información o destiempo en la ejecución de las tareas.

Resultados de la primera etapa:

- Se lograron identificar los puntos de optimización de la infraestructura de hardware y comunicaciones de la solución.
- Rediseño del proceso de los procesos de cierre diario y mensual (En proceso)
- Se especificaron las automatizaciones de los procesos de cierre diario y mensual (En proceso)

1.2. Identificación del GAP real.

Iniciamos una serie de actividades encaminada a determinar el GAP real existente entre las necesidades y expectativas que tiene ICETEX como cliente y los servicios ofrecidos y adicionales de los cuales que disponible en la actualidad la Unión Temporal. El propósito específico es:

a. Determinar el alcance en cada uno de los subprocesos que deberían componer la solución a la necesidad; Este alcance incluye la tarea básica, reportes, medios, periodicidad, etc.

b. Estudiar la forma en la cual la Unión Temporal está satisfaciendo actualmente dicha necesidad, a nivel de herramienta y proceso, para determinar el GAP específico por cada proceso.

c. Establecer si el GAP encontrado puede ser solucionado con la implementación de alguna de las herramientas incluidas en la plataforma actual no desplegadas en la implementación, o determinar las personalizaciones que se requieran para solucionarla. Se debe priorizar la solución a cada uno de los GAP

d. Presentar a ICETEX la relación de las herramientas con su respectiva descripción, de las cuales dispone la solución de la Unión Temporal y que no se está haciendo uso o se está haciendo uso parcial por parte de la entidad.
e. Adicionalmente, ilustrar al ICETEX acerca de otros servicios de los que dispone la solución contratada actualmente, que no son utilizadas por ellos, pero que son exitosas en procesos similares en otros clientes que utilizan el aplicativo.

f. También se contemplarán los GAP en la ejecución de procesos y en su planificación, para hacerlos parte integral de la solución.

g. Verificación y validación con los funcionarios de ICETEX sobre la identificación del GAP, a efecto de que este sea tenido en cuenta dentro de la solución.

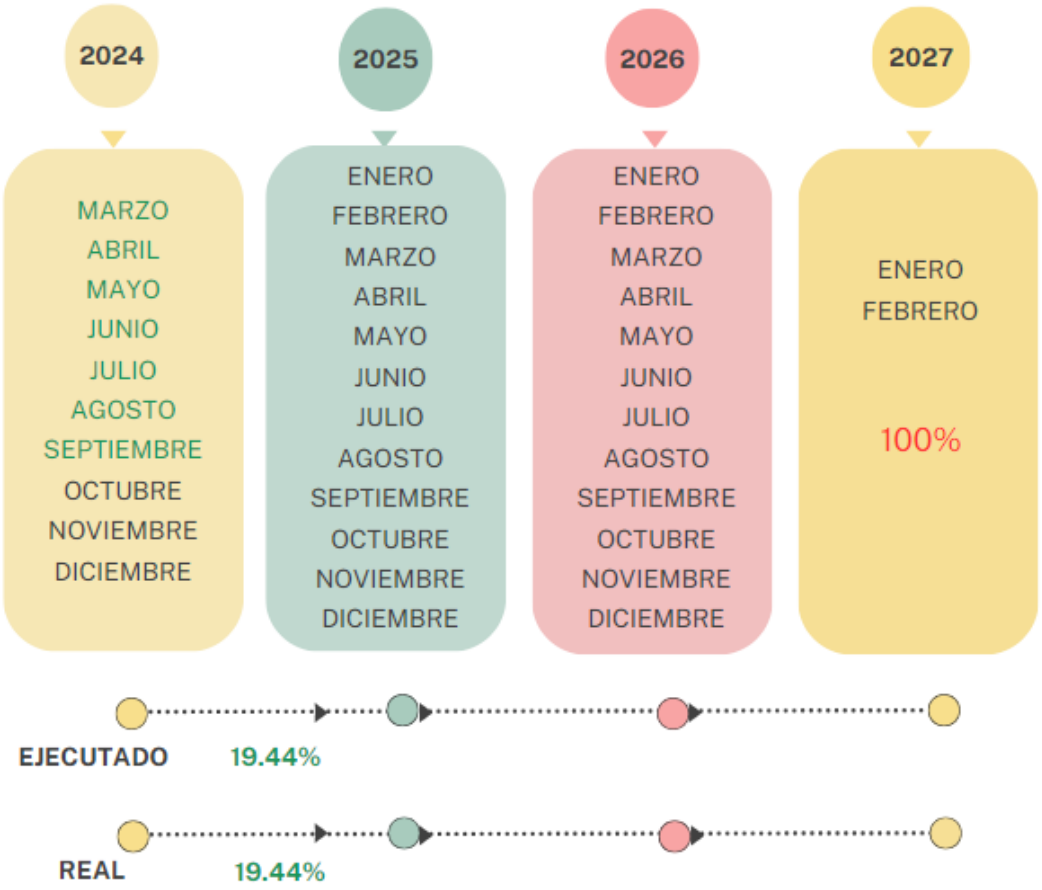
h. Por último, identificar expectativas adicionales sobre las interfases de operación de las herramientas, look and feel, etc, para determinar la viabilidad de modificarlas y satisfacer completamente la necesidad.

Resultados de la segunda etapa:

- Establecimiento y definición de los GAP y especificación de la forma de atención/solución de estos (En proceso de identificación por parte de la UT)

2. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO

a. Avance físico del contrato - Línea de tiempo



b. Avance financiero del contrato

Corte a septiembre 30 de 2024

ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
COMPONENTE LICENCIAMIENTO	$16.702.820.000		
PAGO ANUAL 1 – **No FVE 79**		$3.628.959.528	$13.073.860.472
PAGO PRIMER PERÍODO (marzo 2024) – **FVE-82**		$211.956.144	$12.861.904.328
PAGO SEGUNDO PERÍODO (abril 2024) – **FVE-83**		$211.956.144	$12.649.948.184

PAGO TERCER PERÍODO (mayo 2024) – **FVE-84**		$211.956.144	$12.437.992.040
PAGO CUARTO PERÍODO (junio 2024) – **FVE-85**		$211.956.144	$12.226.035.896
PAGO QUINTO PERÍODO (julio 2024) - **FVE-86**		$211.956.144	$12.014.079.752
PAGO SEXTO PERÍODO (agosto 2024) - **FVE-87**		$211.956.144	$11.802.123.608

ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
COMPONENTE SERVICIO	$25.188.258.820		
PAGO PRIMER PERÍODO (marzo 2024) – **FVE-82**		$534.495.470,40	
DESCUENTO ANS PRIMER PERÍODO – **FVE-82**		$59.388.385,60	$24.594.374.964,00
PAGO SEGUNDO PERÍODO (abril 2024) – **FVE-83**		$555.281.405,36	
DESCUENTO ANS PRIMER PERÍODO – **FVE-83**		$38.602.450,64	$24.000.491.108,00
PAGO TERCER PERÍODO (mayo 2024) – **FVE-84**		$558.250.824,64	
DESCUENTO ANS TERCER PERÍODO – **FVE-84**		$35.633.031,36	$23.406.607.252,00
PAGO CUARTO PERÍODO (junio 2024) – **FVE-85**		$564.189.663,20	
DESCUENTO ANS CUARTO PERÍODO – **FVE-85**		$29.694.192,80	$22.812.723.396,00
PAGO QUINTO PERÍODO (julio 2024) – **FVE-86**		$551.718.102,22	
DESCUENTO ANS QUINTO PERÍODO – **FVE-86**		$42.165.753,78	$22.218.839.540,00
PAGO SEXTO PERÍODO (ago 2024) – **FVE-87**		$564.189.663,20	
DESCUENTO ANS SEXTO PERÍODO – **FVE-87**		$29.694.192,80	$21.624.955.684,00

ITEM	VALOR	PAGOS	DESCUENTO ANS	SALDO
VALOR TOTAL CONTRATO	**$41.891.078.820**	**$8.228.821.521**	**$235.178.007**	**$33.427.079.292**

3. SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

a. Seguimiento a la operación del servicio

1.1. GENERALES **1.1.1.**	**Septiembre 30 - 2024**
La solución CORE BANCARIO debe permitir la parametrización de informes y reportes de los diferentes procesos que se encuentren implementados o que sean objeto de una nueva implementación de manera sencilla y que cumplan con las condiciones que garanticen el seguimiento y aseguramiento de la operación de la entidad.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.2.	
Se requiere que la solución CORE BANCARIO permita el manejo de diferentes divisas para las funcionalidades implementadas u objeto de una nueva implementación, dado que el ICETEX realiza transacciones en moneda extranjera para IES y beneficiarios en el exterior.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.3.	
Se requiere que la solución CORE BANCARIO, cumpla con los requerimientos expresados en el Anexo técnico No 1 – Requerimientos Funcionalidades, habilitando la información generada y procesada en los diferentes procesos a ejecutar dentro de la solución, para ser consultada y extraída por la entidad en el marco del contrato.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.4.	
La solución CORE BANCARIO debe soportar los requerimientos de ICETEX en el marco de la normatividad y regulación vigente en Colombia que sea de obligatorio cumplimiento, entiéndase cómo Leyes, Normas Sectoriales, Resoluciones Ministeriales que no sean tipificadas como mejoras o nuevos requerimientos funcionales. Esta condición deberá conservarse durante la operación para para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.5	
Permitir la parametrización de los formatos que requieran ser visualizados o impresos, para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.6.	

La Información generada y/o capturada en la solución CORE BANCARIO debe ser alojada de manera periódica (según definición de periodicidad y concurrencia del dato) en la zona de aterrizaje definida por el ICETEX de acuerdo con los ciclos de actualización del dato definidos por ICETEX, así como la estructura de datos de la zona de aterrizaje para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Esta actualización de información deberá ser automática.	La gerencia del proyecto hizo llegar a la UT un documento de diseño el día 20 de septiembre de 2024, basado en la propuesta entrega por la UT en mayo de 2024. Después de la revisión efectuada por la UT, se le solicitó una sesión de trabajo a la entidad con el fin de resolver dudas y definir alcances. Esta sesión de trabajo está programada para el 9 de octubre de 2024.
1.1.7.	
Todo intercambio de información requerido para el cumplimiento de las funcionalidades existentes o requerimientos nuevos de la solución CORE BANCARIO con las diferentes aplicaciones internas y externas disponibles en el ecosistema digital del ICETEX, debe ser implementada acorde a los lineamientos de Arquitectura Empresarial a través de Webservices y/o Dataservices con el Bus de Servicios (ESB) definido por la entidad. Este se deberá garantizar de manera automática y periódica.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.8.	
El servicio debe garantizar de manera permanente el cumplimiento de los ANS acordados entre las partes. Esta medición, debe realizarse con mecanismos y sistemas de monitoreo que evidencian el comportamiento en aspectos como disponibilidad, desempeño, escalabilidad y demás contenidos en el Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio”.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio. Mensualmente se realizan sesiones de revisión de ANS y se aplican las sanciones correspondientes.
1.1.9.	
Se debe contar con la definición detallada de componentes de solución que permita identificar aspectos tales como arquitectura, flujos de actividades, detalles de intercomunicación con los componentes internos y con el ecosistema de ICETEX y demás detalles técnicos.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.10.	
En caso de requerirse licenciamiento para el acceso a las funcionalidades y la operación en el servicio, estas deben ser proporcionadas por parte del proveedor del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio. Al inicio del presente contrato, la UT ICETEX 2016 entregó los certificados de licenciamiento de la presente vigencia.
1.1.11.	
El servicio CORE BANCARIO debe cumplir a cabalidad los lineamientos de arquitectura establecidos por ICETEX, esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. El cumplimiento de esta capacidad deberá garantizar el soporte de las cargas operativas y picos de servicio sin limitación por concepto de capacidades de hardware y software por parte del proveedor.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio

1.1.12.	
En los aspectos de atención de requerimientos y solicitudes, una vez se resuelva la situación reportada o la solicitud realizada, se deberá asegurar la entrega conforme al procedimiento de desarrollo de requerimientos establecido en ICETEX con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos de arquitecturas; entregar la documentación y establecer el recibo a satisfacción, entregada implementada en ambiente productivo y con despliegue exitoso.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.13.	
Hacer entrega de los manuales técnicos actualizados de la solución CORE BANCARIO conforme las modificaciones, mejoras y/o novedades resultado de la atención de requerimientos y/o solicitudes, a la fecha de inicio del contrato, Y los cuales deben ser coordinados con ICETEX con el fin de que se logre la publicación correspondiente en el gestor de conocimiento ARANDA.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.14.	
Realizar al menos una (01) capacitación y/o transferencia de conocimiento de las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Si la entidad requiere capacitaciones adicionales, conforme a la necesidad de la apropiación de la implementación, deberá acudirse a las capacidades de la bolsa de soporte y capacitación del contrato, previa aprobación del Supervisor.	Durante el mes de agosto de 2024, se hicieron los ajustes solicitados por la VOT sobre el plan de entrenamiento inicial. Estamos en proceso de asignar las fechas de inicio de este plan.
1.1.15.	
Se deberá disponer de los ambientes de pruebas y producción necesarios homologados y conforme a los lineamientos definidos en la Guía de manejo de ambientes que garanticen los procesos operativos y de nuevos despliegues e implementaciones.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.16.	
El servicio CORE BANCARIO debe dar cumplimiento a los altos estándares de seguridad establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y en cumplimiento de la Políticas del Manual de Seguridad de la información de ICETEX, de tal manera que el proveedor garantice que tanto la operación, como la información de la entidad se encuentran a salvo de ataques cibernéticos. En caso en que se presente un ataque de cualquier índole, este deberá ser reportado de inmediato a ICETEX y se deben ejecutar las respectivas acciones de mitigación.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.17.	
Según la descripción del Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio” se deben ejecutar acciones de Backup y restauración respectiva, con la periodicidad expuesta.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio.

