

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y DE EVALUACIÓN CONTRACTUAL	Código: GLC-CONT-FO-016
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	Versión: 1

INFORME No 5FACTURA No

No. DE ACEPTACIÓN: 1000053240 - 1000053241

FECHA

11	12	2024
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONTRATO No 75DE 2024TIPO DE CONTRATO PRESTACION DE SERVICIO

(Número de Contrato)(Año de suscripción)(Prestación de servicios, interventoría, consultoría, Convenio)

ORDENADOR DEL GASTO SANDRA MILENA BURGOS BELTRANSECRETARIO GENERAL

(Nombre del ordenador del Gasto)(Cargo del ordenador del Gasto)

CONTRATISTA RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S. - GRUPO REINCAR S.A.S.

(Escriba el nombre o razón social del contratista)

TIPO DE INTERVENTORIA Y/O SUPERVISIÓN: INDIVIDUAL ☒ COLEGIADA ☐

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR PAOLA ANDREA LEON CORREDOR

(Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)(Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

APOYO SUPERVISIÓN JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO

(Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato)(Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato)

OBJETO DEL CONTRATO

Prestación de servicios de gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

DEPENDENCIA EJECUCIÓN CONTRATO GERENCIA DE COBRANZAS Y BRDPR

(Indique el nombre de la dependencia responsable del contrato)

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 12 MESES

(Indique en este espacio el número de días o de meses para ejecutar el contrato)

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO 15 DE 7 DE 2024

(Día)(Mes)(Año)

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 14 DE 7 DE 2025

(Día)(Mes)(Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. 5400001780

VALOR DEL CONTRATO

DOS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA MIL PESOS (\$2.466.670.000) M/CTE, incluido IVA costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

(Indique en este espacio el valor del contrato en letras)

PRÓRROGAS	
No.	PLAZO

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1		

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	\$ 2,466,670,000	100.0%
Adiciones	\$ -	0.0%
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 2,466,670,000	100.0%
Valor ejecutado antes del presente pago	\$ 801,940,830	32.5%
Valor del pago aprobado con el presente informe	\$ 197,629,994	8.0%
VALOR TOTAL EJECUTADO	\$ 999,570,824	40.5%
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		40.5%

OBSERVACIONES

(En caso de presentarse diferencias en la ejecución presupuestal del contrato, indique brevemente la justificación de las mismas)

3. DESCRIPCION ACTIVIDADES

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	40.5%
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	40.5%
DIFERENCIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO	0.0%

**Nota: Esta información es diligenciada unicamente para Desarrollos o mantenimientos de Aplicaciones Tecnológicas*

*La fase de ejecución corresponde a desarrollo de Software de propiedad del FNA

SI ☐ NO ☐

*Si corresponde a Software del FNA marque la fase correspondiente

Investigación ☐ Desarrollo ☐

OBSERVACIONES

(En caso de presentarse diferencias en el porcentaje de ejecución de actividades del contrato, indique brevemente la justificación de las mismas)

4. CONCEPTO SUPERVISOR O INTERVENTOR

Facturación reparto del mes de noviembre 2024; en los terminos estipulados en el objeto del presente contrato.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

EVALUACION PARCIAL	
Cumplimiento del contrato	4
Plazos	4
Aspectos administrativos	4

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

EL SUSCRITO GERENTE DE COBRANZAS Y BRDPR EN SU CONDICIÓN DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 75 de 2024

CERTIFICA:

Que RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S. - GRUPO REINCAR S.A.S., identificado con NIT. No.900.405.236-5, entregó un informe de las actividades desarrolladas desde Bucaramanga - Santander en el período correspondiente a noviembre 2024, dando de esta manera cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Contrato de prestación de servicio No.75 de fecha 4 de julio de 2024.

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO	No FOLIOS	DESCRIPCION
Anexo Técnico ☒	18	Informes de Gestion Mensual
Certificado pago Seguridad Social ☒	10	Certificado de Seguridad Social y Parafiscales, resolucion de facturación, Rut, tarjeta prof. contador y cedula representante legal.
Certificación Bancaria ☐		
OTROS ☒	110	Archivo de Liquidacion - Informe de supervision - Certificaciones especificaciones tecnicas y operativas

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe bajo la responsabilidad expresa de los que intervienen en el mismo en Bogotá D.C., a los

Once

(día en letras)

11

(día en números)

días del mes de

Diciembre

(mes en letras)

de

2024

(Año)

(Firma)

Paola Andrea León Corredor

Firmado digitalmente por Paola Andrea León Corredor
Fecha: 2024.12.12 14:21:48 -05'00'

(Nombre) PAOLA ANDREA LEON CORREDOR

(Firma)

(Nombre) NOMBRE SUPERVISIÓN

(Firma)

Jully Alexandra Garcia Agudelo

Firmado digitalmente por Jully Alexandra Garcia Agudelo
Fecha: 2024.12.11 15:12:04 -05'00'

(Nombre) JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO

(Firma)

(Nombre) NOMBRE INTERVENTOR

Estadística de datos	Cantidad
Registros transferidos	172

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal					
Reg.prelim.por		NTUIRAN	Contab.por		MRINCONZ
Nº doc.	5100002866	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	12.12.2024	Fecha contab.	12.12.2024	Período	12
Calc.impuestos	☒				
Referen.	2596				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202412134300303				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1002007511	RECUPERADORA Y NORMA		W0	174,628,520-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	13,020
3	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	14,648
5	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	20,180
7	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
8	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	24,998
9	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
10	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	26,040
11	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
12	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	26,691
13	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
14	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	27,146
15	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
16	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	32,549
17	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
18	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	39,059
19	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
20	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	39,059
21	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
22	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	45,053
23	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
24	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	45,569
25	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
26	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	46,098
27	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
28	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	46,546
29	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
30	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	46,871
31	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
32	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	48,369
33	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
34	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	49,475
35	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
36	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	52,079
37	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
38	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	54,764
39	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
40	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	57,878
41	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
42	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	58,588
43	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
44	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	66,835
45	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
46	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	68,893
47	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
48	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	75,002
49	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal					
Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100002866	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	12.12.2024	Fecha contab.	12.12.2024	Período	12
Calc.impuestos	☒				
Referen.	2596				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202412134300303				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
50	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	77,598
51	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
52	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	98,601
53	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
54	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	105,816
55	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
56	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	116,501
57	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
58	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	121,651
59	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
60	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	121,943
61	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
62	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	125,263
63	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
64	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	159,524
65	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
66	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	195,296
67	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
68	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	224,635
69	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
70	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	236,689
71	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
72	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	242,191
73	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
74	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	259,418
75	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
76	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	370,526
77	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
78	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	371,673
79	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
80	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	375,099
81	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
82	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	416,567
83	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
84	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	423,141
85	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
86	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	423,998
87	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
88	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	445,274
89	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
90	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	543,834
91	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
92	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	544,429
93	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
94	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	560,213
95	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
96	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	634,061
97	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
98	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	637,644

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal					
Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100002866	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	12.12.2024	Fecha contab.	12.12.2024	Período	12
Calc.impuestos	☒				
Referen.	2596				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202412134300303				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
99	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
100	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	701,666
101	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
102	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	727,477
103	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
104	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	737,088
105	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
106	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	862,994
107	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
108	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	921,572
109	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
110	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,131,970
111	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
112	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,220,591
113	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
114	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,249,687
115	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
116	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,256,024
117	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
118	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	392,469
119	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
120	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	651
121	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	5
122	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,419,616
123	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
124	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,963,542
125	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
126	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,973,734
127	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
128	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,973,752
129	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
130	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,055,388
131	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
132	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,234,089
133	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
134	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,293,401
135	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
136	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,373,391
137	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
138	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,559,622
139	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
140	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,894,389
141	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
142	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,209,986
143	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
144	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,279,626
145	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
146	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,936,007
147	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal					
Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
N° doc.	5100002866	Sociedad	1000	Ejercicio	2024
Fe.docum.	12.12.2024	Fecha contab.	12.12.2024	Período	12
Calc.impuestos	☒				
Referen.	2596				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202412134300303				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
148	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,962,524
149	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
150	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,166,672
151	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
152	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,945,978
153	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
154	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,999,633
155	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
156	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	6,625,958
157	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
158	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	7,793,641
159	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
160	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	9,150,544
161	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
162	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	9,305,317
163	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
164	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	20,006,053
165	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
166	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	35,221,462
167	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
168	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	39,226,485
169	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	5-
170	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
171	50	2519050401	HONORARIOS 11%			18,268,319-
172	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			4,733,155-



Señores	FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.		
NIT	899.999.284-4	Teléfono	(601) 3810150 - Ext. 000
Dirección	Calle 12 65 11	Ciudad	Bogotá - Colombia

Fecha y hora Factura	
Generación	12/12/2024, 18:13
Expedición	12/12/2024, 18:13
Vencimiento	11/01/2024

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Rete.	Vr. Total	Vr. Bruto
1	HONORARIOS GESTIÓN NOVIEMBRE 2024 CÓDIGO DE APROBACIÓN 1000053240 1000053241	1.00	166,075,625.00	18,268,318.75	179,361,675.00	166,075,625.00

Total items: 1

Valor en Letras: Ciento setenta y cuatro millones seiscientos veintiocho mil quinientos diecinueve pesos m/cte con sesenta y nueve cent.

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:

Otro - Crédito - Cuota No. 001 vence el 2024-01-11 por \$ 174,628,519.69

Total Bruto	166,075,625.00
IVA 19%	31,554,368.75
Retefuente 11% Honorarios	18,268,318.75
RetelVA 15%	4,733,155.31
Total a Pagar	174,628,519.69

Observaciones: Cancelar en cuenta corriente del Banco de Bogotá 184197929

No practicar ICA en Bucaramanga debido a que somos Autorretenedores según Res. 1017 del 31 de mayo de 20211

Somos Autorretenedores de ICA en Cúcuta. Favor abstenerse de efectuar retención

Orden de compra: -

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 18764081290454 aprobado en 20241009 prefijo ELEC desde el número 2548 al 3000 Vigencia: 12 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 8220 Actividades de centros de llamadas (call center) Tarifa
CUFE: 21cb36e3b84c77996a5a0b0234f3097308019d13c9b206506065f2b6dfd5bee1527b7df0d23179adf6d3adc98d55fd55

Bucaramanga, 11 de diciembre de 2024

Señores

A QUIEN INTERESE

Nosotros **DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ** identificado con cédula de ciudadanía número 1.098.642.487 expedida en Bucaramanga actuando en calidad de GERENTE GENERAL, y **SANDRA MILENA CARRILLO BLANCO** identificada con la cédula de ciudadanía número 1.095.530.320 expedida en Jordán, Santander, actuando en calidad de REVISORA FISCAL, de la Sociedad GRUPO REINCAR S.A.S con Nit 900405236-5 nos permitimos:

CERTIFICAR

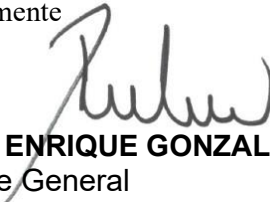
Que la sociedad GRUPO REINCAR S.A.S realiza de manera oportuna el pago de aportes al sistema de Seguridad Social y Parafiscales la oficina principal de Bucaramanga, y sedes en Cúcuta, Manizales y Bogotá, de acuerdo con lo contemplado en la ley 21 de 1982, la ley 100 de 1993 y la ley 797 de 2003.