	Las pruebas de restauración de backups están planteadas para la primera semana de octubre de 2024.
1.1.18.	
Según la descripción del Anexo "Acuerdos de Niveles de Servicio" se deben ejecutar acciones de DRP, con la periodicidad definida.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio. Están pendientes unas sesiones con la dirección de tecnología y el área de riesgos para definir las fechas de pruebas de DRP.
1.1.19.	
El servicio debe contar con los procedimientos de seguridad de la información que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la solución y la información que sea entregada a ICETEX.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.20.	
El servicio debe garantizar el cumplimiento de las políticas y lineamientos de Gobierno de Datos en la entidad.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.21.	
El servicio CORE BANCARIO debe garantizar que para las integraciones con los sistemas internos y externos se hace uso de la plataforma de interoperabilidad disponible en la Entidad y ciñéndose a los lineamientos establecidos. Esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas y que en su naturaleza técnica lo permita o para aquellas que sean objeto de una nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.22.	
Para todos aquellos requerimientos plasmados en los anexos técnicos y que sean susceptibles de una acción de mejora para el cumplimiento establecido en el contrato, deberá presentarse un plan de trabajo que muestre las acciones a ejecutar y garantice los tiempos de implementación. En caso de incumplimiento, se aplicarán los Acuerdos de Nivel de Servicio denominados: "Tiempo solución Requerimiento (Entrega de propuestas de solución)" y "Tiempo de ejecución Requerimiento".	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2. **INTERFAZ** **1.2.1**	
Requisitos de Interfaz de Usuario y Conectividad para la Solución SaaS. La presente sección detalla los requisitos específicos relacionados con la interfaz de usuario y la conectividad de la solución SaaS que se solicita:	
1.2.1.1	

Facilidad de Uso y Comprensión de la Interfaz: La solución debe incorporar una interfaz de usuario que facilite el manejo, uso e interacción con el servicio. Dicha interfaz debe ser intuitiva y comprenderse fácilmente, tanto para las funcionalidades actualmente implementadas como para aquellas que se añadan en el futuro, en el marco de la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio. Existe un plan de migración de las versiones actuales de las aplicaciones que soportan la solución CORE Bancario. Esto con el fin de mejorar los requerimientos de experiencia de usuario. Los planes de upgrade están detallados más adelante en este informe.
1.2.1.2	
Garantía de Continuidad y Adaptabilidad del Servicio: Es imperativo que la solución mantenga una interfaz de usuario coherente y accesible a lo largo del tiempo, incluso con la integración de nuevas funcionalidades, asegurando así la continuidad y adaptabilidad del servicio a las necesidades emergentes.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.1.3	
Conectividad Optimizada con Centros de Datos: El proveedor deberá garantizar una conectividad eficaz y estable con los Centros de Datos del ICETEX. Esto incluye proporcionar un ancho de banda adecuado y una infraestructura de red capaz de soportar el volumen de tráfico generado, asegurando un rendimiento óptimo del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio. A la fecha no se han presentado incidentes relacionados por carencia de ancho de banda.
1.2.1.4	
Alta Disponibilidad en Canales y Servicios: Se requiere que el proveedor asegure una alta disponibilidad en todos los canales y servicios prestados. Esto implica un compromiso con la minimización del tiempo de inactividad y la maximización de la operatividad y accesibilidad del sistema, de acuerdo con los niveles de disponibilidad estipulados en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.1.5	
Cumplimiento de los Niveles de Disponibilidad Establecidos: El proveedor debe adherirse estrictamente a los niveles de disponibilidad acordados en el ANS. Esto incluye la implementación de estrategias efectivas para la gestión de incidentes, la recuperación ante desastres y la redundancia del sistema, con el fin de garantizar la continuidad y la fiabilidad del servicio.	Para el presente periodo, la disponibilidad de la solución CORE Bancario fue de100%. Estamos en labores continuas de mejoramiento y optimización de los recursos de hardware y software con el fin de garantizar la calidad del servicio ofrecido.
1.2.2	
La solución debe ofrecer capacidades avanzadas de búsqueda, permitiendo a los usuarios realizar consultas utilizando diversos criterios para acceder a la información de transacciones realizadas por cualquier usuario. Esta funcionalidad debe estar disponible tanto en las características actualmente implementadas como en las que se añadan en el futuro, asegurando la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.3	

El servicio CORE BANCARIO debe incluir un registro de logs de auditoría para todas las transacciones realizadas y demás acciones aplicadas en el sistema Core Bancario. Estos registros deben garantizar la visualización con la información requerida, permitiendo ajustes según las necesidades de visualización, y deben poder descargarse en formatos CSV para facilitar el análisis y la verificación. Esta funcionalidad debe mantenerse y adaptarse tanto para las características actuales como para las futuras implementaciones, en línea con la continuidad y evolución del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.4	
La solución debe proporcionar una interfaz de usuario que permita la generación fácil y eficiente de reportes e informes relacionados con el servicio. Esta capacidad debe estar disponible para todas las soluciones CORE ya implementadas y para aquellas que se implementen en el futuro, garantizando el acceso continuo y actualizado a la información crítica del servicio. La interfaz debe ser intuitiva y adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios y del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.3. **UTILITARIOS** **1.3.1.**	
El servicio CORE BANCARIO debe contar con la capacidad de parametrización de Alertas de acuerdo con los requerimientos técnicos asociados a la disponibilidad, capacidad, rendimiento y demás aspectos asociados a la prestación del servicio del Core bancario. Esta funcionalidad debe estar disponible tanto en las características actualmente implementadas como en las que se añadan en el futuro, asegurando la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.3.2.	
El servicio CORE BANCARIO debe contar con el uso de Ayudas en Línea de cada ventana las cuales pueden ser un instructivo, manual o ayuda didáctica que permita conocer las funcionalidades del aplicativo. Esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas y que en su naturaleza técnica lo permita o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.3.3.	
El servicio CORE BANCARIO debe permitir la parametrización de flujos de procesos de acuerdo con las necesidades de la entidad y que garantice la generación de reportes y alertas.	La propuesta de realizar una DEMO para la parametrización de convocatorias por medio de un wizard, fue discutida en mesas de trabajo y se definió que no genera el impacto requerido por la entidad para generar el valor esperado por esta funcionalidad. Por lo tanto, la entidad solicitó a la UT una nueva propuesta sobre el modelador de flujos que esté

	enfocada en la operación de cartera y/o cobranzas. Esta DEMO debe ejecutarse durante el mes de octubre de 2024.
1.4. **SOPORTE Y GARANTÍA** **1.4.1.**	
Se debe garantizar el soporte técnico en la solución de hallazgos de incidencias o fallas funcionales que se deriven del uso de la solución financiera y la calidad del desarrollo por el tiempo de ejecución del contrato para los componentes de la solución implementada, sin generar costos adicionales para la entidad.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.4.2.	
Proveer la respectiva matriz de escalamiento y demás consideraciones necesarias para el proceso de escalamiento de solicitudes e incidentes.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.4.3.	
Prestar el soporte técnico y mantenimiento de todos los componentes del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.4.4.	
Garantizar una herramienta de monitoreo que permita hacer seguimiento, obtener reportes del comportamiento del servicio y actuar de manera proactiva en los aspectos técnicos y funcionales del servicio, la cual deberá ser aprobada por ICETEX en el marco de la necesidad del servicio de monitoreo y reporte requerido.	Se cuenta con la herramienta de monitoreo Zabbix en la cual se encuentran configurados los usuarios acordes con el requerimiento. El 31 de mayo se realizó la entrega a Icetex, tanto de usuario como contraseña y la Url para el correspondiente acceso. La capacitación y entrega formal de esta herramienta se realizó el 14 de agosto de 2024. De igual forma se realizó la entrega formal de la herramienta de monitoreo de microservicios del SM el día 27 de agosto de 2024 y durante el mes de septiembre se hizo la entrega formal de la documentación respectiva.
1.4.5.	
Garantizar que todos los componentes de la solución se encuentren actualizados a las versiones más recientes, correcciones y parches de seguridad. En caso de que requiera ejecutar acciones de actualización y que estas generen indisponibilidad del servicio tendrán que ser coordinadas con ICETEX y atender el procedimiento que la entidad establezca.	Ver plan de actualización de infraestructura
1.5. **DATOS** **1.5.1.**	

El servicio deberá garantizar la migración de datos desde y hacia el ecosistema de ICETEX, en donde se incluyan las actividades necesarias para llevar a cabo el análisis, la identificación, el diseño, homologación, transformación, cargue y validación de los datos existentes en las diferentes bases de datos del ICETEX que se deban incorporar al servicio CORE BANCARIO. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	La gerencia del proyecto hizo llegar a la UT un documento de diseño el día 20 de septiembre de 2024, basado en la propuesta entrega por la UT en mayo de 2024. Después de la revisión efectuada por la UT, se le solicitó una sesión de trabajo a la entidad con el fin de resolver dudas y definir alcances. Esta sesión de trabajo está programada para el 9 de octubre de 2024.
1.5.2.	
Todo el ejercicio de migración de datos deberá cumplir con las directrices y definiciones dadas por el gobierno de datos de la Entidad en cada uno de los dominios de TI.	La gerencia del proyecto hizo llegar a la UT un documento de diseño el día 20 de septiembre de 2024, basado en la propuesta entrega por la UT en mayo de 2024. Después de la revisión efectuada por la UT, se le solicitó una sesión de trabajo a la entidad con el fin de resolver dudas y definir alcances. Esta sesión de trabajo está programada para el 9 de octubre de 2024.
1.6. **INTEGRACIÓN** **1.6.1.**	
Se requiere la integración a través de servicios de exposición y consumo alineados a las capacidades, objetivos y servicios definidos en la arquitectura empresarial de ICETEX que conciernen con los procesos o funcionalidades de la solución. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.6.2. **LISTADO DE APLICACIONES:**	
a)	
Listado de las aplicaciones que en naturaleza de la operación se deben garantizar en integraciones y que en la actualidad pertenecen al ecosistema de la entidad. En caso de inclusión de nuevas funcionalidades que requieren integraciones con nuevas aplicaciones o plataformas, estas deben ser garantizadas de la misma manera que las ya existentes en el servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
b)	
Listado de las aplicaciones que en naturaleza de la operación se deben garantizar en integraciones y que en la actualidad pertenecen al ecosistema externo de la entidad. En caso de inclusión de nuevas funcionalidades que re-	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio

quieren integraciones con nuevas aplicaciones o plataformas, estas deben ser garantizadas de la misma manera que las ya existentes en el servicio.	
1.6.3. Las integraciones relacionadas con Extracción de datos de tipo masivo serán implementadas conforme a los lineamientos de arquitectura – dominio de aplicaciones e información, definidos en conexión con las bases de datos correspondientes, mientras que la consulta de los Deltas será establecida con la mediación del Bus de Servicios a través de Data Services.	La gerencia del proyecto hizo llegar a la UT un documento de diseño el día 20 de septiembre de 2024, basado en la propuesta entrega por la UT en mayo de 2024. Después de la revisión efectuada por la UT, se le solicitó una sesión de trabajo a la entidad con el fin de resolver dudas y definir alcances. Esta sesión de trabajo está programada para el 9 de octubre de 2024.
1.7. **CONTINUIDAD DE NEGOCIO** **1.7.1.**	
Se requiere la presentación del Plan de Continuidad de Negocio (que debe incluir como mínimo: riesgos de interrupción, escenarios de interrupción, estrategias de continuidad, soluciones de continuidad, planes de continuidad (incluido DRP), planes de recuperación, indicadores del sistema, programa de ejercicios, informes de ejercicios) de los productos y/o servicios contratados, el cronograma de la empresa para la ejecución de las pruebas de contingencia y continuidad y los resultados de estas y el plan de acciones correctivas a adelantar, acorde con lo descrito en el sistema de continuidad de negocio de ICETEX, el cual se rige por el estándar internacional de la Norma ISO 22301 (versión vigente), el cual indica los “Requisitos para el Sistema de Gestión de Continuidad de negocio” y teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 4.3.1.3.2 de la circular externa 014 de 2022 “Administración de la continuidad del negocio” de la Superintendencia Financiera de Colombia.	La VOT revisó el plan de continuidad de negocio entregado por la UT el 7 de marzo de 2024, y realizó unos comentarios y ajustes al respecto. A la fecha de corte del presente informe está pendiente definir las fechas de las reuniones con la VOT y con el área de riesgos para cumplir con las obligaciones contractuales y además cumplir con los lineamientos de la dirección de tecnología de la entidad.

b. Seguimiento replicación de datos

En el documento ***Documento Servicio Solución Core Bancario_07032024.pdf***, se encuentra el plan de trabajo propuesto.

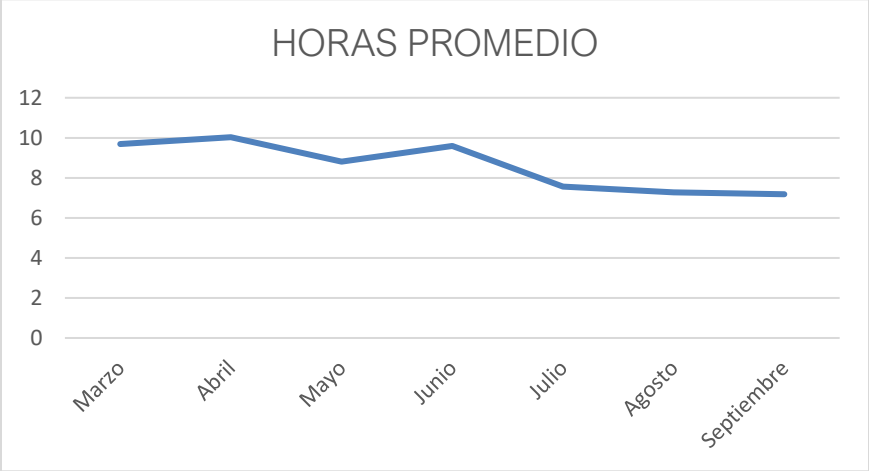
El documento con el flujo propuesto y las tablas con la información y periodicidad de entrega fue suministrado a la entidad el 9 de mayo ajustado, según las observaciones realizadas por la entidad. En la reunión posterior sostenida con la entidad, se revisó el plan y se dio una viabilidad previa, para lo cual se solicitó a la UT la volumetría de datos diaria para realizar la evaluación de las capacidades de la entidad y poder generar el modelo final. A la fecha de corte del presente informe estamos pendientes de una nueva sesión con arquitectura y el área de datos, la cual se realizará el 9 de octubre de 2024. Esta sesión tiene el objetivo de revisar la propuesta de diseño entregada por la entidad el 20 de septiembre de 2024 y resolver las dudas y el alcance.

c. Seguimiento de cierre diario y mensual

De acuerdo con las rutinas de optimización y mejoramiento de infraestructura, se tuvo una mejoría en la ejecución de los tiempos de cierre, llegando a un punto máximo de 43%. Continuando con las rutinas de optimización este mes llegamos al cumplimiento del **100%** del plan de acción establecido, lo cual nos permitió cumplir al **100%** el ANS contractual de tiempos de cierre diario de cartera. *La UT sigue con un cronograma de trabajo asociado a lograr una mejoría en tiempos superior al **50%.***

Se relaciona el detalle de los tiempos de cierre diario del período comprendido del 1 al 30 de septiembre de 2024.

MES	HORAS PROMEDIO
Marzo	9,69
Abril	10,03
Mayo	8,81
Junio	9,6
Julio	7,57
Agosto	7,27
Septiembre	7,18



DIA CIERRE	DIA CALENDARIO	Envío del Pre cierre			Envio del cierre diario (PCOMB)			Envio Post cierre			Envio cierre Contable PGLPOST001			TOTAL
		Hora inicia	Hora Fin	Total	Hora inicia	Hora Fin	Total	Hora inicia	Hora Fin	Total	Hora inicia	Hora Fin	Total	
2	2	22:36:07	22:57:02	**0:20**	23:05:13	01:24:57	**2:19**	03:15:45	06:05:14	**2:49**	07:08:44	07:39:39	**0:30**	**6:00**
3	3	22:24:46	22:49:03	**0:24**	22:49:51	01:51:20	**3:02**	01:54:27	05:42:03	**3:47**	07:51:18	08:17:35	**0:26**	**7:40**
4	4	22:02:14	22:20:15	**0:18**	22:23:45	1:24:40	**3:11**	02:07:06	5:43:21	**3:36**	06:23:54	07:01:26	**0:37**	**7:42**
5	6	23:22:44	23:29:08	**0:06**	23:30:24	2:51:55	**3:21**	03:59:27	7:41:35	**3:42**	07:51:18	8:39:35	**0:48**	**7:57**
6,7,8	8	22:07:34	22:16:19	**0:08**	22:19:00	01:20:26	**3:01**	01:21:54	05:10:39	**3:48**	05:27:44	05:49:03	**0:21**	**7:19**
9	9	22:28:44	22:42:32	**0:13**	22:43:10	01:49:35	**3:06**	02:37:24	06:22:15	**3:44**	06:30:52	07:03:36	**0:32**	**7:37**
10	10	21:59:03	22:05:26	**0:06**	22:07:20	01:03:26	**2:56**	01:22:22	04:54:49	**3:32**	05:02:58	05:31:06	**0:28**	**7:02**
11	11	21:51:13	21:55:40	**0:04**	21:56:26	00:55:28	**2:59**	02:04:35	05:44:04	**3:39**	05:51:38	06:22:19	**0:30**	**7:13**
12	12	22:04:20	22:11:46	**0:07**	22:13:07	01:05:38	**2:52**	01:07:51	04:57:37	**3:49**	05:18:04	05:40:20	**0:22**	**7:11**
13	13	21:53:54	21:59:01	**0:05**	22:02:47	01:11:24	**3:09**	01:13:47	05:17:05	**4:03**	05:34:45	05:56:22	**0:21**	**7:39**
14,15,16	16	22:51:10	22:59:21	**0:08**	23:01:32	01:59:17	**2:58**	02:22:51	06:25:06	**4:02**	06:35:08	07:06:04	**0:30**	**7:39**
17	17	21:55:36	21:59:01	**0:03**	21:59:25	00:58:13	**2:59**	01:13:42	05:10:00	**3:56**	05:12:21	05:43:58	**0:31**	**7:30**
18	18	22:14:22	22:19:37	**0:05**	22:20:32	01:14:43	**2:54**	01:41:37	05:23:11	**3:41**	05:24:24	05:53:52	**0:29**	**7:10**
19	19	22:09:47	22:13:44	**0:03**	22:14:49	01:21:54	**3:07**	01:27:05	05:22:50	**3:55**	05:36:34	06:10:23	**0:33**	**7:40**
20	20	21:54:24	21:57:19	**0:02**	21:58:45	02:14:48	**4:16**	2:49:52	5:49:19	**2:59**	07:09:48	07:42:31	**0:32**	**7:51**
21,22,23	23	22:57:32	23:09:01	**0:11**	23:10:45	02:04:24	**2:54**	02:18:35	06:22:26	**4:03**	06:34:38	06:58:23	**0:23**	**7:33**
24	24	22:01:51	22:15:47	**0:13**	22:16:33	00:50:28	**2:34**	01:13:30	04:48:44	**3:35**	04:51:30	05:15:32	**0:24**	**6:47**
25	25	21:59:02	22:05:59	**0:06**	22:08:01	00:41:05	**2:33**	00:51:25	04:29:39	**3:38**	05:13:12	05:33:45	**0:20**	**6:38**
26	26	22:07:04	22:21:23	**0:14**	22:21:55	00:57:12	**2:36**	01:07:00	04:53:19	**3:46**	04:56:04	05:19:52	**0:23**	**7:00**
27	27	22:11:33	22:25:43	**0:14**	22:29:54	01:07:46	**2:38**	01:22:20	05:08:11	**3:45**	05:19:51	05:41:08	**0:21**	**6:59**

d. Seguimiento a mantenimiento evolutivo

Horas de mantenimiento evolutivo agosto-septiembre:

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA PREVISTA DE ENTREGA PARA PRUEBAS A ICETEX	ESTADO
9/08/2024	21	Solicitudes migración fondos	Noviembre 12/2024	En implementación
9/08/2024	50	CC Simulador alivios 4	Noviembre 12/2024	En implementación
2/09/2024	238	CC Plan de oportunidades	Noviembre 12/2024	En implementación
4/09/2024	27	Máximo dos obligaciones por rol	Noviembre 12/2024	En implementación
5/09/2024	299	Población aplicación pago anticipado Ciclo 2	Noviembre 12/2024	En implementación
11/09/2024	82	Punto de corte preferencial pruebas saber	Noviembre 12/2024	En implementación
12/09/2024	24	Ajustes formularios solicitudes	Noviembre 12/2024	En implementación

12/09/2024	22	Ajustes simulador	Noviembre 12/2024	En implementación
12/09/2024	110,5	Ajustes validador	Noviembre 12/2024	En implementación
13/09/2024	24	Ajuste información académica Validador 3 (solicitudes)	Noviembre 12/2024	En implementación
18/09/2024	81,6	Ajustes Validador, Simulador, Formularios y Notificaciones	Noviembre 12/2024	En implementación
26/07/2026	698.2	HU PayOff, normalización y reaplicación de pagos	Noviembre 12/2024	En implementación
26/07/2024	238	Error reaplicación de pagos para plan de oportunidades	Noviembre 12/2024	En implementación
TOTAL HORAS				5200
TOTAL HORAS ACUMULADAS				2919.12
TOTAL HORAS PERIODO ACTUAL				979.1
TOTAL HORAS PENDIENTES				**1301.78**

REQUERIMIENTO	HORAS	ESTADO
Ajuste de formularios - Requerimiento i3, validador 5 y 6	26	No aprobado
HU Megareporte	854.1	No aprobado
HU Consulta servicio listas de control	299.6	No aprobado

REQUERIMIENTOS EN PROCESO DE APROBACIÓN
HU Prorrateo de primas SAC
Deshabilitar parámetros para RNEC
Intercambio automático de información entre los aplicativos V2

e. Seguimiento plan de capacitación

Se está trabajando en conjunto con la Gerencia del proyecto del ICETEX para establecer y determinar las fechas y los funcionarios que deben asistir a las capacitaciones. (Ver detalle en la matriz de requerimientos del contrato)

Dentro de la bolsa de horas ofertadas se encuentra un total de 1800 que incluyen capacitación y soporte.

En ese orden de ideas, se relaciona el consumo de horas de soporte del período.

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA SOLUCIÓN
10 de septiembre	1	Aranda 96292	10 de septiembre
13 de septiembre	1	Aranda 95594, 96420, 96561 Cambio codeudor	13 de septiembre
16 de septiembre	4	Aranda 77509	19 de septiembre
23 de septiembre	8	Aranda 92249	19 de septiembre
24 de septiembre	1	Aranda 97032, 93778, 94550 Cambio codeudor	24 de septiembre
25 de septiembre	1	Aranda 95384, 96444, 96729 Cambio codeudor	27 de septiembre
26 de septiembre	1	Aranda 96767	27 de septiembre
TOTAL HORAS		1800	
TOTAL HORAS ACUMULADAS		185	
TOTAL HORAS PERIODO ACTUAL		17	
TOTAL HORAS PENDIENTES		**1598**	

f. Situaciones relevantes

A continuación, se presentan los frentes de trabajo que deben tener un control de ejecución extra:

- Planes de acción a infraestructura: A la fecha de corte del presente informe se está trabajando en varios frentes con respecto a la actualización de la infraestructura. El nuevo modelo aprobado por el comité de infraestructura y arquitectura de la UT es el siguiente:

	Nombre	Descripción	Aplicación
1	ICETEX_CEN02	SM Peer 2	Solicitudes
2	ICETEX_CEN07	SM Peer 8	Solicitudes
3	ICETEX_CEN08	SM Peer 9	Solicitudes
4	ICETEX_CEN09	SM Peer 10	Solicitudes
5	ICETEX_CEN10	SM Peer 11	Solicitudes
6	ICETEX_CEN11	SM Peer 12	Solicitudes
7	ICETEX_FILESERVER	SM Carpeta Compartida	Solicitudes
8	ICETEX_CEN01	SM Peer1	SM
9	ICETEX_CEN03	SM Peer 3	SM
10	ICETEX_CEN02_V2	SM Peer 4	SM
11	ICETEX_CEN04	SM Peer 5	SM
12	ICETEX_CEN05	SM Peer 6	SM
13	ICETEX_CEN06	SM Peer 7	SM
14	ICETEX_SQL	BD Communicator y DocPlus Producción	Cartera
15	ICETEX_SQL_SAC	BD SAC	Cobranzas
16	ICETEX_COM	Communicator Producción	Cartera
17	ICETEX_DOCPLUS	DocPlus Producción	Cartera
18	ICETEX_SAC	SAC Producción	Cobranzas
19	POWER i V7.3	Signature y Future	Cartera
20	POWER i V7.3	Signature, Future Pruebas y Contingencia	Cartera

- Plan de Capacitación: A la fecha de corte del presente informe nos encontramos trabajando con la entidad con el fin de establecer y determinar las fechas y los funcionarios que deben asistir a las capacitaciones, de tal manera que la operación no se vaya a ver afectada con la asistencia a las mismas, se realizaron los ajustes en los grupos de trabajo de acuerdo con las sugerencias de la VOT. De igual manera se está trabajando en un plan de transferencia de conocimiento de las mejores prácticas del mercado, el cual está enfocado a los altos directivos de la entidad.

- Replicación de datos: El documento con el flujo propuesto y las tablas con la información y periodicidad de entrega fue suministrado a la entidad el 9 de mayo ajustado, según las observaciones realizadas por la entidad. La UT recibió un documento de diseño el 20 de septiembre de 2024, con base en la propuesta entregada previamente y se estableció una sesión de revisión en conjunto para el 9 de octubre de 2024.

g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad

El Documento de DRP_BCP_Core_Bancario_2024.pdf, fue entregado a la entidad el cual contiene la información requerida por la entidad. La VOT realizó la revisión de dicho documento y a la fecha de corte del presente informe, la UT está a la espera de las observaciones al respecto. Por otra parte, la VOT menciona que las pruebas de DRP y BCP deben realizarse bajo dos frentes separados. Uno con el fin de dar cumplimiento a un lineamiento de la dirección de tecnología con respecto a sus proveedores de servicio y el otro frente relacionado con el cumplimiento de una obligación contractual del servicio de Core Bancario.

Acorde con el documento 3.3 Anexo 2 – Acuerdos de niveles de servicio del contrato 0659-2024, las pruebas de DRP se deben realizar de manera semestral, para el efecto está pendiente una reunión con el área de riesgos para acordar las fechas de las pruebas de DRP.

h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato

La matriz de riesgos es la elaborada por la entidad como parte integral del contrato 2024-0656, y se incluyen las observaciones de los ítems que se encuentran a cargo de la UT.

#	Descripción (qué puede pasar y, si es posible, cómo puede pasar)	Consecuencia de la ocurrencia del evento	Tratamiento/controles a ser implementados	Persona que implementa el tratamiento	Fecha inicio tratamiento	Fecha término tratamiento	Monitoreo y Revisión		OBSERVACIONES
							Forma de realizar monitoreo	Periodicidad monitoreo / Cuando?	