De acuerdo con el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002 la sociedad se encuentra en situación de cumplimiento con las obligaciones del sistema de seguridad social y parafiscales y en los últimos 6 meses ha cumplido el pago de estos aportes. La sociedad de igual forma viene cumpliendo con la cuota de aprendices que estableció la misma normatividad.

Que a la fecha de esta certificación no tiene deudas contraídas por dichos conceptos de meses anteriores al que actualmente se viene causando.

Se expide en cumplimiento de la normatividad legal para efectos de contratación con el estado y particulares.

Cordialmente

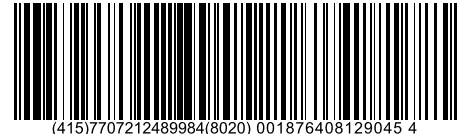

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
Gerente General
SANDRA MILENA CARRILLO BLANCO
Revisora Fiscal
T.P. 316730-T**BUCARAMANGA**
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148**BOGOTÁ**
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244**CÚCUTA**
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512**MANIZALES**
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario

18764081290454



(415)7707212489984(8020) 001876408129045 4

5. Número de Identificación Tributaria - NIT

6. DV

7. Primer apellido

8. Segundo apellido

9. Primer nombre

10. Otros nombres

9 0 0 4 0 5 2 3 6

5

11. Razón social

RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S.

12. Dirección seccional

Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

Cód.

4

24. Dirección

CR 19 36 20 OF 501 ED CAMARA DE COMERCIO

25. País

Colombia

26. Departamento

Santander

27. Municipio

Bucaramanga

La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, conforme a la facultad discrecional establecida en el artículo 684 - 2 del Estatuto Tributario y en virtud de lo estipulado en la Resolución 000165 del 01/11/2023, por la cual se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación; previo estudio y evaluación de la solicitud realizada por el contribuyente, representante legal o apoderado debidamente acreditado; determina autorizar los rangos de numeración de facturación y/o documento equivalente. En los casos en que se agote dicha numeración antes de culminar su vigencia, el interesado tendrá derecho a solicitar una nueva autorización, de acuerdo con el trámite establecido.

Las vigencias de los rangos de numeración de facturación, se contarán a partir de la formalización de éste documento oficial.

Si el obligado a facturar; no hubiere agotado la numeración de facturación transcurrido el término de la vigencia autorizada, con 15 días de antelación podrá solicitar la habilitación de la numeración sobrante.

Cuando se trate de una solicitud de inhabilitación de la numeración de facturación y/o documento equivalente, la vigencia es permanente, por lo tanto, no procede la habilitación de dichos rangos.

El formato oficial 1876 Autorización numeración de facturación es único e intransferible, solo surte efecto durante la vigencia para el titular del mismo, por ende, su custodia y divulgación es exclusiva responsabilidad del facturador. El uso no autorizado del formato o su adulteración puede tener consecuencias de tipo penal.

Nota: La no adopción o violación de los sistemas técnicos de control, dará lugar a la sanción establecida en el artículo 684-2 del E.T

Firma del funcionario autorizado

Firma del solicitante



984. Apellidos y nombres

985. Cargo

989. Dependencia

990. Lugar administrativo SUBDIRECCION DE FACTURA ELECTRONICA Y SOLUCI

991. Organización

U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACION

992. Área

993. Establecimiento

1001. Apellidos y nombres GONZALEZ RAMIREZ DIEGO ENRIQUE

1002. Tipo documento Cédula de Ciudadanía

1003. No. Identificación 1098642487

1004. DV 5

1005. Cod. Representación Representante Legal Principal

1006. Organización RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA

997. Fecha formalización

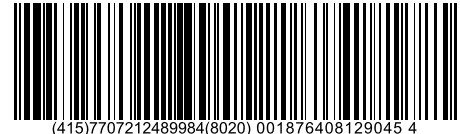
2 0 2 4 - 1 0 - 0 9 / 1 7 : 1 3 : 1 6

Espacio reservado para la DIAN



4. Número de formulario

18764081290454



(415)7707212489984(8020) 001876408129045 4

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
9 0 0 4 0 5 2 3 6	5				

11. Razón social

RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S.

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

1	29. Establecimiento RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S. CR 19 36 20 ED CAMARA DE COMERCIO							
	30. Modalidad FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	Cód. 4	31. Prefijo ELEC	32. Desde el número 2,548	33. Hasta el número 3,000	38. Vigencia 12	34. Tipo solicitud HABILITACIÓN	Cód. 2
2	29. Establecimiento							
	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
3	29. Establecimiento							
	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
4	29. Establecimiento							
	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
5	29. Establecimiento							
	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
6	29. Establecimiento							
	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
7	29. Establecimiento							
	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
8	29. Establecimiento							
	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
9	29. Establecimiento							
	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
10	29. Establecimiento							
	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
11	29. Establecimiento							
	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.

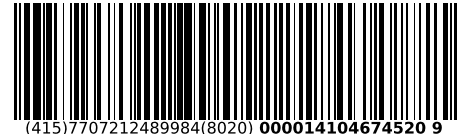
		Formulario del Registro Único Tributario				001	
2. Concepto 02 Actualización				4. Número de formulario 141046745209			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 900405236				6. DV 5		12. Dirección seccional Impuestos y Aduanas de Bucaramanga	
						14. Buzón electrónico 4	
IDENTIFICACIÓN							
24. Tipo de contribuyente Persona jurídica		25. Tipo de documento 1		26. Número de Identificación		27. Fecha expedición	
Lugar de expedición		28. País		29. Departamento		30. Ciudad/Municipio	
31. Primer apellido		32. Segundo apellido		33. Primer nombre		34. Otros nombres	
35. Razón social RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S.							
36. Nombre comercial RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S.				37. Sigla GRUPO REINCAR S.A.S.			
UBICACIÓN							
38. País COLOMBIA		39. Departamento Santander		40. Ciudad/Municipio Bucaramanga		001	
41. Dirección principal CR 19 36 20 OF 501 ED CAMARA DE COMERCIO							
42. Correo electrónico recuperadora@reincar.com.co							
43. Código postal		44. Teléfono 1 6978148		45. Teléfono 2 3133956125			
CLASIFICACIÓN							
Actividad económica				Ocupación			
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		52. Número establecimientos	
46. Código 8220	47. Fecha inicio actividad 20110104	48. Código 6910	49. Fecha inicio actividad 20110104	50. Código 1 4923	2 8299	51. Código	1
Responsabilidades, Calidades y Atributos							
53. Código 571442485255							
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario							
07- Retención en la fuente a título de renta							
14- Informante de exógena							
42- Obligado a llevar contabilidad							
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA							
52 - Facturador electrónico							
55 - Informante de Beneficiarios Finales							
Usuarios aduaneros				Exportadores			
54. Código				55. Forma 56. Tipo Servicio 1 2 3			
				57. Modo 58. CPC			
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación							
Para uso exclusivo de la DIAN							
59. Anexos SI NO X		60. No. de Folios: 0		61. Fecha 2024 - 06 - 17 / 09 : 25: 21			
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.				Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.			
Firma del solicitante:				Firma autorizada:			
				984. Nombre GONZALEZ RAMIREZ DIEGO ENRIQUE			
				985. Cargo Representante legal Certificado			

		Formulario del Registro Único Tributario		001	
Espacio reservado para la DIAN			Página 2 de 5 Hoja 2		
			4. Número de formulario 141046745209		
			(415)7707212489984(8020) 000014104674520 9		
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
9 0 0 4 0 5 2 3 6		5	Impuestos y Aduanas de Bucaramanga		4
Características y formas de las organizaciones					
62. Naturaleza		63. Formas asociativas		64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
2		1 2			
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	
				1	
Constitución, Registro y Última Reforma			Composición del Capital		
Documento		1. Constitución		2. Reforma	
71. Clase		0 4			
72. Número					
73. Fecha		2 0 1 1 0 1 0 3			
74. Número de notaría					
75. Entidad de registro		0 3			
76. Fecha de registro		2 0 1 1 0 1 0 4			
77. No. Matricula mercantil		0 5 1 9 7 4 8 2 1 6			
78. Departamento		6 8			
79. Ciudad/Municipio		5			
Vigencia					
80. Desde		2 0 1 1 0 1 0 3		82. Nacional 1 0 0 %	
81. Hasta		9 9 9 9 1 2 3 1		83. Nacional público 0 . 0 %	
				84. Nacional privado 1 0 0 . 0 %	
				85. Extranjero 0 %	
				86. Extranjero público 0 . 0 %	
				87. Extranjero privado 0 . 0 %	
Entidad de vigilancia y control					
88. Entidad de vigilancia y control Superintendencia de Sociedades					
5					
Estado y Beneficio					
Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV	
1	8 0	2 0 1 6 0 9 2 8		-	
2				-	
3				-	
4				-	
5				-	
Vinculación económica					
93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial			95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	
97. Nombre o razón social de la matriz o controlante					
170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior		171. País		172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	
173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP					

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

141046745209



(415)7707212489984(8020) 000014104674520 9

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

6. DV

12. Dirección seccional

14. Buzón electrónico

9 0 0 4 0 5 2 3 6 5

Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

4

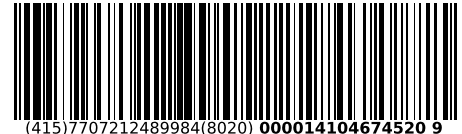
Representación

98. Representación REPRS LEGAL PRIN	1 8	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 1 0 1 0 3
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadaní 1 3	101. Número de identificación 1 0 9 8 6 4 2 4 8 7	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido GONZALEZ	105. Segundo apellido RAMREZ	106. Primer nombre DIEGO
107. Otros nombres ENRIQUE	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV 110. Razón social representante legal
98. Representación REPRS LEGAL SUPL	1 9	99. Fecha inicio ejercicio representación 2 0 1 8 0 6 2 5
100. Tipo de documento Cédula de Ciudadan 1 3	101. Número de identificación 8 8 0 3 0 2 5 5	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido RAMOS	105. Segundo apellido SOLANO	106. Primer nombre LEANDRO
107. Otros nombres ENRIQUE	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV 110. Razón social representante legal
98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación	
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre
107. Otros nombres	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV 110. Razón social representante legal
98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación	
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre
107. Otros nombres	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV 110. Razón social representante legal
98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación	
100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV 103. Número de tarjeta profesional
104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre
107. Otros nombres	108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV 110. Razón social representante legal

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario

141046745209



(415)7707212489984(8020) 000014104674520 9

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)

9 0 0 4 0 5 2 3 6

6. DV

5

12. Dirección seccional

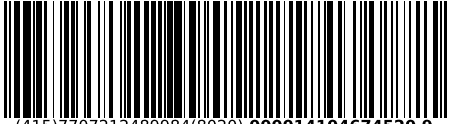
Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