1	Identificacion incompleta de las necesidades funcionales actuales a incluir en el contrato.	Adicion de nuevas funcionalidades no incluidas afectando el alcance del contrato y el presupuesto asociado por sobre costos	1. Revisión y aprobacion de las necesidades fucionales con las areas operativas responsables (Operaciones, Cobranzas, Fondos y Credito) con acompañamiento del equipo tecnico de CORE.	Dirección de Tecnología. Areas funcionales responsables	Desde la elaboración del pliego	Hasta la publicación del proceso	Revisión anexo correspondiente	Una vez	Responsabilidad de Icetex
2	Identificacion incompleta de las especificaciones tecnicas a incluir en el contrato	El servicio no incluye con las calidades y especificaciones técnicas requeridas por la entidad	1. El equipo estructurador revisa las especificaciones tecnicas del anexo correspondiente.	Dirección de Tecnología	Desde la elaboración del pliego	Hasta la publicación del proceso	Revisión anexo correspondiente	Una vez	Responsabilidad de Icetex
3	No satisfacer las necesidades tecnicas ni cumplir con el objeto, por deficiencias en la especificaciones tecnicas a incluir en el contrato.	Demoras en el inicio del contrato	1.Verificación del anexo tecnico correspondiente realizando observaciones cuando las especificaciones no ofrecen claridad, se generan los anexos técnicos obligados en el proceso, se definen requerimientos técnicos cuantificables.	Dirección de Tecnología	Desde la elaboración del pliego	Hasta la publicación del proceso	Verificación del equipo de equipo estructurador	Una vez	Responsabilidad de Icetex
4	Generación de actividades adicionales a las definidas en los anexos técnicos que impliquen modificaciones en las condiciones del contrato.	Sobrecostos en el contrato Demoras en la ejecución del contrato	1. El equipo estructurador revisa las especificaciones tecnicas del annexo correspondiente. 2. Se debe controlar en la ejecucion operativa del contrato	Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento a la operación del contrato	Mensual	Responsabilidad de Icetex
5	Fallas de confidencialidad por fuga de información sobre el proceso y contratacion	Externos no autorizados conozcan informacion del proceso de contratacion	1. Acuerdo de confidencialidad con las personas involucradas en el proceso de contratacion.. 2. Etiquetar la información como Pública Reservada, caracteristica que le da la reserva sobre el manejo del estudio de contratación. 3. Sociabilización	Dirección de Tecnología	Desde la elaboración del pliego	Hasta la publicación del proceso	Verificación del equipo de equipo estructurador	Una vez	Responsabilidad de Icetex

			de la reserva de documentos y uso indebido de correo no institucionales						
6	Inconsistencia en la elaboración del pliego de condiciones	1. Demoras en el proceso de contratación	1. Validación del pliego de condiciones elaborado por el abogado del Grupo de Contratación con la aprobación de: las áreas requirentes en su aspecto técnico, funcional y financiero.	Dirección de Tecnología	Desde la elaboración del pliego	Hasta la publicación del proceso	Verificación del equipo de equipo estructurador	Una vez	Responsabilidad de Icetex
7	No suscripción del contrato por parte del adjudicatario.	No continuidad de los servicios requeridos impacto a la operación misional de la entidad	1. Seguimiento para la suscripción del contrato 2. Póliza de garantía de la seriedad de la oferta. 3. Adjudicación del contrato al siguiente de la lista de elegibles.	Dirección de Tecnología	Selección del proveedor	Hasta el perfeccionamiento del contrato	Seguimiento a la etapa de perfeccionamiento del contrato	Una vez	Responsabilidad de Icetex
8	Incumplimiento del servicio en términos de tiempos, costo y alcance.	Demoras en la ejecución del contrato e incumplimiento contractual	1.Seguimiento a la ejecución y cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los supervisores. 2. Póliza de cumplimiento	Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento del proyecto	Mensual	Responsabilidad de Icetex
9	Demoras en la ejecución del contrato por falta de recursos humano (disponibilidad, conocimiento e idoneidad) por parte de ICETEX para atender las actividades del proveedor y del servicio.	Incumplimiento contractual	1. Asignación de recursos humanos responsables de atender los requerimientos del ICETEX, que tengan la idoneidad y disponibilidad dentro del cronograma establecido.	Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento al cumplimiento de los requerimientos del proveedor	Mensual	Responsabilidad de Icetex
10	Demoras en la ejecución del contrato por falta de recursos humano (disponibilidad, conocimiento e idoneidad) por	Incumplimiento contractual	1. Asignación de recursos humanos responsables de atender los requerimientos del proveedor, que tengan la idoneidad y disponibilidad dentro del	Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento al cumplimiento de los	Mensual	Responsabilidad de Icetex

	parte del contratista para atender las actividades del proveedor y del servicio		cronograma establecido.				requerimientos		
11	Gastos adicionales por incorporación de actividades adicionales a las establecidas en el contrato	Generación de sobrecostos y reprocesos en las actividades por cambios en las condiciones y características iniciales del contrato.	1. Modificar contrato a través de "Otro sí", cumpliendo con los procedimientos definidos incluyente las obligaciones nuevas requeridas	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento a la operación del contrato	Mensual	Riesgo no materializado
12	Incumplimiento en la pago al contratista por fallas administrativas	No pago del valor mensual del contrato	1. Realización de reuniones de seguimiento a la obtención de entregables de los servicios contratados	Contratista/ Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento mensual vía reuniones de supervisión	Mensual	Riesgo no materializado
13	Divergencias en la calidad y oportunidad en las instrucciones para ejecución de medición de las actividades del contrato.	Incumplimiento en los seguimientos y prestación adecuada del servicio	1. Elaborar acta con especificaciones de ANS entre las partes. 2. Elaborar reportes de seguimiento a fin de medir los acuerdos formulados	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Revisión de los acuerdos de niveles de servicio	Mensual	Riesgo no materializado
14	Modificación o interpretaciones unilaterales del Contrato.	Demora o deficiencia en la ejecución y servicios contratados.	1. Asegurar la gobernabilidad del contrato.	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Supervisión del Contrato.	Mensual	Riesgo no materializado
15	Incumplimiento de políticas de seguridad de la información por parte del Contratista	1. Incorporación de vulnerabilidades en la red de la Entidad. 2. Incumplimiento de las políticas de seguridad de la Entidad. 3. Afectacion Reputacional	1. Incluir una obligación contractual para exigir al proveedor definir e implementar líneas base de seguridad de acuerdo a las políticas de seguridad de la Entidad.	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Verificación permanente por Líder de Seguridad y Supervisión del Contrato.	Mensual	Riesgo no materializado

16	Incumplimiento del contrato por catástrofes naturales, Avalanchas, inundaciones, tempestades terremotos cualquier otro eventos naturales que afecten los servicios objeto del contrato	Interrupción de los Servicios contratados.	1. Obligación contractual de contar con un Plan de Continuidad del Negocio y Plan de Recuperación de Desastres para la operación de Icetex 2. Pruebas semestrales del Plan de Recuperación de Desastres 3. Activación de plan de recuperación ante desastres	Contratista/ Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	1. Prueba de DRP periódicas	Semestral	Riesgo no materializado
17	Indisponibilidad de servicios que afecta la operación de la Entidad	Afectación de alguno o todos los servicios contratados	1. Diseñar y documentar los planes de contingencia para cada uno de los diferentes servicios contratados, de acuerdo con el RTO y RPO definidos por la Entidad. 2. Realizar pruebas de contingencia sobre los planes definidos.	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Verificación de pruebas de contingencia	De acuerdo con el cronograma	Riesgo no materializado
18	Incumplimiento de las normas de la protección de datos por parte del proveedor	Afectacion Reputacion de la entidad. Modificacion o perdida de la data de la entidad.	1. Obligacion contractual de cumplimiento de las normas de proteccion de datos.	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Monitoreo del cumplimiento	Mensual	Riesgo no materializado
19	Posibles fallas de seguridad de la información por falla de definiciones y validaciones al inicio del proceso	Incumplimiento normativo	1. Antes de firmar el contrato, revisar el cumplimiento del proveedor, en aspectos de seguridad: física, ambiental, de red, de los sistemas, las aplicaciones, así como en la segregación de funciones y gestión de cambios. 2. Solicitar el cumplimiento de la certificación ISO 27001, e implementación de auditorias internas o externa para su verificación..	Dirección de Tecnología/ Contratista	Desde la transición del contrato	Hasta la finalización del contrato	Verificación de los lineamientos seguridad del proyecto	Mensual	Riesgo no materializado

			3. Crear una obligación que especifique el derecho a auditar. 4. Mapear la arquitectura de seguridad, requisitos regulatorios y de cumplimiento legal.						
20	Realización de actividades maliciosas que afectan la seguridad de la información por Vulnerabilidades de los sistemas contratados	1. Afectacion de la Reputacion de la entidad. 2. Incorporación de vulnerabilidades en la red de la Entidad. 3. Incumplimiento de las políticas de seguridad de la informacion de la Entidad.	• El proveedor debe ejecutasr pruebas de Ethical hacking y analisis de vulnerabilidades periodicamente a los sistemas contratados. - El proveedor debe implementar la solucion de las vulnerabilidades detectadas. - El provvedor debe presentar el informe respectivo de hallazgos y remediacion de vulnerabilidades. • El proveedor debe realizar y entregar el informe respectivo por cada entregable de software que asegure a la entidad el control de posibles vulnerabilidades	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Verificación del aseguramiento	Mensual	Riesgo no materializado
21	Hurto o divulgación malintencionada de información confidencial del ICETEX	1. Reclamos de los clientes 2. Incumplimientos normativos 3. Riesgo Reputacional	1. El proveedor debe implementar los controles necesarios para asegurar la confidencialidad de la informacion. 2. Activar los logs de auditoria por parte del proveedor del servicio.	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento a los controles establecidos	Mensual	Riesgo no materializado
22	Insolvencia financiera del adjudicatario	1. Demora en la ejecucion del contrato 2. Afectacion en la operación misional de la entidad	1.Revision anual de los estados financieros e indicadores.	Contratista /Planeacion	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Revision estados financieros del contratista	Anual	Riesgo no materializado

23	No presentar oportunamente las garantías requeridas al inicio del contrato	1. Demora en la ejecucion del contrato 2. Afectacion en la operación misional de la entidad	Informar al contratista, en el pliego y una vez adjudicado el proceso, especificando los plazos perentorios para la suscripción y presentación de las garantías	Contratista/Legal	Desde la elaboración del pliego	Hasta la publicación del proceso	1. Seguimiento de las fechas establecidas como perentorias para la realización de los tramites de legalización.	Una vez	Riesgo no materializado
24	Cambios en la estrategia o políticas propias de la entidad, que impliquen nuevas funcionalidades o cambios en los sistemas contratados.	1. Afectacion presupuestal 2. Cambios en el anexo funcional correspondiente	ICETEX podrá mediante modificación contractual previa disponibilidad presupuestal y aprobación del supervisor del Contrato, incorporar recursos para garantizar el cumplimiento de nuevos productos o servicios	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento a la operación del contrato	Mensual	Riesgo no materializado

i. Plan de trabajo general del contrato

Requisitos	ELABORADO	ENTREGADO	AVANCE
Entregar Plan de trabajo de contrato	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%
Certificado de licenciamiento del servicio	OPUT-001-2024 - Certificacion_Licenciamiento_Core_Bancario Licenciamiento_Core_Bancario_01032024	Correo 1/03/2024	100%
Hojas de vida del personal de proyecto conforme a los perfiles ofertados	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	100%
Certificado de disponibilidad de bolsa de horas de mantenimientos evolutivos	OPUT-002-2024 - Certificado de disponibilidad de bolsa de horas de mantenimientos evolutivos.pdf	Correo 1/03/2024	100%

Certificado de disponibilidad de bolsa de capacitación	OPUT-003-2024 - Certificado de disponibilidad de la bolsa de capacitacion.pdf	Correo 1/03/2024	100%
Entrega de manuales técnicos actualizados de la solución CORE BANCARIO conforme las modificaciones, mejoras y/o novedades resultado de la atención de requerimientos y/o solicitudes, a la fecha de inicio del contrato, y los cuales deben ser coordinados con ICETEX con el fin de que se logre la publicación correspondiente en el gestor de conocimiento ARANDA.	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	100%
Conectividad Optimizada con Centros de Datos: Entrega de garantía de conectividad eficaz y estable con los Centros de Datos del ICETEX. Esto incluye proporcionar un ancho de banda adecuado y una infraestructura de red capaz de soportar el volumen de tráfico generado, asegurando un rendimiento óptimo del servicio.	OPUT-014-2024 - DataCenter y DRP Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100%
Proveer el modelo operativo de atención y soporte de solicitudes e incidentes.	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024 - Capítulo 2.	Correo 7/03/24	100%
Garantizar una herramienta de monitoreo que permita hacer seguimiento, obtener reportes del comportamiento del servicio y actuar de manera proactiva en los aspectos técnicos y funcionales del servicio, la cual deberá ser aprobada por ICETEX en el marco de la necesidad del servicio de monitoreo y reporte requerido.	OPUT-015-2024 - Monitoreo Infraestructura Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 19.44%
Cumplir a cabalidad los lineamientos de arquitectura establecidos por ICETEX, esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. El cumplimiento de esta capacidad deberá garantizar el soporte de las cargas operativas y picos de servicio sin limitación por concepto de capacidades de hardware y software por parte del proveedor	OPUT-006-2024 - Certificado de cumplimiento de arquitectura Doc Arq Servicios 2024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 19.44%
Dar cumplimiento a los altos estándares de seguridad establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y en cumplimiento de la Políticas del Manual de Seguridad de la información de ICETEX, de tal manera que el proveedor garantice que tanto la operación, como la información de la entidad se encuentran a salvo de ataques cibernéticos. En caso en que se presente un ataque de cualquier índole, este deberá ser reportado de inmediato a ICETEX y se deben ejecutar las respectivas acciones de mitigación	OPUT-007-2024 - Certificado de cumplimiento seguridad de la información.pdf Doc Seguridad Core Bancario 2024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 19.44%

Validación de los procedimientos de seguridad de la información que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la solución y la información que sea entregada a ICETEX	OPUT-008-2024 - Certificado de cumplimiento de seguridad Doc Seguridad Core Bancario 2024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 19.44%
El servicio debe garantizar el cumplimiento de las políticas y lineamientos de Gobierno de Datos en la entidad	OPUT-010-2024 - Certificado de cumplimiento de políticas y lineamientos de Gobierno de Datos	Correo 1/03/2024	100%
Certificación de la funcionalidad existente en la solución y en el Anexo 1. Requerimientos funcionales.	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En ejecución. 19.44%
Validación de la funcionalidad existente en la solución y en el Anexo 1. Requerimientos funcionales.	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En ejecución. 19.44%
Certificación de capacidades de Infraestructura	OPUT-013-2024 - Certificacion_Capacidades	Correo 1/03/2024	100%
Pruebas de capacidades de Infraestructura	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%
Reporte de correcta integración entre servicios de exposición y consumo.	Servicios exposición consumo	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%
Entregar el plan de transición hacia la nueva infraestructura con el correspondiente Cronograma de avances técnicos y fechas de entrega.	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%
Entregar plan de transición a la nueva versión de SM	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%
Plan de entrega de modelador de flujos	SM Modelador Flujos rev2024.3	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%
Garantía de no desconexión del servicio a la finalización del contrato (45 días)	OPUT-011-2024 - Garantia No desconexión	Correo 1/03/2024	100%
Plan de continuidad del negocio con DRP	Documento de DRP_BCP_Core_Bancario_2024	Correo 7 /03/24	100%
Entrega de requisitos para facturación	Nueva estructura Informe	Recibido 27/3/2024	100%
Entrega de parametrización de reportes	Reportes Core Bancario 2024	Correo 7 /03/24	El cumplimiento del 100% de este requerimiento está contra la finalización del plan

			de capacitación.
	Reportes Core Bancario 2024	Correo 7 /03/24	Se realizaron reuniones para la revisión. 17% Pendiente inicio de ejecución.
Entrega de requerimientos de servicio	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En ejecución. 19.44%
Entrega de requerimientos funcionales	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En ejecución. 19.44%
La Información generada y/o capturada en la solución CORE BANCARIO debe ser alojada de manera periódica (según definición de periodicidad y concurrencia del dato) en la zona de aterrizaje definida por el ICETEX de acuerdo con los ciclos de actualización del dato definidos por ICETEX, así como la estructura de datos de la zona de aterrizaje para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Esta actualización de información deberá ser automática.	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%
	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%
Todo intercambio de información requerido para el cumplimiento de las funcionalidades existentes o requerimientos nuevos de la solución CORE BANCARIO con las diferentes aplicaciones internas y externas disponibles en el ecosistema digital del ICETEX, debe ser implementada acorde a los lineamientos de Arquitectura Empresarial a través de Webservices y/o Dataservices con el Bus de Servicios (ESB) definido por la entidad. Este se deberá garantizar de manera automática y periódica.	Doc Arq Servicios 2024	Correo 7/03/24	En ejecución. 19.44%
	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%
El servicio debe garantizar de manera permanente el cumplimiento de los ANS acordados entre las partes. Esta medición, debe realizarse con mecanismos y sistemas de monitoreo que evidencian el comportamiento en aspectos como disponibilidad, desempeño, escalabilidad y demás contenidos en el Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio”.	OPUT-014-2024 - Certificacion_ANS Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 01/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 19.44%
El servicio deberá garantizar la migración de datos desde y hacia el ecosistema de ICETEX, en donde se incluyan las actividades necesarias para llevar a cabo el análisis, la identificación, el diseño, homologación, transformación, cargue y validación de los datos existentes en las diferentes bases de datos del	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%

ICETEX que se deban incorporar al servicio CORE BANCARIO. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%
Todo el ejercicio de migración de datos deberá cumplir con las directrices y definiciones dadas por el gobierno de datos de la Entidad en cada uno de los dominios de TI	OPUT-010-2024 - Certificado de cumplimiento de políticas y lineamientos de Gobierno de Datos	Correo 1/03/2024	100%
Aplicaciones que en naturaleza de la operación se deben garantizar en integraciones y que en la actualidad pertenecen al ecosistema de la entidad. En caso de inclusión de nuevas funcionalidades que requieren integraciones con nuevas aplicaciones o plataformas, estas deben ser garantizadas de la misma manera que las ya existentes en el servicio.	Doc Arq Servicios 2024	Correo 7/03/24	En ejecución. 19.44%
	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 19.44%

j. Valores agregados

i. Modelador de flujos

A la fecha de corte del presente informe, se ha realizado una sesión con fines técnicos y funcionales, en la cual se realizó una presentación del modelador de flujos de SM y además se hizo una pequeña demo desde la nueva versión del SM desplegada en el ambiente de pruebas y calidad.

De acuerdo con las sesiones internas en la UT, se determinó realizar un Demo de esta funcionalidad por medio de un Wizard, sin embargo, en reuniones con la VOT se decidió no proceder con el DEMO del wizard de solicitudes, sino enfocar el demo en la operación de cartera y cobranzas para la creación de convocatorias.

La presentación de la nueva propuesta de DEMO se realizará durante

los primeros días del mes de octubre de 2024 con el fin de poder realizar la DEMO antes de terminar el mes.

ii. Infraestructura

El cronograma propuesto es el siguiente:

Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6
Reunión de Kick Off de Infraestructura/Arquitectura	X					
Sesiones de análisis y diseño - Especialistas Infra/Arq		X	X			
Presentación del nuevo modelo al comité de Intraestructura			X	X		
Aprobación Comité de Cambios UT				X		
Instalación de Componentes Aprobados					X	
Actualización de versiones					X	
Aplicación de la nueva distribución de componentes					X	X
Presentación del nuevo modelo al Comité de Cambios Icetex						X
Paso a producción nuevo modelo de Infra/Arq aprobado						X
Nota: El plan propuesto está sujeto a cambios y a la mejora contínua con el fin de garantizar la calidad, desempeño y disponibilidad de la solución Core Bancario						

En paralelo a la ejecución de este plan, la UT Icetex ha iniciado los esfuerzos de optimización y mejoramiento de infraestructura desde el inicio del contrato, los cuales se ven reflejados hasta el momento en el mejoramiento de los tiempos del cierre diario de cartera en un 95% a la fecha.

Para lograr este objetivo independizamos el ambiente de producción del ambiente de pruebas. En el contrato anterior y para efectos de inicio del contrato actual, existían 2 LPAR sobre el mismo servidor físico. Por lo tanto, se asignó un servidor independiente para cada ambiente, mejorando el desempeño en la solución en más de un 50%.

Se agregó un nuevo datacenter a la solución Core Bancario, el cual cuenta con servidores para ampliación de la capacidad de cómputo, alta disponibilidad y un laboratorio de pruebas de calidad. Las pruebas de la nueva versión de solicitudes para las convocatorias que salen a vivo durante

el mes de octubre de 2024, están basadas en estos servidores adicionales.

Detalle de componentes actual:

NOMBRE	MÓDULO	COMPONENTE	TIPO	IP	SO	RAM (GB)	CPU	HD (GB)
B204F53V	Administrador de Cartera	(Cartera + UNGO)	Power i	192.168.245.106	OS 400	64	1	2800
ICETEX_COM	Administrador de Cartera	Communicator	Intel	192.168.245.107	Windows Server	32	8	400
ICETEX_SQL	Administrador de Cartera	SQL Server - Communicator/Doc Plus/SM	Intel	192.168.245.108	Windows Server	64	4	1500
ICETEX_CEN01	SM	Principal (SMServices + BPM)	Intel	192.168.245.110	Linux	64	10	800
ICETEX_CEN03	SM	Servicios de Estado de cuenta	Intel	192.168.245.111	Linux	32	8	500
ICETEX_CEN02	SM	Solicitudes de Crédito (Web + Tomcat + Nginx)	Intel	192.168.245.112	Linux	64	8	200
ICETEX_SAC	Administrador de Cobranza	Sistema de Administración de Cobranza e Integraciones SM	Intel	192.168.245.113	Windows Server	32	6	250
ICETEX_SQL_SAC	Administrador de Cobranza	SQL Server - Sistema de Administración de Cobranza	Intel	192.168.245.118	Windows Server	32	6	1024
ICETEX_FILESERVER	SM	Servidor de Archivos para Solicitudes de Crédito	Intel	192.168.245.119	Windows Server	16	3	800
ICETEX_CEN02_V2	SM	Balanceador de peticiones	Intel	192.168.245.120	Linux	64	6	500

Modelo desplegado en ambiente de pruebas y calidad

	Nombre	Descripción	Aplicación	S.O
1	ICETEX_CEN02	SM Peer 2	Solicitudes	Debian
2	ICETEX_CEN07	SM Peer 8	Solicitudes	Debian
3	ICETEX_CEN08	SM Peer 9	Solicitudes	Debian
4	ICETEX_CEN09	SM Peer 10	Solicitudes	Debian
5	ICETEX_CEN10	SM Peer 11	Solicitudes	Debian
6	ICETEX_CEN11	SM Peer 12	Solicitudes	Debian
7	ICETEX_FILESERVER	SM Carpeta Compartida	Solicitudes	Debian
8	ICETEX_CEN01	SM Peer1	SM	Debian
9	ICETEX_CEN03	SM Peer 3	SM	Debian
10	ICETEX_CEN02_V2	SM Peer 4	SM	Debian
11	ICETEX_CEN04	SM Peer 5	SM	Debian
12	ICETEX_CEN05	SM Peer 6	SM	Debian
13	ICETEX_CEN06	SM Peer 7	SM	Debian
14	ICETEX_SQL	BD Communicator y DocPlus Producción	Cartera	Windows
15	ICETEX_SQL_SAC	BD SAC	Cobranzas	Windows
16	ICETEX_COM	Communicator Producción	Cartera	Windows
17	ICETEX_DOCPLUS	DocPlus Producción	Cartera	Windows
18	ICETEX_SAC	SAC Producción	Cobranzas	Windows
19	POWER i V7.3	Signature y Future	Cartera	OS400
20	POWER i V7.3	Signature, Future Pruebas y Contingencia	Cartera	OS400

Los planes de upgrade que se encuentran en ejecución son los siguientes:

PLAN DE UPGRADE SM 2024				
	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado
1	Despliegue nuevo servidor	4/6/2024	4/6/2024	Ejecutado
2	Configuración nuevo servidor (Postgres, Python, Java, Tomcat)	4/6/2024	7/6/2024	Ejecutado
3	Actualización de microservicios a la versión 4.13	11/6/2024	11/6/2024	Ejecutado
4	Copia de bases de datos	12/6/2024	13/6/2024	Ejecutado
5	Ajustes de código fuente a la nueva versión	14/6/2024	17/6/2024	Ejecutado
6	Ajustes de handler BPM para la nueva versión	17/6/2024	17/6/2024	Ejecutado
7	Copia de SQL´s de actualización para BPM	17/6/2024	17/6/2024	Ejecutado
8	Pruebas exploratorias	18/6/2024	20/6/2024	Ejecutado
9	Pruebas integraciones	21/6/2024	24/6/2024	Ejecutado
10	Pruebas procesos BPM	24/6/2024	28/6/2024	Ejecutado
11	Configuración de red para conectividad con Icetex	2/7/2024	3/7/2024	Ejecutado
12	Pruebas Integrales con Icetex	12/9/2024	16/10/2024	En proceso
13	Aprobación comité de cambios Icetex	17/10/2024	17/10/2024	Pendiente
14	Despliegue en ambiente productivo	18/10/2024	18/10/2024	Pendiente
	Ejecución a septiembre de 2024: 82.14%			

PLAN DE UPGRADE SOLICITUDES 2024				
	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado
1	Despliegue nuevo servidor	4/6/2024	4/6/2024	Ejecutado
2	Configuración nuevo servidor (Postgres, Python, Java, Tomcat)	17/6/2024	17/6/2024	Ejecutado
3	Actualización de microservicios a la versión 4.13	18/6/2024	18/6/2024	Ejecutado
4	Copia de bases de datos	19/6/2024	19/6/2024	Ejecutado
5	Ajustes de código fuente a la nueva versión	20/6/2024	21/6/2024	Ejecutado
6	Pruebas exploratorias	24/6/2024	27/6/2024	Ejecutado
7	Pruebas integraciones	28/6/2024	3/7/2024	Ejecutado
8	Configuración de red para conectividad con Icetex	3/7/2024	3/7/2024	Ejecutado
9	Pruebas integraciones con servicios sm (credito, fondos, archiver, etc)	4/7/2024	9/7/2024	Ejecutado
10	Configuración nginx	10/7/2024	10/7/2024	Ejecutado
11	Pruebas nginx	11/7/2024	12/7/2024	Ejecutado
12	Pruebas Integrales con Icetex	24/9/2024	10/10/2024	En proceso
13	Aprobación comité de cambios Icetex	11/10/2024	11/10/2024	Pendiente
14	Despliegue en ambiente productivo	12/10/2024	12/10/2024	Pendiente
	Ejecución a septiembre de 2024: 82.14%			

Los planes de upgrade descritos han sido revisados y discutidos en sesiones con la VOT, con el fin de realizar los seguimientos respectivos y lograr su correcta ejecución.

Los minutogramas asociados a los despliegues en producción se entregarán antes los comités de cambios respectivos.

k. Nuevos requerimientos

Para el presente período no se llevó a cabo ningún proceso relacionado con la solicitud de nuevos requerimientos.

4. ANS

a. Disponibilidad del Sistema Core Bancario

DESCUENTOS POR IMPACTO
100 = PD <= 99,9 -> 0%
99,9 < PD > =99,7 -> 1%
99,7 < PD >= 99,5 -> 3%
99,5 < PD >= 99,0 -> 5%
99,0 <= PD -> 10%

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento de Disponibilidad del Servicio

PD = (1-(Minutos indisponibles/total de minutos al mes)) *100.
PD = (1-(0/43200))*100
PD = 100%.

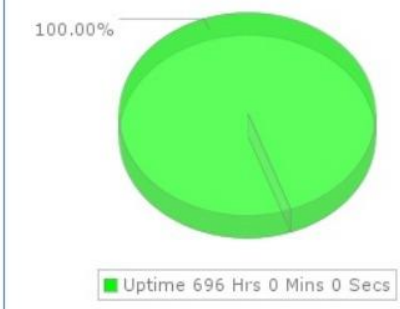
La disponibilidad general de la solución Core Bancario para el mes de septiembre de 2024 fue de 100%.