14. Buzón electrónico

4

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal	124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
	Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 9 5 5 3 0 3 2 0	2	3 1 6 7 3 0 T
	128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
	CARRILLO	BLANCO	SANDRA	MILENA
Revisor fiscal suplente	132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada	
	135. Fecha de nombramiento			
	2 0 2 4 0 5 2 3			
	136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 9 8 7 5 4 0 2 3	2	1 2 0 5 7 7 T	
Contador	140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres
	GALVIS	RODRIGUEZ	INGRID	CAROLINA
	144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada	
	147. Fecha de nombramiento			
2 0 2 4 0 2 0 1				
Contador	148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
	Cédula de Ciudadanía 1 3	1 0 0 7 4 7 7 7 9 0	4	3 0 3 1 7 3
	152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
	REYES	VELASCO	GINETH	VIVIANA
156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada		
159. Fecha de nombramiento				
2 0 2 3 0 2 0 1				

		Formulario del Registro Único Tributario Establecimientos				001	
Espacio reservado para la DIAN				Página 5 de 5 Hoja 6			
				4. Número de formulario 141046745209			
 (415)7707212489984(8020) 000014104674520 9							
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV		12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico	
9 0 0 4 0 5 2 3 6		5		Impuestos y Aduanas de Bucaramanga		4	
Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros							
160. Tipo de establecimiento Establecimiento de comerci 0 2		161. Actividad económica Actividades de centros de llamadas (call center) 8 2 2 0					
162. Nombre del establecimiento RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S.							
163. Departamento Santander 6 8		164. Ciudad/Municipio Bucaramanga 0 0 1					
165. Dirección CR 19 36 20 ED CAMARA DE COMERCIO							
166. Número de matrícula mercantil 1 9 7 4 8 3				167. Fecha de la matrícula mercantil 2 0 1 1 0 1 0 4			
168. Teléfono 6 9 1 7 3 9 0				169. Fecha de cierre			
160. Tipo de establecimiento		161. Actividad económica					
162. Nombre del establecimiento							
163. Departamento		164. Ciudad/Municipio					
165. Dirección							
166. Número de matrícula mercantil				167. Fecha de la matrícula mercantil			
168. Teléfono				169. Fecha de cierre			
160. Tipo de establecimiento		161. Actividad económica					
162. Nombre del establecimiento:							
163. Departamento		164. Ciudad/Municipio					
165. Dirección							
166. Número de matrícula mercantil				167. Fecha de la matrícula mercantil			
168. Teléfono				169. Fecha de cierre			

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

316730-T

SANDRA MILENA CARRILLO BLANCO
C.C. 1095530320
RES. INSCRIPCION 439 DEL 10/10/2023
CORPORACION UNIVERSITARIA REMINGTON

JOSE ORLANDO RAMIREZ ZULUAGA
DIRECTOR GENERAL

366539 **372082**



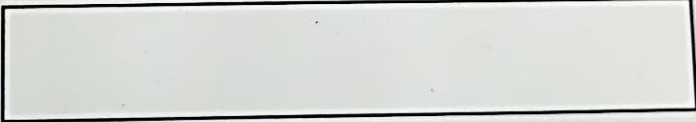
230382/0823

República de Colombia
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

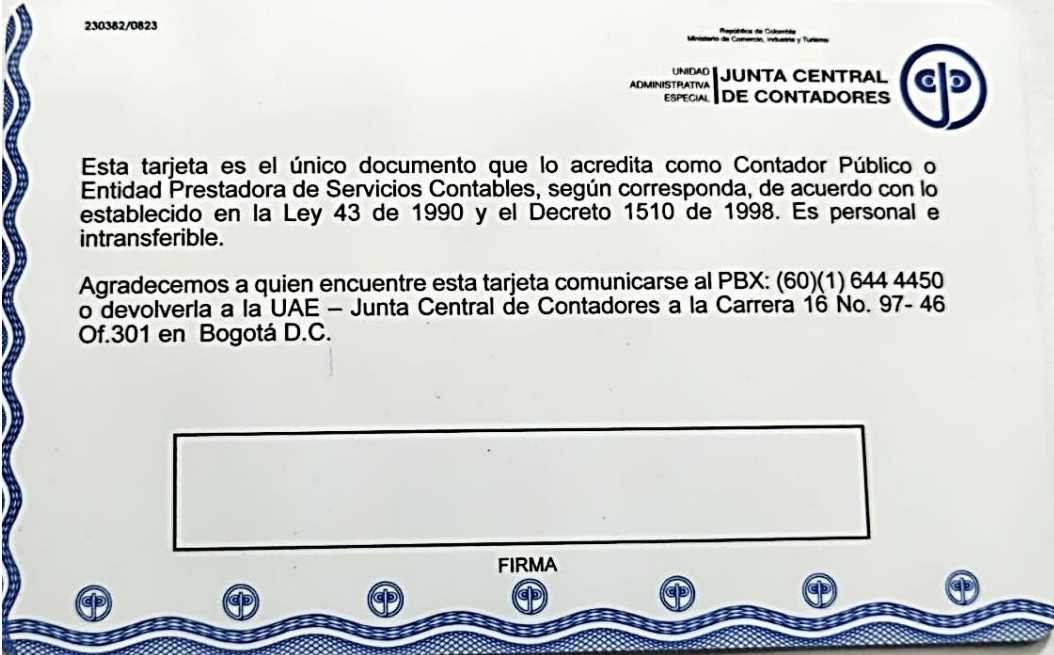
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL | **JUNTA CENTRAL DE CONTADORES**

Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como Contador Público o Entidad Prestadora de Servicios Contables, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990 y el Decreto 1510 de 1998. Es personal e intransferible.

Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta comunicarse al PBX: (60)(1) 644 4450 o devolverla a la UAE – Junta Central de Contadores a la Carrera 16 No. 97- 46 Of.301 en Bogotá D.C.



FIRMA



REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **1.098.642.487**

GONZALEZ RAMIREZ

APELLIDOS
DIEGO ENRIQUE

NOMBRES

[Signature]
FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **25-SEP-1987**

BUCARAMANGA
(SANTANDER)
LUGAR DE NACIMIENTO

1.80 **B+** **M**
ESTATURA G.S. RH SEXO

28-SEP-2005 BUCARAMANGA
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

[Signature]
REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-2700100-00119421-M-1098642487-20081101 0005149332A 1 24017924

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATISTA	RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S. - GRUPO REINCAR S.A.S.
No. CONTRATO	75 de 2024
OBJETO	Prestación de servicios de gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.
PERIODO DEL INFORME	5 de noviembre al 30 de noviembre
AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO	Pagos realizados: \$801,940,830.00 Porcentaje pagos realizados: 32.51% Pago gestión periodo del presente informe: \$197,629,994 Saldo del contrato: \$1,467,099,176.00

ASIGNACION

Para el periodo del presente informe se realizó asignación de 18.385 obligaciones a Reincar, de acuerdo con los resultados obtenidos en el último trimestre de asignación por cada franja de mora, para la gestión de recuperación de cartera, asignación cargada en aplicativo de gestión asignado por el fondo, para inicio de las gestiones el 5 de noviembre 2024, se realizó asignación de la cartera en todas las franjas de mora, buscando un impacto positivo en el indicador, para lo cual se solicitó realizar gestión especial en las franjas 31-60, impactando el deterioro en el ICR.

A continuación, se relaciona el reparto generado a la casa de cobro para su gestión.

	REINCAR	
Franja	Saldo K.	Oblig.
B. DE 1 A 30	197,193,305,583	7585
C. DE 31 A 60	114,662,580,626	2945
D. DE 61 A 90	75,128,463,336	1196
E. DE 91 A 120	50,385,716,848	450
F. DE 121 A 150	35,539,133,632	315
G. DE 151 A 360	51,580,298,183	635
H. DE 360 A 540	9,436,927,673	218
I. MAYOR A 540	69,868,269,651	1232
J. CASTIGO	108,942,491,992	3809
Total general	712,737,187,523	18385

GESTIONES REALIZADA

En el transcurso del mes se realizó medición de rotación de cartera, spin rate y tipo de contacto realizado a la careta y estos fueron los resultados:

Rotación de cartera

FECHA ULT GE	REINCAR	Total general
11/06/2024	1	1
11/18/2024	2	2
11/21/2024	1	1
11/23/2024	3	3
11/25/2024	1	1
11/26/2024	4	4
11/27/2024	3288	3288
11/28/2024	3732	3732
11/29/2024	5279	5279
11/30/2024	2367	2367
Total general	14678	14678

Spin Rate

CASA DE COBR	A. 0 Gestion	C. 2 Gestion	D. 3 Gestion	E. 4. Gestion	F. Mas 4 Gestion	Total general
REINCAR	1	1	225	8318	6135	14680
Total general	1	1	225	8318	6135	14680

Tipo de contacto

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		5-GESTION APOYO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
REINCAR	4034	27.48%	461	3.14%	10184	69.37%	1	0.01%	14680	100.00%
Total general	4034	27.48%	461	3.14%	10184	69.37%	1	0.01%	14680	100.00%

RESULTADOS OBTENIDOS

Con base al trabajo realizado por la casa de cobro, se obtuvieron los siguientes resultados de recuperación:

Etiquetas de fil	NORMALIZADO	RECUPERADO < 30	RECUPERADO > 30	MANTENIDO	DETERIORADO	Total general	CONTENCION
REINCAR	19.33%	3.40%	2.37%	26.99%	47.92%	100.00%	
B. DE 1 A 30	39.41%	0.00%	0.00%	39.54%	21.05%	100.00%	78.95%
C. DE 31 A 60	13.22%	15.51%	0.00%	40.30%	30.98%	100.00%	69.02%
D. DE 61 A 90	9.74%	2.39%	8.08%	28.64%	51.15%	100.00%	48.85%
E. DE 91 A 120	6.08%	0.97%	6.86%	25.01%	61.08%	100.00%	38.92%
F. DE 121 A 150	12.20%	0.00%	6.87%	13.07%	67.86%	100.00%	32.14%
G. DE 151 A 360	14.85%	0.47%	3.30%	0.00%	81.38%	100.00%	18.62%
H. DE 360 A 540	6.86%	0.00%	5.05%	0.00%	88.09%	100.00%	11.91%
I. MAYOR A 540	1.13%	0.33%	0.22%	0.00%	98.32%	100.00%	1.68%