ManageEngine Applications Manager

Report Date : Oct 08, 2024 11:32:51 AM

Availability Report for Icetex Custom Time Period From Sep 1, 2024 11:37 AM to Sep 30, 2024 11:37 AM

Monitor Availability Chart



Monitor Downtime/Uptime Summary	
Total Downtime	0 Secs
Total Downtime Percentage	0
Total Uptime Percentage	100%
Mean Time To Repair (MTTR)	0 Secs
Mean Time Between Failures (MTBF)	696 Hrs 0 Mins 0 Secs
Total Unmanaged Time	0 Secs
Total Unmanaged Time Percentage	0.0%
Total Scheduled Downtime	0 Secs
Total Scheduled Downtime Percentage	0.0%

Los datos que se muestran a continuación son extraídos de la herramienta WatchDog para el mes de septiembre de 2024. (Para el reporte completo, ver documento: IGS07 - ANEXO 3 Log WatchDog septiembre)

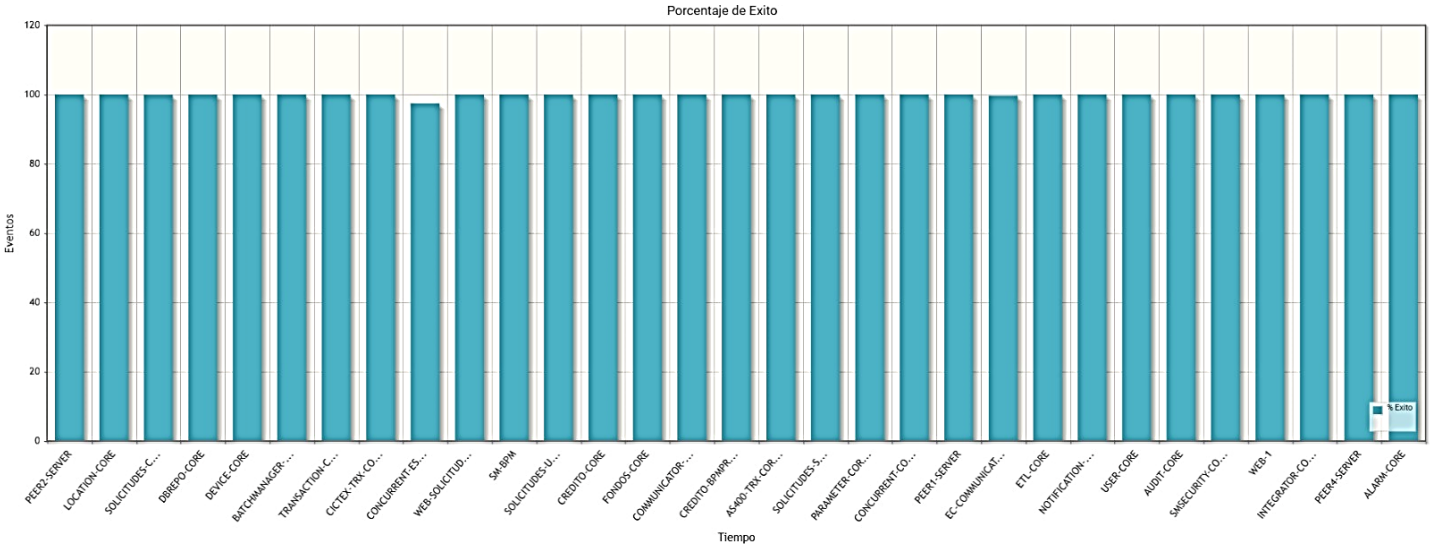
Reporte de monitoreo de microservicios SM

Generalidades: Rango de fechas: 01/09/2024 – 30/09/2024

Herramienta de monitoreo: sm-watchdog

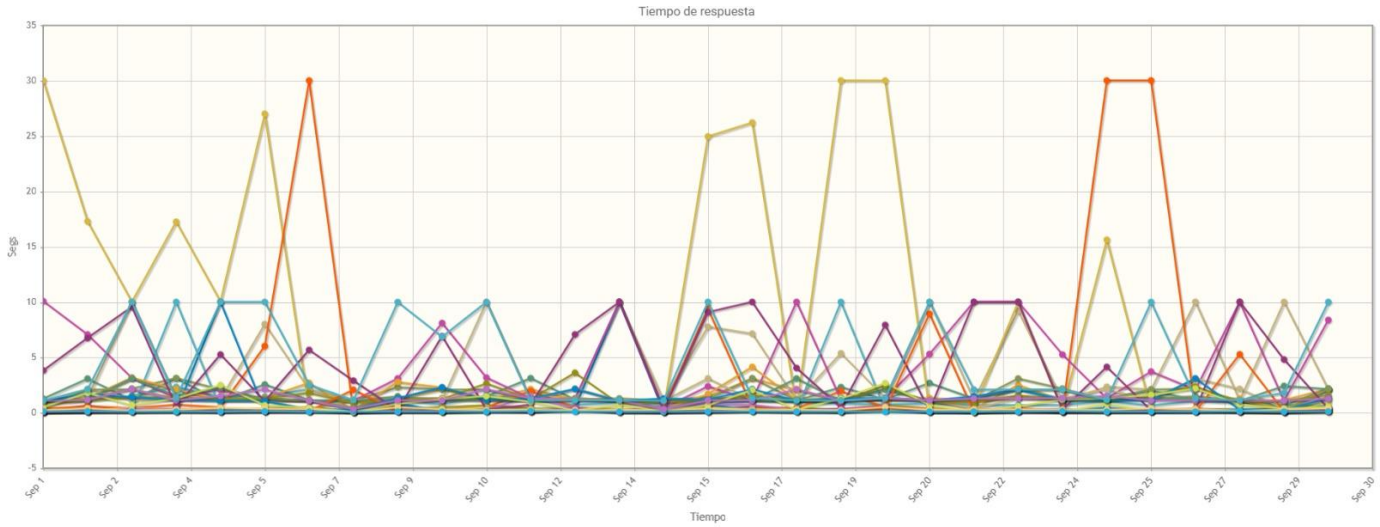


Porcentaje de disponibilidad de microservicios monitoreados



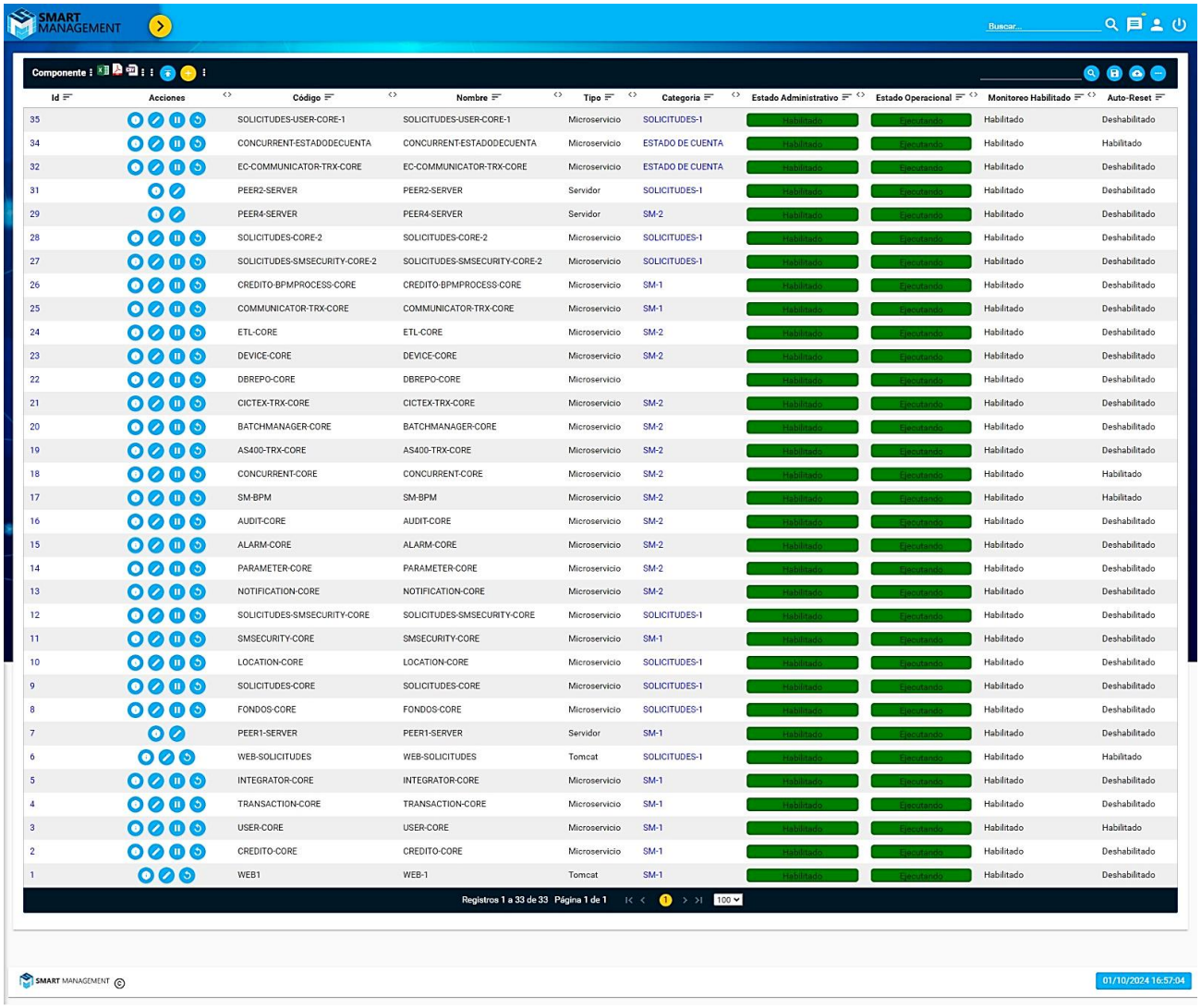
Se mide la cantidad de eventos atendidos exitosamente por cada microservicio. Un evento es una petición que le llega al microservicio para que sea procesada.

Tiempos de respuesta



Tiempo promedio que un microservicio tarda en responder a una petición

Lista de servicios monitoreados



Se monitorea el estado del microservicio a nivel administrativo y operacional.

Monitoreo Administrativo: Se refiere al monitoreo del microservicio con respecto a la activación y desactivación del servicio por un usuario con perfil de administrador.

Monitoreo Operacional: Se refiere al monitoreo del funcionamiento el microservicio cuando se encuentra activo.

b. Tiempo de atención - Incidentes

DESCUENTOS POR IMPACTO
Critica: TAI > TAIC 1.5 %
Alto: TAI > TAIA 1 %
Media: TAI > TAIM 0.5 %
Baja: TAI > TSIB 0.3 %

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento Incidente – tiempo de atención, no se presentaron descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS07 - ANEXO 1 Reporte ANS - Contrato 0659-2024

TAI = Tiempo de atención del incidente - tiempo de asignación del incidente

c. Tiempo de solución - Incidente

DESCUENTOS POR IMPACTO
Critica: TSI > TSIC 1.5 %
Alto: TSI > TSIA 1 %
Media: TSI > TSIM 0.7 %
Baja: TSI > TSIB 0.5 %

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento Incidente – tiempo de solución. No se presentan descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS07 – ANEXO 1 Reporte ANS - Contrato 0659-2024

TSI = Tiempo solución del incidente - tiempo de atención del incidente

ARANDA	TSI	OBSERVACION
78761	TSI = 480 - 3362 = -2882	El tiempo real de solución del caso es de 470 minutos
78823	TSI = 480 - 1329= -849	El tiempo real de solución del caso es de 458 minutos
78825	TSI = 480 – 656 = -176	El tiempo real de solución del caso es de 470 minutos
78872	TSI = 480 - 2641= -2161	Se asignó el 16 de sept y se solicitó información desde esa fecha. Se cerró el 27 de sept por no recibir retroalimentación del usuario. Tiempo real de solución 116 minutos
78873	TSI = 480 – 656 = -176	Asignado el 16 de septiembre. El usuario lo cerró el mismo día 16. Tiempo real de solución 61 minutos

d. Gestión de la solución – Incidente - Cálculo del indicador

DESCUENTOS POR IMPACTO
1.50%

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento Incidente – tiempo de solución, no se reabrió ningún caso por insatisfacción del servicio, por tanto, no se presentaron descuentos por impacto del presente ANS.

Número de Casos no cerrados por el número recibido a satisfacción del usuario posterior a un estado "Solucionado", que obliga a la revisión y proceso del caso nuevamente.

Ver detalle documento anexo IGS07 – ANEXO 1 Reporte ANS - Contrato 0659-2024

CNC: Número de casos no cerrados

CNC = [(Sumatoria de todos los casos no cerrados / Número de peticiones de servicio) * 100] %

CNC = [(0 / 71) * 100] %

CNC = 0,0% El CNC es menor que 1%. No aplica descuento por impacto.

e. Recurrencia de Incidentes – Incidente - Cálculo del indicador

DESCUENTOS POR IMPACTO
Por cada CINP se penalizará un 1.5 % hasta el tope máximo definido como límite de ANS contractual.

CIR = Cantidad de Incidentes Recurrentes ocurridos (con la misma causa de afectación al comportamiento del servicio).

IPP = Incidente postulado a problema en el periodo (CIR >=3)

CINP= Cantidad de incidentes no postulados a problemas.