LISTA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESPECIFICAS

OBLIGACION	ACTIVIDADES DESARROLLADAS/ EVIDENCIA
1. Cumplir todas las obligaciones definidas y contenidas en el Anexo No. 1 - Requerimientos - Especificaciones Técnicas y Operativas del Servicio a Contratar y el Anexo No.5 Acuerdos de Niveles de Servicio.	Reincar aporta certificaciones de cumplimiento de los requerimientos
2. Recibir las obligaciones asignadas por el Fondo para la gestión de recuperación de cartera y gestionar por los medio o canales autorizados (telefónico, correo electrónico, sms, agentes virtuales)	Reincar realiza la recepción de la asignación del 5 de noviembre y realiza las gestiones de cobro a través de los canales autorizados dejando evidencia en el aplicativo de gestión asignado por el fondo https://fna.adminfo.net/smartplus/
3. Realizar la gestión de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada de las obligaciones crediticias hipotecarias, de leasing habitacional y consumo, que la Gerencia Cobranzas y BRDPR ordene (o quien haga sus veces).	Reincar realizo las gestiones de cobro correspondientes sobre las obligaciones asignadas, información registrada en el aplicativo de gestión asignado por el fondo
4. Realizar la gestión de cobro sobre las obligaciones asignadas en campañas especiales según las necesidades y estrategias dadas por la Gerencia de Cobranzas y BRDPR.	Para el mes de noviembre no se asignaron campañas especiales
5. Asistir a las reuniones que convoque el Supervisor del contrato definido por el Fondo.	El proveedor asistió a las reuniones convocadas por el FNA de lo cual queda constancia en las actas de reunión
6. Mantener durante la ejecución del contrato el recurso humano, la infraestructura física y las demás condiciones presentadas en la oferta.	Reincar aporta certificaciones de cumplimiento de los requerimientos
7. No podrá subcontratar otras empresas para realizar la gestión objeto del contrato.	Durante el periodo del presente informe no se evidencia subcontratación
8. Celebrar acuerdos de confidencialidad con sus colaboradores sobre la información conocida para la ejecución del contrato y sobre las actividades desarrolladas. Por tanto, será responsable por la filtración que de esta información haga su personal. Dichos acuerdos deben reposar en la carpeta del contrato del personal y ser validado por el Supervisor del contrato antes de inicio de actividades.	Reincar aporta hojas de vida de los colaboradores donde se evidencia el acuerdo de confidencialidad
9. Instruir a sus colaboradores sobre la propiedad de la información que le entregue el Fondo Nacional del Ahorro S.A., así, como de los procedimientos y controles	Se evidencia el registro de las gestiones realizadas a las obligaciones asignada en el aplicativo de gestión designado por el fondo https://fna.adminfo.net/smartplus/

establecidos para el manejo de esta, para tales efectos el contratista registrará las actividades de cobranza en la herramienta de gestión asignada por el Fondo.	
10. Contar con protocolos de redes, servicios, aplicaciones, usuarios, equipos y todo lo que sea necesario para la ejecución del objeto del contrato	Reincar certifica capacidad operativa y de seguridad de la información
11. Dejar constancia documental de las gestiones realizadas para recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores, así como de los compromisos y las condiciones que se establezcan dejando evidencia de que los clientes han conocido toda la información y la han aceptado, en la herramienta de gestión asignada por el Fondo.	Reincar deja evidencia de las gestiones realizadas a las obligaciones asignada en el aplicativo de gestión designado por el fondo y carga en esta los compromisos de pago https://fna.adminfo.net/smartplus/
12. Dejar evidencia documental en la herramienta de gestión cuando se realicen acuerdos de pago bajo las alternativas definidas por el Fondo (normalización, extinción, pago parcial de las cuotas mora, diferidos castigo, entre otros)	Reincar deja evidencia documental cargando los acuerdos de pago de alternativas de pago solicitadas por los clientes de las obligaciones asignadas en el aplicativo de gestión asignado por el fondo https://fna.adminfo.net/smartplus/
13. Informar al supervisor asignado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., de manera inmediata vía correo electrónico los pagos realizados por los deudores en los bancos comerciales con Convenio de Recaudo y Puntos de Pago de las empresas de giro habilitadas mediante convenio con el Fondo, los cuales no sean visualizados en la herramienta de gestión, para que sean aplicados a la obligación crediticia, en el evento en que no hayan sido aplicados oportunamente a las obligaciones y de los cuales tenga conocimiento el contratista.	En el periodo del presente informe no se presentaron reportes de pagos no aplicados a las obligaciones asignadas a Reincar
14. No dejar ningún tipo de mensajes con menores de edad, al momento de realizar la gestión de recuperación de cartera a un deudor.	No se evidenciaron gestiones de cobro realizadas de manera incorrecta en contravía de la obligación
15. Presentar mensualmente, o en el momento que sean requeridos por el supervisor del contrato definido por el Fondo, los informes de la gestión acorde con los parámetros establecidos, para su evaluación, desempeño y eficiencia.	Reincar suministro los informes requeridos por el fondo en los tiempos y condiciones solicitados

16. Grabar todas las llamadas realizadas por los clientes asignados para la recuperación de cartera a los centros de atención telefónica del contratista cuando consulten o actualicen su información.	Reincar certifica la grabación de las llamadas realizadas sobre las obligaciones asignadas en el periodo del presente informe se solicitaron grabaciones aleatorias para validación del cumplimiento						
17. El contratista deberá ejecutar el objeto del contrato dentro de los siguientes horarios: <table><tr><th>DÍAS</th><th>HORARIO</th></tr><tr><td>Lunes a viernes</td><td>De 7:00 AM a 7:00 PM</td></tr><tr><td>Sábados</td><td>De 8:00 AM a 3:00 PM</td></tr></table>	DÍAS	HORARIO	Lunes a viernes	De 7:00 AM a 7:00 PM	Sábados	De 8:00 AM a 3:00 PM	Para asegurar el cumplimiento de esta obligación el fondo en el aplicativo de gestión presenta restricción horaria de acceso
DÍAS	HORARIO						
Lunes a viernes	De 7:00 AM a 7:00 PM						
Sábados	De 8:00 AM a 3:00 PM						

APLICACIONES DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

ANS	PENALIDAD (SI/NO)	PORCENTAJE PENALIDAD	VALOR
Incumplimiento de las metas establecidas (sin incluir castigo)	SI	>4 RANGOS 1%	\$1,996,263
tres (3) días hábiles, para presentar el plan de trabajo	NO		
tendrán un término de cuatro (4) días para realizar el primer barrido de gestión a toda la cartera asignada en busca de contactar al deudor	NO		
deberá como mínimo realizar cuatro (4) gestiones telefónicas a las obligaciones asignadas siempre y cuando presente mora	NO		
No recibir quejas por mal trato o prácticas abusivas derivadas de la gestión de cobro realizada	NO		

Firma,

Paola Andrea
León Corredor

Firmado digitalmente por
Paola Andrea León Corredor
Fecha: 2024.12.12 14:22:41
-05'00'

PAOLA ANDREA LEON CORREDOR

Gerente Cobranza y BRDPR

Supervisor del contrato

Proyecto: John Alexander Serna G. – Gcb-a01

Proyecto: Jully Alexandra Garcia A. – Gcb-p04

JSAK
Jully Garcia

Descripción Funcional Aplicativo in house ReincarApp

Software principal el cual brinda a nuestros clientes toda la seguridad en cada uno de los procesos de recuperación de su cartera.

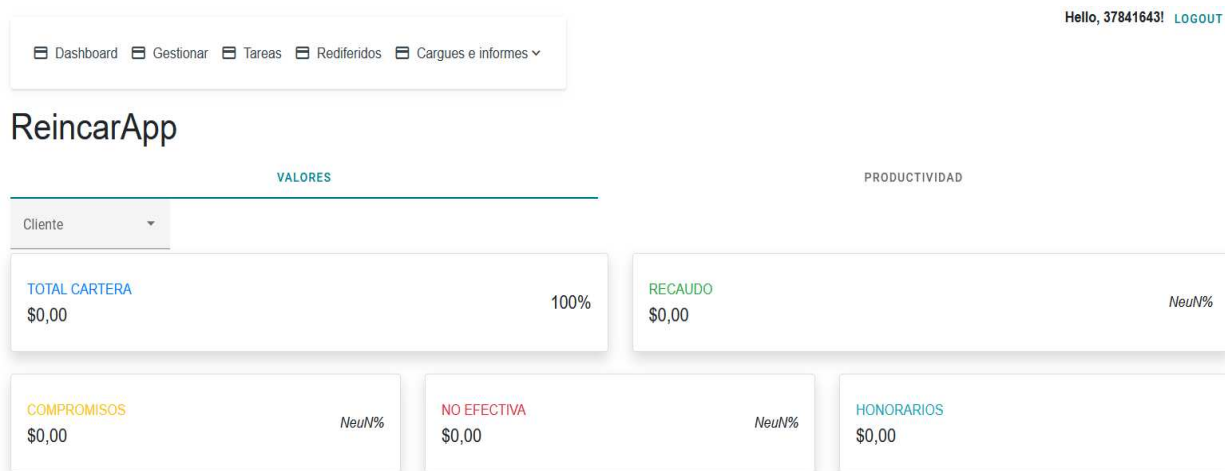
Con Reincarapp tenemos una segura y organizada administración de toda la información de cada cliente para la correcta gestión de cobranza a nivel pre jurídico y jurídico.

Un software practico y fácil de usar con campos parametrizables a las necesidades de cada cliente, robusto, veloz y escalable, y con un diseño visualmente amigable, el cual podemos administrar fácilmente desde la barra superior de herramientas en el cual tendremos el Dashboard, que es donde encontramos el resumen general de cómo se encuentra en ese momento la cartera de cada cliente.

También encontramos la herramienta Gestionar, que es donde vamos a realizar todos los procesos de cobranza con cada cliente.

Con la herramienta tareas, podemos ver los seguimientos y compromisos que se van creando conforme a los logros alcanzados por cada uno de nuestros asesores desde el Callcenter.

Con la herramienta cargue e informes podemos descargar informes detallados de cada uno de los procesos de cada cliente en la recuperación de cartera.



	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

GRUPO REINCAR

Recuperadora y Normalizadora integral de cartera.

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

1 OBJETO, FINALIDAD Y AMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento tiene por objeto regular la utilización de los medios y recursos tecnológicos propiedad de la empresa puestos a disposición de los trabajadores, así como garantizar la seguridad de la información de los clientes, la propia y el rendimiento, fiabilidad y privacidad de las comunicaciones; preservar la privacidad y seguridad del personal y en general garantizar el cumplimiento efectivo de las actividades y demás tareas administrativas que emanan del ámbito estrictamente laboral.

Ambas partes son conscientes de la necesidad de utilización de las herramientas de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el proceso laboral. Los usuarios de los recursos tecnológicos son responsables de no abusar en su utilización, de mantener el respeto a los derechos de los demás usuarios, por lo que manifiestan estar de acuerdo en el establecimiento de las normas que deben regir su utilización y someterse a su cumplimiento.

Este documento será de aplicación a todos los usuarios que tengan acceso a la utilización de los recursos tecnológicos propiedad de la empresa Grupo Reincar SAS. Dicho acceso incluye todos los sistemas de información propiedad de la empresa, los equipos informáticos (PC's, portátiles, servidores), infraestructuras de comunicaciones, conexión a redes internas o externas, terminales, software, hardware, servicios telemáticos, infraestructura de redes, accesos a Internet y todos los recursos a los que tenga acceso el personal o usuario para el cumplimiento de tareas asignadas en el ámbito laboral.

1.1 Definiciones

Sistemas de comunicaciones: Abarcan sistemas de telefonía fija, móvil, telefonía IP, correo electrónico, sistemas de mensajería instantánea o cualquier otro medio electrónico que la Empresa pone a disposición de su personal para comunicarse en el ámbito laboral.

Recursos tecnológicos: Elementos que integran las Tecnologías de la Información y la Comunicación, tales como dispositivos electrónicos, software, hardware, cableado, nodos

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

y acceso a redes públicas o privadas, servidores y en general toda la infraestructura utilizada por los sistemas de comunicación.

Política de uso: Conjunto de disposiciones que regulan la utilización aceptable de los recursos tecnológicos destinados al cumplimiento de los objetivos de la empresa y de la seguridad de la información.

Usuario o Empleado: Se refiere a todo el personal o recurso humano que utiliza dentro del ámbito laboral, los sistemas de comunicación y los recursos tecnológicos propiedad de la empresa.

Administrador de sistemas: Responsable de la gestión y administración de los equipos informáticos, así como de vigilar el estricto cumplimiento de la política de uso de medios tecnológicos.

Director Administrativo: Responsable de dirigir las medidas y acciones para el cumplimiento de la presente política, así como de resolver problemas e incidencias que emanen de la utilización de los recursos tecnológicos.

Posición de la empresa en cuanto al uso de herramientas y medios informáticos

Por el presente documento, la empresa establece la regulación del uso de los recursos tecnológicos a través del establecimiento de medidas de cumplimiento obligatorio para todo el personal, los cuales quedan sujetos a esta política así como a los principios morales y éticos en la utilización de los recursos puestos a disposición del usuario para el desempeño de las actividades laborables.

Ambas partes reconocen que tienen conocimiento y asumen los compromisos, normas y reglamentos para el uso de los medios tecnológicos, tomando todas las medidas que correspondan para su estricto cumplimiento.

El uso inapropiado, abusivo, o que escape a los hábitos tolerados de los servicios de comunicación y de los medios tecnológicos será sancionado con la eliminación del acceso

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

a los recursos, la aplicación de las sanciones disciplinarias derivadas por incumplimiento de los términos y condiciones que emanen de la relación laboral consignadas en el contrato de trabajo y por tanto de obligatorio cumplimiento, además de las sanciones legales establecidas en la normativa vigente aplicable.

La empresa podrá realizar las investigaciones y controles que resulten necesarios tanto de los equipos como de las herramientas facilitadas al usuario por parte de la empresa, lo que incluye entre otros el correo electrónico empresarial, dispositivos de tipo pda o blackberry, dentro del ámbito de potestades de control del empresario.

El control y acceso a los medios facilitados por la empresa, incluyendo los documentos generados por los mismos y las comunicaciones que partan de los mismos podrá ser llevado a cabo sin una justificación específica, de forma temporal o permanente, dada cuenta la naturaleza de dichos medios como herramientas de producción facilitadas por la empresa.

El control de estos medios se llevará a cabo sin dañar y sin atentar contra la dignidad o intimidad del usuario, dada cuenta del conocimiento que tiene éste del objeto y la existencia del presente control y fiscalización a la que los usuarios son sometidos.

Las finalidades genéricas de este control son las siguientes:

- **PROTECCIÓN DEL SISTEMA Y RED INFORMÁTICA Y DE LOS EQUIPOS QUE LO CONFORMAN, A FIN DE PROTEGER LA INTEGRIDAD DEL SISTEMA Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**
- **PREVENCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS.**
- **COMPROBACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES DEL USUARIO.**
- **COMPROBACIÓN DE LA EXISTENCIA O NO DEL USO ABUSIVO DE LOS MEDIOS TECNOLÓGICOS FACILITADOS POR LA EMPRESA PARA USOS**

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

PERSONALES DURANTE EL HORARIO LABORAL.

Por tanto todos los contenidos, informaciones, ficheros almacenados en el mismo, incluida la información temporal, podrán ser accedidos por parte de la empresa o de los responsables designados al efecto.

El alcance de estos procedimientos de control o inspección se notificarán a todos los usuarios de tal forma que quede constancia pública de los mismos.

El presente documento plantea una serie de recomendaciones que regulan el adecuado uso y disponibilidad de los recursos informáticos, comprometiéndose la empresa a su difusión hacia todo el personal laboral. Los usuarios que de forma reiterada, deliberada o por negligencia los infrinjan, quedarán sujetos a las actuaciones técnicas o disciplinarias que se estimen oportunas.

1.2 Propiedad y especificaciones de los sistemas operativos

Los usuarios se comprometen a respetar la integridad de los recursos y sistemas de información a los que tengan acceso para el cumplimiento de las tareas dentro del ámbito exclusivamente laboral, quedando estrictamente prohibido llevar a cabo o facilitar a cualquier tercero la comisión de cualquiera de los siguientes supuestos:

- **ALTERAR DE FORMA TOTAL O PARCIAL LOS COMPONENTES HARDWARE, SOFTWARE Y LAS CONFIGURACIONES DE LOS SISTEMAS OPERATIVOS DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS ASIGNADOS AL MISMO USUARIO O A OTROS USUARIOS, SIN LA DEBIDA AUTORIZACIÓN.**
- **UTILIZAR APLICACIONES INFORMÁTICAS QUE SATUREN LAS REDES, LOS SERVIDORES O QUE ENTORPEZCAN EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS.**
- **HACER MODIFICACIONES DE PRIVILEGIOS O PERMISOS SIN AUTORIZACIÓN DEL ADMINISTRADOR DE SISTEMAS.**

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

- OCASIONAR DAÑOS FÍSICOS O LÓGICOS, POR MAL USO O NEGLIGENCIA DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS, APLICACIONES, HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y TODO DISPOSITIVO O MEDIO TECNOLÓGICO.
- DESARROLLAR O USAR INTENCIONAL O ACCIDENTALMENTE PROGRAMAS MALICIOSOS O ACCESOS A RECURSOS RESTRINGIDOS POR EL ADMINISTRADOR DE SISTEMAS.
- NO GUARDAR CON LA DEBIDA DILIGENCIA LAS CLAVES, CONTRASEÑAS, NOMBRES DE USUARIO O CUALESQUIERA OTROS IDENTIFICADORES QUE PUDIERAN FACILITARSE AL TRABAJADOR PARA UTILIZAR CUALQUIERA DE LAS HERRAMIENTAS, O PARA ACCEDER A LOS EQUIPOS O SISTEMAS DE LA EMPRESA.

1.3 Acceso a los equipos

- **ACCESO DE LOS USUARIOS**

Todo acceso a los equipos y sistemas de información estará controlado y autorizado por el administrador de sistemas. Queda estrictamente prohibido para el usuario, intentar acceder a los sistemas o recursos a los que no tenga autorización expresa por parte del administrador de sistemas.

Los usuarios se obligan a respetar los derechos de terceros en los sistemas de uso compartido, comprometiéndose a no acceder a la información privada de otros usuarios, sin previa autorización. Así mismo, los usuarios se comprometen a no compartir ficheros o documentos de cualquier tipo con otros usuarios, sin implementar las medidas necesarias que garanticen la seguridad de la información y de los sistemas operativos. Toda suplantación de identidad será sancionada de acuerdo a la normativa vigente que resulte de aplicación.

Todo usuario autorizado tiene acceso a los sistemas informáticos mediante un nombre de

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

usuario y contraseña personal e intransferible, comprometiéndose a tratarla con la máxima diligencia y confidencialidad, siendo el único responsable del buen uso de la misma. El titular autorizado será responsable único y directo de todo lo ejecutado en el sistema bajo su nombre de usuario y contraseña. Así mismo, quedan estrictamente prohibidos los intentos reiterados, por cualquier medio, para obtener el acceso a contraseñas de otros usuarios sin su consentimiento.

Queda prohibido divulgar por cualquier medio las claves de acceso a cualquiera de los servicios que se faciliten a los empleados. Todos los nombres de usuario, contraseñas, claves de acceso y demás identificadores facilitados al usuario tendrán el carácter de confidencial, resultando personales e intransferibles. Los usuarios se comprometen a dar aviso al administrador de sistemas y/o al Director Administrativo de forma inmediata de cualquier incidencia o anomalía detectada en los accesos a los sistemas de información o en la seguridad de los mismos.

Dejar un equipo sin bloqueo durante el brake, almuerzo, o pausas, es equivalente a no utilizar contraseña de acceso. Los asesores deben bloquear el equipo al momento de levantarse del puesto. Asimismo, debemos indicar al asesor que deben apagar los equipos al acabar la jornada laboral.

- **ACCESOS DEL ADMINISTRADOR DE SISTEMAS**

El administrador de sistemas se obliga a actuar con absoluta diligencia, guardando total confidencialidad sobre los datos, documentos, y demás informaciones a las que pudiere tener acceso en el ejercicio de sus tareas. A título ejemplificativo, pero no limitativo se pueden incluir los siguientes:

- **ACCESO A LOS EQUIPOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LLEVAR A CABO TAREAS DE MANTENIMIENTO.**
- **ACCESO A LOS EQUIPOS, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS POR MOTIVOS DE SEGURIDAD.**

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

- **AUTORIZAR LOS ACCESOS DE LOS USUARIOS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS TAREAS, ASÍ COMO A LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS, EN CONJUNTO CON EL DIRECTOR ADMINISTRATIVO.**
- **ACCESO A LOS EQUIPOS, REDES O SISTEMAS DE INFORMACIÓN POR INCIDENCIAS EN LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

En cualquier caso, tanto el administrador de sistemas, auxiliares de sistemas como el Director Administrativo tienen el deber y la obligación de guardar con absoluta confidencialidad toda la información a la que tengan acceso para el cumplimiento de sus actividades, quedando estrictamente prohibido comunicarla o facilitarla, directa o indirectamente a ningún tercero.

2 ASIGNACIÓN DE ROLES, USUARIOS, CONTRASEÑAS Y ENTREGA DE IMPLEMENTOS

2.1 Existen 15 quince tipos de roles en Grupo Reincar:

2.1.1 Administrador: acceso pleno a toda la información, aplicaciones, correo e internet.

2.1.2 Gerente: acceso a las carpetas solicitadas, aplicaciones, correo sin restricción e internet.

2.1.3 Director oficina sede Bogotá: acceso mediante solicitud al administrador del sistema a carpetas autorizadas por el gerente y director administrativo necesarias para realización de las funciones asignadas, acceso a correo electrónico sin restricciones y páginas web autorizadas. No debe tener habilitado: click derecho, paint, consola dos, bloc de notas propiedades del internet, discos extraíbles y unidades de cd. Tiene acceso a la impresora.

2.1.4 Auditor: acceso mediante solicitud al administrador del sistema a carpetas necesarias para realizar el proceso de auditoría de la gestión de cobro, correo y paginas

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

autorizadas a Internet. No tiene habilitado consola dos, paint, bloc de notas, click derecho, panel de control, propiedades del internet, discos extraíbles y unidades de cd.

2.1.5 Coordinador de cartera: accesos a las carpetas relacionadas con la cartera a su cargo, correo institucional, páginas web de consultas que no permitan la filtración de información. No debe tener habilitado: panel de control, discos extraíbles y unidades de cd

2.1.6 Coordinador de cartera avillas: accesos a las carpetas relacionadas con la cartera a su cargo, correo institucional, páginas web de consultas que no permitan la filtración de información. No debe tener habilitado: click derecho, paint, consola dos, bloc de notas propiedades del internet, discos extraíbles y unidades de cd. Tiene acceso a la impresora.