Incidente	Descripción	Usuario que reporta	Fecha
78697	Beneficiarios generan acuerdo de normalización e extinción, se cumplió el acuerdo de pago Se visualiza cumplido y incumplido en SAC; sin embargo, en SM el crédito presenta días mora, cuotas en mora y saldo vencido, Debe quedar al día	Nelly Viviana Gonzalez Alarcon	2 de septiembre de 2024
78742	Acuerdo de pago de Extinción Condonación Capital. ID: 3157411 ID del acuerdo: 989949 Nombre: IVAN DAVID VERGARA ORTIZ Documento de identidad: 1073977031 Beneficiario generó acuerdo de extinción el día 19/04/2024, para pago a una cuota máximo al 30/07/2024, se cumplió el acuerdo de pago el 30/07/2024 Se visualiza Cumplido en SAC, y en SM el crédito presenta cuotas por cancelar y debe quedar en ceros debido a que el acuerdo cumplido es una extinción de capital. Valor de la promesa: 4	Carlos Cesar Copete Suarez	3 de septiembre de 2024

	pago por valor de $ 569,879.79 Valor cancelado: 3 (tres) pagos por valor de $ 569,880.00 y 1 (uno) por valor de $ 570,000.00		
78784	Acuerdo de pago de Extinción Condonación Capital. ID: 1308433 ID del acuerdo: 987046 Nombre: CHRISTTIAN ALFREDO MANZO PARRA Documento de identidad: 1032454087 Beneficiario generó acuerdo de extinción el día 17/04/2024, para pago a cinco cuotas máximo al 29/08/2024, se cumplió el acuerdo de pago el 31/07/2024 Se visualiza Cumplido en SAC, y en SM el crédito presenta cuotas por cancelar y debe quedar en ceros debido a que el acuerdo cumplido es una extinción de capital. Valor de la promesa: 5 pagos por valor de $ 2,566,442.41 Valor cancelado: 2 pagos por valor de $ 2,600,000.00, 1 pago por valor de $ 2,700,000.00, otro por valor de $ 2,632,212.00, y un último por valor de $ 2,300,000.00 Solicitamos la aplicación de la condonación pertinente, teniendo en cuenta que el acuerdo de pago fue cumplido por el beneficiario.	Carlos Cesar Copete Suarez	5 de septiembre de 2024
78825	Buen día, dentro de los procesos de conciliación de recaudo se identificó que para el mes se septiembre de 2024 se esta evidenciando que los acuerdos de pago sac (Extinción) están generando duplicidad en sm y por ende se está generando un mayor valor de saldo a favor. (Hoja1) Se anexa base con 87 obligaciones que presentan esta situación, se anexa ejemplo con el ID2349738. (anexo) Adicionalmente, se anexa base con 108 obligaciones a las cuales se le reverso el pago del mes de septiembre de 2024 pero no se evidencia su reaplicación. (Hoja2) Agradezco de su colaboración con la revisión, identificación y ajuste de los casos reportados. Adicionalmente validar si fue algo que ocurrió únicamente el día 05/09/2024 o si es una falla de la herramienta. ARANDA SAC 09092024.xlsx EJEMPLO ID2349738.xlsx	Nicolas lopez del Rio	10 de septiembre de 2024
78883	De manera cordial solicitamos de su ayuda con la aplicación de la novedad de manera correcta, toda vez que la obliga-	Wilson Enrique Hernandez	11 de septiembre de 2024

	ciones aun tienen saldo, son 8 obligaciones y se anexa base con la información. EXTINCIONES CON SALDO 11 DE SEPTIEMBRE DE 2024.xlsx		
78936	Les hace falta aplicarle la novedad de condonación de intereses. NOTA: los créditos deben quedar en ceros debido a que el acuerdo de pago es de extinción. Ítem ID CREDITO ID ACUERDO IDENTIFICACIÓN DEUDOR NOMBRE DEUDOR ESTADO DE ACUERDO EPOCA DE CREDITO TIPO DE ACUERDO 1 2353213 981577 1115794453 STEFANIA ESPANA CASTRO CUMPLIDO AMORTIZACIÓN EXTINCIÓN PLAN DE OPORTUNIDADES 2 3179796 1000295 10950994 OSCAR ELIECER PEREZ ROMERO CUMPLIDO AMORTIZACIÓN EXTINCIÓN PLAN DE OPORTUNIDADES 3 26425 993854 91517467 DIEGO EDIZON GOMEZ PARRA CUMPLIDO AMORTIZACIÓN EXTINCIÓN PLAN DE OPORTUNIDADES 4 1712497 978763 92258627 CIDYS ALBERTO MONTERROZA YENERIS APROBADO AMORTIZACIÓN EXTINCIÓN PLAN DE OPORTUNIDADES Solicitamos la aplicación de las condonaciones pertinentes, teniendo en cuenta que los acuerdos de pago fueron cumplidos por parte de los beneficiarios.	Carlos Cesar Copete Suarez	12 de septiembre de 2024
79063	Solicitud de ajuste de créditos por cumplimiento de acuerdos de pago. Acuerdos de pago de Extinción. Buena tarde. Se relacionan y se adjunta base con 4 casos de extinción donde los beneficiarios cumplieron dichos acuerdos y los créditos aún presentan mora. Les hace falta aplicarle la novedad de condonación de intereses. NOTA: los créditos deben quedar en ceros debido a que el acuerdo de pago es de extinción.	Carlos Cesar Copete Suarez	17 de septiembre de 2024
79095	Solicitud de ajuste de créditos por cumplimiento de acuerdos de pago. Acuerdos de pago de Extinción. Buena tarde. Se relacionan y se adjunta base con 3 casos de extinción donde los beneficiarios cumplieron dichos acuerdos y los créditos aún presentan mora. Les hace falta aplicarle la novedad de condonación de intereses.	Carlos Cesar Copete Suarez	20 de septiembre de 2024

	NOTA: los créditos deben quedar en ceros debido a que el acuerdo de pago es de extinción		
79228	Acuerdo de pago de Extinción ID: 3130197 ID del acuerdo: 990857 Nombre: CARMELO JAVIER ROCHA LOPEZ Documento de identidad: 1022429227 Beneficiario generó acuerdo de extinción el día 19/04/2024, para pago a dos cuotas máximo al 30/05/2024, se cumplió el acuerdo de pago entre el 25/04/2024 y el 29/05/2024 Se visualiza cumplido en SAC; sin embargo, en SM el crédito presenta días mora, cuotas en mora y saldo vencido y debe quedar en ceros debido a que el acuerdo cumplido es una extinción. Valor de la promesa: 2 pago por valor de $ 902,843.24	Carlos Cesar Copete Suarez	24 de septiembre de 2024

IPP: Acorde a el inconveniente presentado después de la implementacion del plan de salvamento que genero el incremento de casos por realización de novedades en acuerdos de extinción, se hace necesario la realización de un desarrollo que no permita la generación de más casos por esta causa.

Dado que el CIR >= 3 se postula este IPP a problema

Se genera Problema

Número del problema	Fecha de creación	Fecha probable puesta producción
PROBUT002	30 de septiembre de 2024	10 de diciembre de 2024

f. Gestión de problemas – Incidente - Cálculo del indicador

DESCUENTOS POR IMPACTO
Por cada CPNS, se penalizará un 2 % hasta el tope máximo definido como límite de ANS contractual.

CPP = Cantidad de Problemas Postulados a solucionar en el periodo

CPS = Cantidad de Problemas Solucionados en el periodo

CPNS = Cantidad de Problemas No Solucionados en el periodo

CPNS = CPP – CPS es menor o igual que 1

Para el presente periodo no hay problemas postulados a solucionar, no aplica descuento por impacto.

g. Gestión de solicitudes – Soporte técnico – Cálculo del Indicador

DESCUENTOS POR IMPACTO
Por cada CSNG, se penalizará un 1,0 % hasta el tope máximo definido como límite de ANS contractual.

CS = Cantidad de solicitudes en el periodo

CSG = Cantidad de solicitudes gestionadas en el periodo

CSNG = Cantidad de solicitudes No gestionadas en el periodo

CSNG = CS - CSG

CSNG = 32 – 32 = 0

CSNG = 0 Este valor es menor que 1. No aplica descuento por impacto

h. Tiempo de atención de Requerimiento

DESCUENTOS POR IMPACTO
TAR >= 2 HORAS -> 1.5%

TAR menor o igual a 2

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento Requerimiento – tiempo de atención. No se presentaron descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS06 - ANEXO 1 Reporte ANS - Contrato 0659-2024

i. Tiempo de solución de Requerimiento – Entrega propuesta de solución

DESCUENTOS POR IMPACTO
TSRC = > 3 días -> 1.5 % TSRA = > 5 días -> 1 % TSRM = > 8 días -> 0.7 % TSRB = > 10 días -> 0.5 %

TSRC menor o igual a 3 días

TSRA menor o igual a 5 días

TSRM menor o igual a 8 días

TSRB menor o igual a 10 días

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento Requerimiento – tiempo de solución, no se presentaron descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS07 – ANEXO 1 Reporte ANS - Contrato 0659-2024.

ARANDA	TSR	OBSERVACION
96406	TSR = 2160 – 2974 = -814	El caso se recibe con los tiempos vencidos, solución dada en 247 minutos
96407	TSR = 2160 – 4475 = -2315	El caso tuvo que ser escalado a proveedor de tercer nivel para su solución

j. Tiempo de ejecución de Requerimiento - Requerimiento

DESCUENTOS POR IMPACTO
TER <= 2 días -> 0.5 % TER <= 7 días -> 0.7 % TER <= 14 días -> 1 % TER > 15 días -> 1.5 %

TER = Tiempo de ejecución del Requerimiento / Tiempo de solución del requerimiento

Unidad de medición: Días

No aplica descuento por impacto

k. Número de pruebas DRP exitosas – DRP

DESCUENTOS POR IMPACTO
5%

Las pruebas de DRP se deben realizar de manera semestral, para el efecto se realizarán en la primera semana de los meses de septiembre y febrero de cada año. No aplica para este período

I. Finalización Cierre Batch Core Bancario - Cierre

DESCUENTOS POR IMPACTO
5.0%

Para el séptimo mes de ejecución del contrato, se relaciona el cuadro resumen con los totales diarios del proceso:

No CIERRE	DIA	DIA CALENDARIO	TIEMPO DE EJECUCION	OBSERVACIONES
1	2	2	6:00	CUMPLE
2	3	3	7:40	CUMPLE
3	4	4	7:42	CUMPLE
4	5	6	7:57	CUMPLE
5	6,7,8	8	7:19	CUMPLE
6	9	9	7:37	CUMPLE
7	10	10	7:02	CUMPLE
8	11	11	7:13	CUMPLE
9	12	12	7:11	CUMPLE
10	13	13	7:39	CUMPLE
11	14,15,16	16	7:39	CUMPLE
12	17	17	7:30	CUMPLE
13	18	18	7:10	CUMPLE
14	19	19	7:40	CUMPLE
15	20	20	7:51	CUMPLE
16	21,22,23	23	7:33	CUMPLE
17	24	24	6:47	CUMPLE
18	25	25	6:38	CUMPLE
19	26	26	7:00	CUMPLE
20	27	27	6:59	CUMPLE
21	28, 29, 30	30	0:00	CUMPLE

Meta: Hasta 8 horas después del inicio de cierre. NO Aplica ANS.

m. Transferencia de conocimiento de productos nuevos desarrollos y/o ajustes a desarrollos del servicio existentes - Gestión del Conocimiento

DESCUENTOS POR IMPACTO
2%

No aplica para este período

n. Indicador de éxito en despliegue de software en ambiente productivo: Índice de cumplimiento de calidad y seguridad – Calidad y Seguridad

DESCUENTOS POR IMPACTO	
99,99 < IC > =99,90	1.0 %
99,90 < IC >= 99,70	1.5 %
99,70 < IC >= 99,00	2.5 %
99,00 <= IC	3.5 %

No aplica para este período

4.1. Planes de Acción – ANS

a. Cumplimiento de tiempos de cierre diario de cartera

El plan de acción propuesto para mitigar el incumplimiento de este ANS durante durante el mes anterior (ago-2024), se cumplió al **100%** y para el presente periodo no se genera multa por este concepto.

PLAN DE ACCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPONSABLE
1. Identificar y cuantificar los tiempos de ejecución de los procesos macro que componen el cierre (PreCierre, Cierre, PosCierre y Contabilidad)	09-30-2024	Equipo soporte de cierre UT
2. Identificar y corregir rutinas inservibles y desactualizadas que generan demoras, cuellos de botella y utilización innecesaria de recursos.	09-30-2024	Equipo soporte de cierre UT
3. Optimizar las rutinas necesarias que deben ejecutarse obligatoriamente en el proceso de cierre.	09-30-2024	Equipo soporte de cierre UT
4. Verificar las rutinas de validación previa que pueden ser ejecutadas durante el día y que no afecten el desempeño de la solución Core Bancario.	09-30-2024	Equipo soporte de cierre UT
5. Realizar los cambios de arquitectura y de infraestructura necesarios para que el proceso de cierre utilice al máximo los recursos de máquina con el fin de garantizar un cierre diario de cartera por debajo de ocho horas de acuerdo con el compromiso contractual.	09-30-2024	Comité Arquitectura e Infraestructura UT

5. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

a. Recomendaciones del Supervisor del Contrato

1. Generar los planes de trabajo con acciones y tiempos para los temas relevantes que faltan por ejecutarse

2. Documentar las acciones realizadas para lograr la disminución de los tiempos del cierre diario

b. Seguimiento a recomendaciones del mes anterior por parte del Supervisor del contrato

Frente a las observaciones recibidas en el período anterior se detallan las acciones:

1. **Mejorar el proceso de cierre buscando no tener fallas.**
   Se terminó la ejecución del plan de remediación de este componente del servicio Core Bancarios cumpliendo así el objetivo de lograr el 0% de errores sobre las diferentes actividades que soportan este frente.

2. **Generar el demo del modelador de flujos aplicado a la gestión de Cartera**
   La propuesta para la nueva DEMO será entregada a la VOT durante los primeros días del mes de octubre de 2024, con el fin de lograr la aprobación y realizar la ejecución antes de terminar el mes.

6. NOVEDADES DE PERSONAL

Durante el presente período no se generó ninguna novedad de personal al interior de la UT.

7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La UT ICETEX 2016 se acoge a los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de cada una de las empresas que la componen, lo anterior, en cumplimiento de la normatividad establecida por el Ministerio de Trabajo.

8. PLANES DE MEJORA

Por último, iniciamos un plan de mejoramiento continuo de la solución implementada, identificando oportunidades de mejora en temas como los sistemas operativos, infraestructura y conectividad, respaldo, redundancia, implementación de tecnologías innovadoras y planificación para la implementación de herramientas futuras. Dicho plan se clasificará en:

a. Mejoras de plazo inmediato: De los cuales hacen parte algunas de las actividades descritas anteriormente y que serán objeto de implementación en los próximos dos meses, como son: Mejoramiento del cierre diario y mensual de cartera, Mejoramiento de infraestructura y arquitectura.

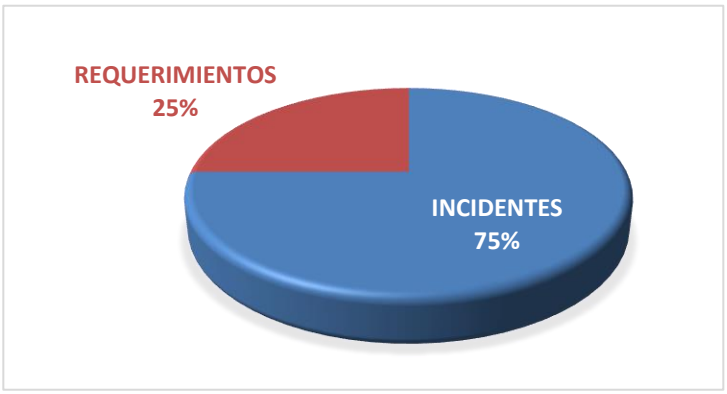
b. Mejoras de corto plazo: Serán implementadas entre el tercer y sexto mes estrategias que incluyen procesos y algunos cambios de alto impacto, pero de poca duración en su implementación

c. Mejoras de mediano plazo: Incluyen las estrategias a implementar entre los meses 6 y 9 de la nueva ejecución contractual, los cuales incluyen cambios de alto impacto como herramientas y aplicativos.

d. Mejoras de largo plazo: Las cuales toman más de 9 meses para su planificación, preparación e implantación, entre las cuales se cuentan estrategias como cambios en hardware y / o sistemas operativos, migraciones de versiones, etc.