2.1.7 Coordinador de cartera avillas Bogotá: accesos a las carpetas relacionadas con la cartera a su cargo, correo institucional, páginas web de consulta que no permitan la filtración. No debe tener habilitado: click derecho, paint, consola dos, bloc de notas propiedades del internet, discos extraíbles y unidades de cd. Tiene acceso a la impresora.

2.1.8 Auxiliar administrativo: acceso a carpetas y páginas web de consulta que autorice el coordinador y que no presenten riesgo de filtrado de información. Acceso Correo electrónico e impresora. No debe tener habilitado click derecho, paint, consola dos, bloc de notas propiedades del internet, discos extraíbles, unidades de cd, panel de control.

2.1.9 Gestor: acceso a carpetas y páginas web de consulta que autorice el coordinador y que no presenten riesgo de filtrado de información. Ningún correo electrónico que no esté previamente autorizado por el coordinador, ni aplicaciones. No debe tener habilitado click derecho, paint, consola dos, bloc de notas propiedades del internet, discos extraíbles, unidades de cd, panel de control, accesos a los discos locales e impresoras.

2.1.10 Gestor credivalores: acceso a carpetas y paginas web de consulta que autorice el coordinador y que no presenten riesgo de filtrado de información. Ningún correo electrónico ni aplicaciones. Debe tener restringido modificaciones en el panel de control, instalación de aplicativos discos extraíbles, unidades de cd e impresoras.

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

2.1.11 Gestor credivalores usuario local: acceso a carpetas y páginas web de consultas que autorice el coordinador y que no presenten riesgo de filtrado de información. Ningún correo electrónico ni aplicaciones. Tiene las restricciones configuradas de un usuario local estándar de Windows.

2.1.12 Gestor Banco Bogotá: acceso a carpetas y páginas web de consulta que autorice el coordinador y que no presenten riesgo de filtrado de información. Ningún correo electrónico que no esté previamente autorizado por el coordinador, ni aplicaciones. No debe tener habilitado click derecho, consola dos, bloc de notas propiedades del internet, discos extraíbles, unidades de cd, panel de control, accesos a los discos locales e impresoras.

NOTA: Las asesoras tienen habilitado paint ya que deben generar pantallazos para envío de propuestas fuera de políticas.

2.1.13 Abogado: accesos a las carpetas relacionadas con la cartera a su cargo, correo institucional, páginas web de consultas que no permitan la filtración de información. No debe tener habilitado: click derecho, paint, consola dos, bloc de notas, propiedades del internet, discos extraíbles y unidades de cd.

2.1.14 Auxiliar Operativo: acceso a carpetas y páginas web de consulta que autorice el coordinador y que no presenten riesgo de filtrado de información. Acceso a Correo electrónico. No debe tener habilitado click derecho, paint, consola dos, bloc de notas propiedades del internet, discos extraíbles, unidades de cd, panel de control, accesos a los discos locales. Tiene habilitada la impresora.

2.1.15 Analista de datos: acceso a carpetas y páginas web de consulta que autorice el coordinador y que no presenten riesgo de filtrado de información. Acceso a Correo electrónico. No debe tener habilitado click derecho, paint, consola dos, bloc de notas

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

propiedades del internet, discos extraíbles, unidades de cd, panel de control, accesos a los discos locales. Tiene acceso a la impresora.

2.2 Creación y modificación de usuarios dentro del dominio:

La creación o modificación de un usuario para el acceso al servidor de dominio y de datos en las oficinas de Grupo Reincar SAS debe seguir los siguientes pasos:

1. El líder de área vía correo electrónico envía el formato GR-FR55 Formato de solicitud de usuario, debidamente diligenciado a Capital Humano, señalando la cartera en la que el gestor se va a desempeñar e indicando el acceso a las carpetas necesarias y que tipo de acceso si es solo de lectura o escritura, si es compartida con otros usuarios o si el acceso es privado solo para ese usuario y a que huelleros necesita acceso. Es necesario especificar si el nuevo usuario requiere acceso a alguna página web en particular y se debe adjuntar el link. Luego el área de Capital Humano remite el correo al Líder TIC el cual evaluará las vulnerabilidades a la seguridad de la información y aprobará de acuerdo a toda la política de seguridad de la información.

Al recibimiento del correo el ingeniero de sistemas procede a realizar la creación del usuario, el cual debe estar compuesto por la inicial del primer nombre seguida por el primer apellido. Por ejemplo, lramos. al momento de crear el usuario el Ingeniero de sistemas debe revisar en la configuración del servidor que la opción de la cuenta: “el usuario debe realizar el cambio de contraseña en el siguiente cambio de sesión “quede activada y no que no quede activada ninguna otra opción.

El ingeniero de sistemas debe garantizar que el usuario se cree de acuerdo a las normas de seguridad de información y a los perfiles creados en el punto anterior.

Para el acceso a la página web el administrador del sistema debe validar que la solicitud no infrinja la circular 052 en cuanto a la seguridad de la información

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

dejando filtrar información.

Las contraseñas deben cumplir con los requerimientos de complejidad que tiene Windows Server:

- No contener en el nombre o parte completa del usuario y que tengan más de dos caracteres consecutivos de la cuenta del usuario.
- Tener una longitud mínima de seis caracteres.
- Contener caracteres de tres de las siguientes cuatro categorías: Mayúsculas, minúsculas, dígitos, y caracteres no alfanuméricos por ejemplo clave Madre201" o M#dre23 etc.
- Inicialmente se enviará al coordinador de cartera que realizó la solicitud vía correo, el usuario y la contraseña para que la entregue al gestor. ¡La contraseña por defecto será Cambio123!, la cual una vez ingresada por el asesor solicitará el cambio automáticamente.
- La contraseña después de tres intentos fallidos se bloqueará automáticamente el usuario por 5 minutos.
- La contraseña tiene un periodo de tiempo determinado de 29 días, es decir que por seguridad el sistema solicitará el cambio de esta antes de cumplir dicho tiempo, en caso de que no sea cambiada el usuario no podrá ingresar y el coordinador de cartera deberá solicitar al director administrativo o ing. de sistemas para su restablecimiento.

En caso de que el gestor no cumpla con los requisitos de complejidad de la contraseña la cuenta se bloqueará y el gestor deberá solicitar al coordinador el desbloqueo de la contraseña, este a su vez solicitará por correo electrónico al director administrativo o ing. de sistemas el desbloqueo de la cuenta.

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

En caso de que se efectúe el despido o renuncia de cualquier empleado el coordinador de cartera debe solicitar mediante vía electrónico al Líder de TIC con copia a auditoría en el Formato GR-FR55 Solicitud de Usuario, cumpliendo con los criterios descritos en el formato.

2.3 Creación de usuarios herramienta B2chat.

La creación de un usuario para el ingreso a la herramienta B2chat debe seguir los siguientes pasos:

1. Solicitud vía correo electrónico por parte del coordinador de cartera al Ingeniero de sistemas con copia al director Administrativo para su respectiva aprobación, informando el tipo de cartera y que asesor tendrá acceso a la aplicación.
2. El ingeniero de sistemas creará el usuario y la clave de ingreso a la herramienta y los envía por correo electrónico al coordinador.
3. El coordinador se desplazará hasta el equipo de cómputo del asesor autorizado, para ingresar las credenciales. Por temas de seguridad la contraseña de la herramienta estará bajo custodia del coordinador.

2.4 Creación de usuarios de VPN

La solicitud de creación de usuario de VPN se realiza al área de TIC a través del formato GR-FR55 Formato Solicitud Usuario el cual debe ser diligenciado por el líder de área al ingresar o al momento en que sea necesaria dicha configuración.

El líder TIC realiza la creación de la VPN y la generación de las credenciales de acceso a través de la herramienta bitwarden para mayor seguridad.

2.5 Gestión de incidencias

Todas las incidencias en la utilización de los recursos y medios tecnológicos de la empresa, o que, por cualquier circunstancia, directa o indirecta que pueda comprometer la

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

Seguridad de la Información, deberá ser notificada con la mayor brevedad que sea posible al Director Administrativo y al líder TIC.

El líder TIC será el encargado de llevar a cabo un registro, diagnóstico y seguimiento de todas las incidencias comunicadas por los usuarios. Asimismo, deberá mantener actualizado el registro de incidencias donde se especificará el tipo de incidencia y la resolución de las mismas, comprobando periódicamente que las incidencias son resueltas y la Seguridad de la Información queda garantizada.

Se analizará si la falla realmente es una incidencia que afecte las propiedades de la seguridad de la información las cuales son la confidencialidad, disponibilidad e integridad.

Para el control particular de este tipo de incidencias se debe registrar en el formato TC-FR04 Tratamiento de incidentes técnicos que afecten la seguridad y de acuerdo a la gravedad del hecho se debe generar una acción correctiva o preventiva a la cual se le debe hacer seguimiento mensual.

2.6 Seguridad, confidencialidad y protección de datos personales

Se registrará a partir de la política de protección de datos personales TC-IN03 política de protección de datos personales

2.7 Entrega implementos de sistemas.

Procedimiento entrega implementos de sistema

- El responsable de TICS o asistente de TICS, entrega al colaborador el equipo de cómputo el cual debe tener los aplicativos a utilizar para la gestión según el cargo, y las restricciones establecidas para el cumplimiento de la política de seguridad de la información, el ingresado debe firmar el GR-FR26 Hoja de vida equipos.
- Para la entrega de diadema, la persona quien recibe debe firmar el formato GR-FR06 Entrega de diademas. Y en el caso de entrega de celular, el colaborador debe firmar el formato GR-FR14 CARTA DE ENTREGA CELULARES.

ELABORÓ: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

- 5 El asistente o responsable de TICS procede a escanear y posteriormente el documento físico queda guardado en las AZ.

3. UTILIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO

3.1 USO DEL CORREO PERSONAL

El uso de cuentas de correo personales, basadas en acceso a web, tipo hotmail, yahoo, no podrán ser utilizadas bajo ninguna circunstancia. Las cuentas de correo corporativo serán autorizadas por el coordinador de cartera.

3.2 Uso del correo empresarial

El correo electrónico empresarial, las listas de distribución, los contactos, son herramientas cuyo objetivo principal es facilitar la comunicación corporativa exclusivamente en el ámbito laboral.

Las partes acuerdan que la utilización de los servicios de comunicación y difusión de la información quedará sujeta a las siguientes condiciones:

- **SOLO USUARIOS AUTORIZADOS PODRÁN TENER UNA CUENTA @REINCAR.COM.CO**
- **QUEDA PROHIBIDO LA UTILIZACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN PARA USO PERSONAL. ASI MISMO, SE PROHÍBE EL ENVÍO DE CORREO ELECTRÓNICO CON MENSAJES OFENSIVOS, AMENAZANTES, CONTENIDO ILÍCITO O FRAUDULENTO.**
- **QUEDA PROHIBIDO LA UTILIZACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO CON FINES LUCRATIVOS O COMERCIALES, PARA USO RECREATIVO O CUALQUIER OTRO QUE NO GUARDE RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD LABORAL.**
- **SE PROHÍBE EL USO DEL CORREO PROFESIONAL PARA LA INSCRIPCIÓN A**

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

“NEWSLETTER”, GRUPOS DE NOTICIAS, O SIMILARES QUE NO ESTÉN DIRECTAMENTE RELACIONADAS CON LA ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA POR EL USUARIO Y QUE RESULTEN DE PLENA CONFIANZA.