9. REGISTRO CASOS EN ARANDA

El total de casos reportados por la herramienta Aranda es de 103 de los cuales 71 fueron registrados como INCIDENTES y 32 como REQUERIMIENTOS.



TOTAL CASOS REGISTRADOS: 103		
INCIDENTES	71	69%
REQUERIMIENTOS	32	31%

Al cierre de este informe se observa a nivel general:

TIPO	REGISTRADOS	NIVEL CRITICIDAD	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
Incidentes 71	1	CRITICO	1	--
	--	ALTO	--	--
	70	MEDIO	67	3*
	0	BAJO	--	--
Requerimientos 32	--	CRITICO	--	--
	4	ALTO	3	1**
	27	MEDIO	16	12**
	0	BAJO	--	--

* De los incidentes pendientes de solución, la siguiente es la observación.

ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	OBSERVACION	FECHA ESPERADA DE SOLUCION
79317	Buenas tardes, De manera atenta, solicito su amable colaboración con los siguientes créditos 1615244, 1469847, ya que presentan desorden cronológico, Extinción cumplida.	9/27/2024 12:13:40 PM	En espera de información por parte del Icetex	Depende de Icetex
79326	Solicito su colaboración para validar la novedad de reintegro, toda vez que para algunas obligaciones que tienen un giro y se les aplica el reintegro total, no está aplicando el valor de la novedad, y esta dejando las obligaciones canceladas y con saldo en el producto de época de estudios, se adjuntan algunos ejemplos. Adicional relaciono las obligaciones que se han identificado con esta tipología.	9/27/2024 8:51:51 PM	En validación de la UT	15 de octubre
79370	Solicitamos su amable colaboración con la aplicación de la novedad del acuerdo de pago, que el beneficiario cumplió y se encuentra pendiente por aplicar.	9/30/2024 3:14:52 PM	En avance del 50% de la solución	1 de octubre

** De los requerimientos pendientes de solución, la siguiente es la observación.

ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	OBSERVACION	FECHA ESPERADA DE SOLUCION
96572	De manera atenta agradecemos su ayuda en la colaboración para sacar del archivo de novedades de traslado de interés el siguiente ID: 516452963 Lo anterior solo para el sub-producto 63 a partir de la fecha 05/09/2024.	9/12/2024 10:06:07 AM	En espera de aprobación de horas por parte del Icetex	Depende de Icetex
96729	Se solicita de su ayuda con la actualización del número de documento en SM Core ID crédito: 2762787Numero errado: 99031713257Numero correcto: 1116449077	9/16/2024 1:06:55 PM	En espera de aprobación de horas por parte del Icetex	Depende de Icetex
96732	Se solicita de su ayuda con la actualización del nombre del del deudor solidario en SM Core documento: 1001853667 ID Crédito: 6462023. Nombre errado: MARTHA TERESA DE JESUS DAZA DAZA Nombre correcto: CARMEN ANA SUAREZ NAVARRO	9/16/2024 1:10:01 PM	En espera de aprobación de horas por parte del Icetex	Depende de Icetex

96965	Se solicita de su ayuda con la actualización del nombre del deudor en SM Core documento: 1005872529 ID Crédito: 3442712 Nombre errado: Aurora Vergara Figueroa Nombre correcto: Yisela Mina Valencia	9/20/2024 12:42:01 PM	En espera de aprobación de horas por parte del Icetex	Depende de Icetex
96968	Se solicita de su ayuda con la actualización del nombre del deudor en SM Core documento: 1045047483 ID Crédito: 3591617. Nombre errado: SARA LUCIA HENAO LONDOÑO Nombre correcto: OLGA MARIA LEDESMA CARDENAS	9/20/2024 12:46:01 PM	En espera de aprobación de horas por parte del Icetex	Depende de Icetex
96973	Por favor actualizar los programas adjuntos en CORE en su herramienta PROGRAMAS, el código único es Código programa	9/20/2024 2:24:08 PM	En espera de información por parte del Icetex	Depende de Icetex
96975	Se solicita de su ayuda con la actualización del nombre del deudor en SM Core documento: 1082833838 ID Crédito: 6173010. Nombre errado: BRAYAN ANDRES ARAUJO URIBE Nombre correcto: DEYANITH PADILLA GARCIA	9/20/2024 3:02:49 PM	En espera de aprobación de horas por parte del Icetex	Depende de Icetex
96990	De acuerdo con el proceso conciliatorio de giros con corte al 20 de septiembre de 2024, se identificaron las siguientes resoluciones pendientes por cargar sobre el sistema de información de cartera. Es de aclarar, que la conciliación se realizó teniendo en cuenta los giros que se encuentran a la fecha sobre la consulta de Reportes / Desembolsos del SM, por lo que no se genera ningún reproceso. Por lo anterior, agradezco su colaboración para realizar el proceso de importación y cargue sobre la cartera.	9/20/2024 6:12:29 PM	En espera de información por parte del Icetex	Depende de Icetex
97159	Desde la dirección de cobranza solicitamos generar reporte o sabana de datos en la cual se evidencie todos los créditos que han sido calificados ante registraduría como fallecidos y que reporten saldos en sus carteras, esto con el fin de no generar notificación de retención de ingresos a deudores solidarios.	9/26/2024 1:58:24 PM	En validación de la UT	01 de octubre
97167	Solicitamos su colaboración con la gestión del memorando que notifica el cambio de edad del deudor solidario, pasando de 64 a 67 años como máximo.	9/26/2024 4:07:23 PM	En espera de aprobación de horas por parte del Icetex	Depende de Icetex
97218	Solicito su colaboración con las inconsistencias detectadas en la aplicación de novedades de cobranzas en las que se evidenció la reversión de recaudos por las novedades SAC y la aplicación incompleta o la no aplicación de la novedad. Adjunto el archivo con la población detectada con esta afectación para el mes de agosto 2024.	9/27/2024 8:08:40 PM	En validación de la UT	31 de octubre

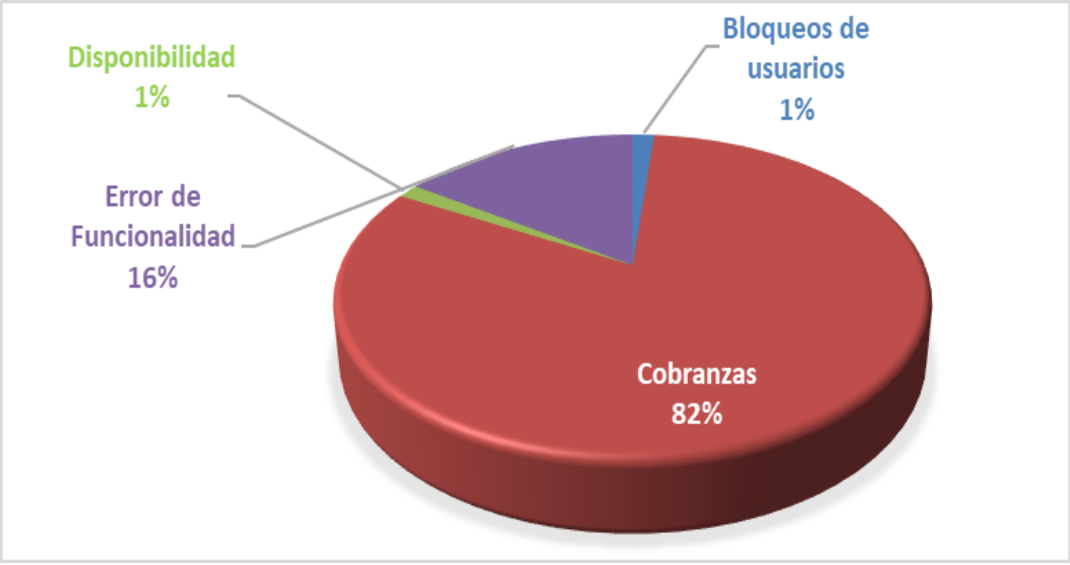
97230	solicitamos de su amable colaboración cargando la información de recaudos , desembos-los etc, por la opción de movimientos, para el crédito del beneficiario RAMIREZ AVILA MAURICIO con cc 1152458570 y ID de crédito 1898149, toda vez que no aparece ningún tipo de información, se adjunta panatallazo por adjuntos , muchas gracias y quedo muy atento.	9/30/2024 9:48:05 AM	En avance del 80% de la solucion	01 de ocubre
97242	De manera atenta solicito de su amable colaboración con el fin de generar un reporte de los recaudos que hacen parte de la novedad de acuerdos SAC, lo anterior teniendo en cuenta que la novedad reversa un recaudo que ingresó de manera automática y lo reaplica con una nueva distribución. con el fin de poder generar información real a contabilidad, se hace necesario un reporte que tenga en cuenta los siguientes puntos	9/30/2024 11:26:12 AM	En validacion de la UT	Depende de Icetex

9.1. Incidentes del Periodo

De los 71 Incidentes reportados en el período la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL INCIDENTES PERÍODO 7	PRIORIDAD			71	100%
	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Bloqueos de usuarios			1	1	1%
Cobranzas			58	58	82%
Disponibilidad				1	1%
Error funcionalidad	1		10	11	16%

INCIDENTES - PERIODO 7



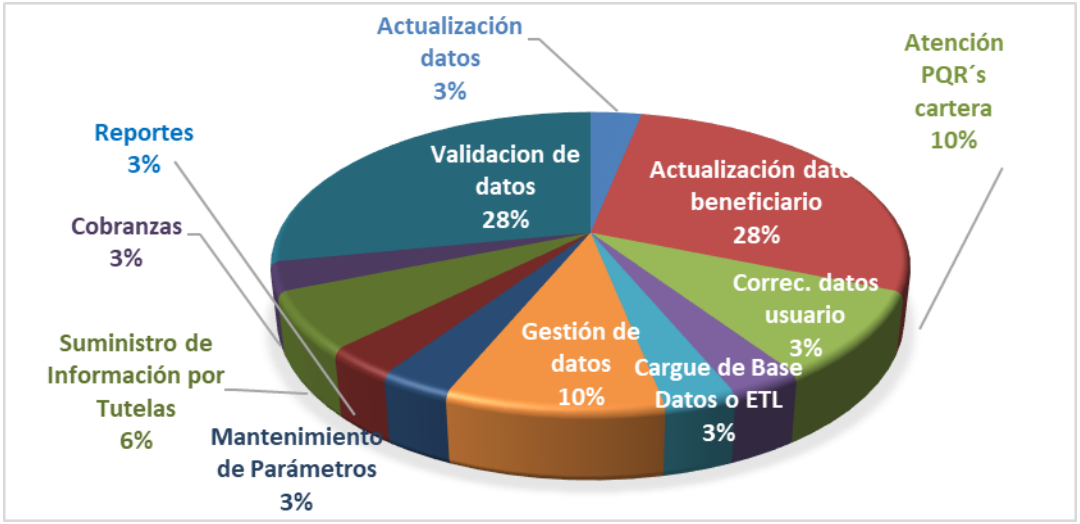
Bloqueos de Usuarios	Solucionados	79200
	En revisión UT	-
Cobranzas	Solucionados	78697, 78739, 78742, 78760, 78767, 78770, 78780, 78784, 78820, 78870, 78879, 74883, 78901, 78904, 78905, 78935, 78936, 78937, 78939, 78942, 78972, 78976, 78977, 78979, 78980, 79006, 79039, 79062, 79063, 79077, 79082, 79095, 79097, 79117, 79118, 79119, 79120, 79123, 79135, 79144, 79193, 79202, 79205, 79216, 79217, 79228, 79231, 79248, 79256, 79266, 79286, 79298, 79312, 79319, 79323, 79368,
	En revisión UT	79317, 79370
Disponibilidad	Solucionados	79008
	En revisión UT	-
Error de funcionalidad	Solucionados	78761, 78819, 78823, 78825, 78841, 78872, 78873, 78877, 79313, 79332
	En revisión UT	79326

9.2. Requerimientos del Periodo

De los 32 Requerimientos reportados en el período, la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL REQUERIMIENTOS PERÍODO 07	PRIORIDAD			32	100%
	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Actualización datos			1	1	3%
Actualización datos beneficiario		1	8	9	28%
Atención PQR's cartera			3	3	9%
Cargue de Base de datos o ETL			1	1	3%
Corrección datos usuario			1	1	3%
Gestión de datos			3	3	9%
Mantenimiento de parámetros		1		1	3%
Reportes			1	1	3%
Suministro información por tutelas		2		2	6%
Cobranzas			1	1	3%
Validación de datos			9	9	28%

REQUERIMIENTOS - PERIODO 07



Actualización datos	Solucionados	96587
	En revisión UT	-
Actualización datos beneficiario	Solucionados	96444, 96918, 97172,
	En revisión UT	96729, 96732, 96965, 96968, 96975, 97230
Atención PQR´s cartera	Solucionados	96135, 96761
	En revisión UT	96572
Cargue de Base Datos o ETL	Solucionados	-
	En revisión UT	96973
Correccion de datos del usuario	Solucionados	96292
	En revisión UT	-
Gestion de Datos	Solucionados	96406, 97159
	En revisión UT	97242
Mantenimiento de parametros	Solucionados	-
	En revisión UT	97167
Reportes	Solucionados	96039
	En revisión UT	-
Suministro de informacion por tutelas	Solucionados	96420, 97032
	En revisión UT	-
Cobranzas	Solucionados	-
	En revisión UT	97218
Validacion de datos	Solucionados	96407, 96559, 96561, 96767, 96877, 97033, 97131, 97227
	En revisión UT	96990

9.3. Análisis Tickets Mesa de Servicio

- A 30 de septiembre no se identifican casos pendientes de cierre de agosto