- **LAS LISTAS DE DISTRIBUCIÓN DE CORREO SOLO PODRÁN SER UTILIZADAS PARA LOS FINES PROPIOS DE LA EMPRESA, Y NUNCA CON FINES PUBLICITARIOS, COMERCIALES O DE ÍNDOLE PERSONAL QUE NO VAYAN RELACIONADAS CON ACTIVIDADES PROPIAS DEL DESEMPEÑO LABORAL.**
- **ESTÁ PROHIBIDO ACCEDER SIN AUTORIZACIÓN A LAS COMUNICACIONES QUE CIRCULAN POR LA RED, ASÍ COMO SU MANIPULACIÓN, DESTRUCCIÓN Y APROPIACIÓN INDEBIDA.**
- **ESTÁ PROHIBIDO EL ENVIÓ DE CORREOS MASIVOS, LOS CORREOS SOLO DEBEN IR DIRIGIDOS A LA PERSONA INTERESADA, A EXCEPCIÓN DE CLIENTES QUE TENGAN MAS DE 2 CUENTAS DE CORREO.**
- **ESTA PROHIBIDO EL INTERCAMBIO DE ARCHIVOS CON INFORMACIÓN DE LOS DEUDORES ENTRE LOS COORDINADORES DE CARTERA Y LOS AUXILIARES ADMINISTRATIVOS.**

3.3 Estatus legal de los mensajes

Todos los mensajes enviados por correo electrónico corporativo deberán contener el aviso legal de conformidad con el Código Penal, que establece como delito al que para descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otro sin su consentimiento, se apodere de mensajes de correo electrónico, así como para aquel que descubriere, revelare o cedere datos reservados de personas jurídicas sin el consentimiento de sus representantes.

Asimismo, se deberá manifestar expresamente la obligación de abstenerse de un

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

tratamiento no autorizado de la información, en caso de que el correo hubiese sido enviado por error a otro destinatario.

3.4 Información que debe incluirse en el mensaje y firma

Todo correo electrónico emitido desde cualquier cuenta electrónica administrada por la empresa, deberá ser identificado bajo un título relacionado con el contenido e incluir la siguiente información:

- **RAZÓN SOCIAL DE LA ENTIDAD.**
- **NOMBRE COMPLETO DEL EMISOR.**
- **DIRECCIÓN.**
- **AVISO LEGAL.**

3.5 Uso de correo encriptado

Para el envío de información confidencial con los clientes es necesario el uso del correo cifrado para encriptar datos. Las políticas de cifrado de correos serán aplicadas y configuradas dependiendo del tipo de cartera.

3.6 Uso de correo electrónico masivo

Para el envío de correo masivo los coordinadores deben tener en cuenta lo siguiente:

1. Validación de los correos de los deudores registrados en el demográfico.
2. Confirmar la autorización del titular para envío de información en caso de que el correo electrónico se actualice en la gestión de cobro.
3. Está prohibido pegar en la plantilla información con datos diferentes a los requeridos por el deudor.

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

4. SEGURIDAD PERIMETRAL

La seguridad perimetral de la plataforma tecnológica es manejada a través de un firewall Mikrotik, en este dispositivo se configura y administra toda la red de datos, incluyendo la seguridad necesaria para evitar el acceso de intrusos.

El Mikrotik recibe el enlace del servicio de Internet UNE y lo distribuye a los Switches, los cuales se interconectan con los servidores y equipos de cómputo. El direccionamiento IP es entregado por el mikrotik.

4.1 RESTRICCIONES A LA NAVEGACIÓN POR INTERNET

Queda prohibida la utilización de la red para navegar por sitios de Internet para otros usos que no sean los permitidos para el desempeño de su actividad. Una lista con las direcciones (lista blanca) contendrá las direcciones url autorizadas.

La navegación por Internet utilizará hardware y software (mikrotik) adecuado para filtrar los accesos a los sitios que a consideración del administrador de sistemas sean inapropiados para la empresa, o innecesarios para la actividad laboral o que puedan presentar un riesgo a la seguridad de la información

La navegación por sitios web, el envío de mensajes, registros, altas, relleno de formularios y cualquier otra actividad realizada vía Internet, serán completa responsabilidad del usuario emisor y en todo caso deberá asumir las consecuencias que emanen de su actuación. Las cuales se contemplan en el contrato y reglamento interno de trabajo.

Está estrictamente prohibido el acceso a páginas con contenidos ilícitos, material pornográfico, de contenido racista, sexual, o cualquier material que atente contra la dignidad y los principios morales.

La administración del Mikrotik se realiza a través del software Winbox que se encuentra en la carpeta del servidor de archivos llamada instaladores. El usuario y clave para

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

conectarse a este se encuentran en poder del director administrativo y el ing. de sistemas. Por medio de este firewall se regula el acceso a las páginas web de Bogotá y Bucaramanga.

4.2 CONEXIONES VPN

El Mikrotik permite y administra la configuración de las conexiones de VPN entre las sedes, así como también las conexiones de VPN clientes y conexiones externas site to site.

4.3 BLOQUEO DE PUERTOS Y APLICACIONES

Desde el Mikrotik se realiza todo el bloqueo de puertos conocidos con el fin de evitar escaneos y posibles ataques a la red. También se realiza el bloqueo de aplicaciones como Team viewer y demás aplicaciones que permiten el acceso remoto a la red.

Este firewall cuenta con soporte técnico directamente con la empresa doctor Linux quien realizó la instalación y configuración.

Todo daño causado en los equipos informáticos, así como de los sistemas de información por la intrusión de virus informáticos o programas maliciosos que deriven de la utilización de programas de intercambio de archivos, será sancionado por la legislación vigente aplicable, así como por las sanciones impuestas por incumplimiento en la relación laboral.

4.4 ANTIVIRUS

Los equipos de cómputo cuentan con antivirus licenciado Kaspersky Endpoint security cloud el cual les proporciona seguridad ya que incluye herramientas de ciberseguridad tales como:

Protección contra ransomware: protege el sistema de los cryptolockers y ransomware

Protección frente a amenazas de archivos, Internet y correos electrónicos: Libera el sistema corporativo del malware y las nuevas ciberamenazas avanzadas.

ELABORÓ: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

Cloud Discovery: Detecta y restringe el uso no autorizado de recursos en la nube, las redes sociales y las plataformas de mensajería.

Control web y de dispositivos. Controla qué sitios externos, unidades USB y redes Wi-Fi tengan acceso permitido.

Data Discovery. Analiza qué datos se tiene almacenados en la nube para evitar la pérdida de datos corporativos.

Microsoft Office 365. Cuenta con protección completa para todas las aplicaciones integradas de Microsoft Office 365.

Endpoint Detection and Response. Responde a las ciberamenazas y combate los ataques complejos.

Análisis de IoC. Permite buscar proactivamente posibles amenazas en la infraestructura de TI.

Administración de parches. Mantiene todos los dispositivos, tanto locales como remotos, actualizados con los parches y las actualizaciones más recientes.

Para la administración del antivirus se tiene una plataforma centralizada lo que posibilita recopilar y detectar amenazas en cada uno de los equipos conectados dentro y fuera de la red de la empresa y de esta forma responder de manera oportuna.

Adicionalmente tenemos configurados unos informes que se generan de forma semanal sobre amenazas detectas y vulnerabilidades los cuales son enviados vía correo al responsable TICS para su respectiva revisión.

5. COPIAS DE SEGURIDAD

Se tiene un plan de copias de seguridad para las oficinas de Bucaramanga y Bogotá configurado de la siguiente manera:

5.1 Copia de seguridad disco externo de Bucaramanga: Esta copia de seguridad es de

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

tipo diferencial y aloja toda la información de la empresa, se ejecuta de lunes a sábado a las 6:30 p.m. y se almacena en un disco externo de 2 TB, el cual permanece conectado al servidor. Cuando el disco se llena se procede a eliminar la información y a iniciar nuevamente la copia.

5.2 Copia de seguridad servidor oficina Bucaramanga: Esta copia de seguridad es de tipo completa, se ejecuta de lunes a sábado desde las 5:30 pm hasta las 11:00 p.m. y se almacena en un disco interno del servidor de dominio. En esta copia no se guardan históricos de días anteriores.

5.3 Copia de seguridad disco externo sede Bogotá: Esta copia de seguridad es de tipo diferencial, se ejecuta de lunes a sábado a las 10:00 p.m. y se almacena en un disco externo de 1 TB, el cual permanece conectado al servidor en Bogotá. Cuando el disco se llena se procede a eliminar la información y a iniciar nuevamente la copia.

5.4 Copia de seguridad servidor oficina Bogotá: Esta copia de seguridad es de tipo completa, se ejecuta de lunes a sábado a las 8:00 pm y se almacena en un disco interno del servidor de dominio. En esta copia no se guardan históricos de días anteriores.

5.5 Copia seguridad Llamadas: Las llamadas de Bucaramanga se guardan en los discos duros de los servidores internos y también en un disco duro externo, esto con el fin de que si el servidor de llamadas presenta indisponibilidad podamos acceder a las grabaciones que sean requeridas por los clientes y el área de auditoría.

Las copias de seguridad de las llamadas se guardarán por 10 años. Una vez se llene un disco este debe ser retirado y guardado en la caja de seguridad.

Las copias de seguridad de las llamadas de la oficina de Bogotá se encuentran en los discos internos del servidor. Una vez se llena se almacena, se trasladan a un disco duro externo, se etiqueta por fecha y se resguarda bajo llave, cabe mencionar que este disco externo está bajo custodia del director Administrativo de la oficina de Bogotá.

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

5.6 Copias de seguridad de las bases de datos: Esta copia de seguridad se realiza en un disco externo para el servidor de llamadas Issabel de forma automática y se realiza en horas de la noche quedando así la copia de la base de datos del día anterior, para el caso del servidor Reincarapp se realiza de forma manual y se aloja en un servidor de archivos en horas de la noche quedando así la copia de la base de datos del día anterior.

De manera semestral se realiza la restauración de la base de datos del Reincarapp y como evidencia se genera un informe.

5.7 Copias de seguridad sistemas operativos: Esta copia de seguridad se realiza de manera automática todos los meses en los equipos de cómputo y de manera mensual el área de auditoría valida la restauración de los sistemas operativos.

5.8 Copia de seguridad disco externo resguardado fuera de la oficina Bucaramanga: En esta copia de seguridad se almacena toda la información administrativa utilizada en Grupo Reincar por medio de un disco duro externo, el cual es entregado al director administrativo para su respectivo alojamiento fuera de la oficina. No debe incluir información de los deudores.

El disco dispuesto para este backup está cifrado mediante BitLocker para proteger los datos del acceso no autorizado y la clave para descifrar el disco se encuentra custodiada por el responsable TIC.

El proceso se realiza de forma bimensual de la siguiente manera:

Salida del disco externo copia de seguridad:

- Para la salida del disco se levanta un acta de reunión donde se deja constancia que el disco fue entregado por el responsable TIC al director Administrativo para su respectiva salida.
- El director Administrativo es el encargado de realizar el transporte del disco y dejarlo en el sitio de disposición final (caja fuerte) para su respectivo resguardo

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

Entrada del disco externo copia de seguridad:

- El ingreso del disco duro externo está asociado al acta de reunión firmada en la salida, con el fin tener evidencia que el disco fue entregado al responsable TIC de forma satisfactoria, en esta acta se deja un espacio de compromisos donde se registra la fecha y estado del disco al momento del ingreso
- Una vez recibido por el responsable TIC, el disco se aloja en el cuarto técnico y se conecta al equipo dispuesto para la realización de las copias de seguridad, se valida que el disco se encuentre cifrado y con la información que se había realizado en el backup anterior.

6. USO DE LAS BASES DE DATOS PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y BORRADO.

Las bases de datos son asignadas por el Banco o Cliente y por medio de una ruta o VPN segura, correo electrónico encriptado o cd-DVD entregado personalmente con remisión o por medio de correo certificado.

Estos datos se albergan en una carpeta protegida en el servidor respectivo y se asignan los permisos necesarios para el coordinador encargado.

Si la asignación de la cartera es para un mes esta debe ser recibida en los primeros días y deberá ser borrada tan pronto se hayan confirmado los pagos y se haya recibido la nueva asignación.

Luego el coordinador designa a cada gestor los datos de las obligaciones generando un archivo único para cada gestor que debe estar guardado en una carpeta donde solo el coordinador y el gestor tengan acceso. Al cabo del mes estos archivos deben ser eliminados. Solo deben existir archivos del mes vigente.

Una vez al mes la auditoría de seguridad de la información buscará bases de meses anteriores para mantener el control sobre las bases vigentes.

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

En el caso en que se detecten daños en los discos duros, se procede a realizar el proceso de destrucción física del disco utilizando un martillo y de esta forma garantizar que la información contenida allí sea irrecuperable.

Cada vez que se borre información de los discos duros o la información que se encuentra almacenada en el servidor, se debe realizar por medio de la herramienta Hardwipe con el método de Gutmann para garantizar un borrado seguro, también se debe llevar un registro por medio de acta firmado por quienes participen en dicha eliminación.

7. PROHIBICIÓN DEL USO DE HERRAMIENTAS Y REDES P2P

El servidor de dominio debe estar programado para que no admita la instalación de ningún programa sin embargo queda estrictamente prohibida la instalación de cualquier tipo de programa P2P, o cualquier otra aplicación para el intercambio de archivos que saturen el ancho de banda de la conexión a Internet, impidiendo el acceso a los demás usuarios o entorpeciendo las conexiones a la Red.

Todo daño causado en los equipos informáticos, así como de los sistemas de información por la intrusión de virus informáticos o programas maliciosos que deriven de la utilización de programas de intercambio de archivos, será sancionado por la legislación vigente aplicable, así como por las sanciones impuestas por incumplimiento en la relación laboral.

8. PROHIBICIÓN DE USO Y/O INGRESO DE EQUIPOS PERSONALES

Está prohibido el ingreso de equipos de cómputo, equipos celulares, tablets, relojes inteligentes, cámaras fotográficas y cualquier otro medio físico en el cual se pueda filtrar información al Call Center, con el fin de garantizar la seguridad de la información de los clientes.

El ingreso de estos equipos acarrea sanciones disciplinarias y legales las cuales están dispuestas en el reglamento interno de Grupo Reincar.

9. RESTRICCIONES Y POLÍTICA DE USO DE SOFTWARE DE MENSAJERÍA

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

INSTANTANEA

No se podrá instalar ningún software de servicio telemático o de mensajería instantánea sin autorización expresa del personal directivo, o del administrador de sistemas en su caso.

Queda expresamente prohibido utilizar lenguaje obsceno, agresivo, ofensivo o discriminatorio en el envío de comunicaciones a través de servicios de mensajería instantánea.

La utilización del servicio de mensajería instantánea será de uso exclusivo para el cumplimiento de las actividades relacionadas dentro del ámbito laboral, quedando prohibida la transferencia de ficheros, imágenes o cualquier comunicación no relacionada con la actividad laboral.

Por seguridad, no se deberán descargar por ningún motivo ficheros adjuntos provenientes de remitentes desconocidos.

Queda prohibida la utilización del correo electrónico con fines lucrativos o comerciales, para uso recreativo o cualquier otro que no guarde relación con la actividad laboral.

El usuario será responsable de todo daño ocasionado en los equipos informáticos y sistemas de información, por negligencia, violación, o mal uso de los servicios de mensajería instantánea.

El software que la empresa utiliza se encuentra ubicado en los servidores de Bogotá y Bucaramanga en la carpeta instaladores y es el siguiente:

- Sistema operativo: Windows Ultimate: licenciado por medio de stiker y licencias.
- Procesador de texto y hojas de cálculo: open office
- Visualizador de pdf: adobe reader

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

- Descompresor de archivos: 7zip.
- Explorador: mozilla, chrome e internet explorer.
- Acceso remoto: team viewer controlado que debe estar controlado siempre por el firewall.
- Softphone: eyebeam
- Antivirus: Kaspersky Endpoint security pro y Kaspersky cloud free
- Optimizador: CCLEANER

10. PROGRAMAS Y DISPOSITIVOS DE CONTROL Y MONITORIZACIÓN

El administrador de sistemas pondrá en funcionamiento herramientas de control automatizadas para analizar y detectar los usos y comportamientos indebidos o ilícitos en la red, no implicando dicho control violación a la privacidad o a la intimidad de los usuarios.

Por cuestiones de seguridad toda la información que circula por la red, así como por el correo electrónico de las cuentas administradas por la empresa, podrá ser monitoreada y sujeta a controles y reportes sobre su uso, brindando información como: usuario, fecha de accesos, hora de accesos, bytes transferidos, almacenamiento de ficheros, acceso a los servidores, sitios visitados, tiempo de navegación por la red, entre otros.

Para el control de los virus informáticos es necesario mantener el proxy en los equipos y eliminar cualquier acceso no autorizado y necesario direcciones web y mantener instalado y actualizado en los equipos el programa AVG o Windows defender

11. USO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS FUERA DE LA EMPRESA

Las entradas y salidas de los equipos informáticos necesarios para el desarrollo de las actividades de la empresa, serán autorizadas por el Director Administrativo por medio de dos cartas, una dirigida a la portería del edificio para permitir la salida del equipo y otra

ELABORÓ: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

firmada por el empleado la cual irá firmada por él y archivada en la hoja de vida.

En todo caso se debe revisar que los equipos que salgan de la oficina por ejemplo para brigadas o eventos no cuenten con ningún tipo de información.

El Director Administrativo implementará las medidas necesarias para garantizar la integridad y seguridad de los equipos informáticos fuera de la empresa, así como de mantener un registro actualizado de las entradas y salidas de los mismos.

12. USO DE LAS IMPRESORAS

A las impresoras solo podrán tener acceso los coordinadores de cartera y el personal administrativo y operativo. Ningún gestor de cobranza podrá tener acceso a las impresoras.

13. USO DEL CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO

Los controles de acceso biométrico serán administrados por el director administrativo, el ing. de sistemas y los gerentes de las oficinas en Bogotá y Bucaramanga. Cada gestor deberá grabar su huella dactilar de dedo índice y pulgar para acceder al área de call center. El sistema registra la hora de llegada y salida y muestra el tiempo dentro del call center. El gerente de la oficina de Bogotá y director administrativo de Bucaramanga deberá generarlos informes necesarios para realizar el seguimiento de puntualidad a los gestores.

14. ASISTENCIA TÉCNICA, ENTREGA Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

14.1 Asistencia técnica

Los requerimientos técnicos deben ser solicitados por medio del vínculo:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdpyrC-PdWeWcfx06CCqw4I9CzCDDmFgtCs73PVf_yVTS5Jyw/viewform

llenando el formato que se despliega. Si el requerimiento es de urgencia se debe realizar la solicitud directa al Responsable TIC quien le dará la prioridad del caso.

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

14.2 Entrega de equipos

Para la realización de entrega de equipos o cambio se deben seguir los siguientes pasos:

1. Se debe configurar el equipo con las restricciones de seguridad según la cartera que pertenezca y el perfil del usuario.
2. Se debe diligenciar el formato TC-FR04 Lista de chequeo configuración equipos de cómputo el cual se encuentra en el link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe8y77G_3aRmi8Ah74xzh1Z81_tv5Uei56rKopjsr-DDS66bA/viewform , con el fin de validar las restricciones y garantizar el cumplimiento de la seguridad de la información.
3. Se debe crear o actualizar la hoja de vida del equipo mediante formato GR-FR26 Hoja de vida equipos según sea el caso.
4. Se debe realizar carta de entrega de diadema GR-FR06 ENTREGA DE DIADEMAS y actualizar Hoja de vida de diademas GR-FR27.
5. Se debe validar el funcionamiento del equipo.

Cada vez que un equipo se restablezca a fabrica, se realice proceso de formateo o se le realice el cambio de asesor se deben seguir los pasos anteriores.

14.3 Mantenimiento preventivo y correctivo

El mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de información es realizado por el ingeniero de sistemas y auxiliares que brindan soporte a la empresa. Para el caso de los mantenimientos preventivos se tiene un cronograma en google donde aparece las fechas de los mantenimientos que se van a realizar en el año, garantizando el correcto funcionamiento de equipos y servidores.

En el caso de los mantenimientos correctivos se tienen equipos de respaldo que sirven de contingencia en caso de presentarse falla por hardware o software y se deba

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

restablecer el equipo o una de sus partes deba ser reemplazada.

15. USO DE LAS LICENCIAS DE SOFTWARE

Los usuarios están obligados a respetar las condiciones de licencia y copyright del software instalado en los equipos informáticos, siendo responsables de su adecuada utilización.

Todo software protegido por copyrights no podrá ser copiado, ni se podrá disponer de cualquier información protegida por los derechos de autor que esté en formato electrónico en el equipo de cualquiera de los usuarios.

Los usuarios serán responsables de todo software instalado en sus equipos sin autorización expresa del administrador de sistemas, así como de uso y en su caso, de los daños que causen a los equipos o sistemas de información que deriven de su uso o instalación.

Cualquier actividad que infrinja las leyes de la propiedad intelectual, incluyendo los derechos de autor, marcas o derechos registrados y el de su reproducción será sancionado por la normativa.

16. USO DE LOS FORMULARIOS DE GOOGLE

Para la consolidación de información del estado de la cartera a nivel general con la información de cada uno de los gestores, se puede utilizar la herramienta de formularios de google de la siguiente manera:

- Asignar al coordinador de cartera acceso y clave de usuario al correo reincarbogota@gmail.com y reincarbucaramanga@gmail.com respectivamente o si es necesario en otra ubicación o coordinación, solicitarlo al director administrativo. Estas cuentas solo deben ser consultadas por los Coordinadores de cartera y se rigen bajo todas las políticas de confidencialidad y seguridad de información.

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

- Dar acceso al link del formulario a los gestores y revisar que solo accedan a este y no a alguna otra extensión de google.
- Para encontrar los datos que subieron los gestores. Se debe buscar en la consola de administración de la cuenta la aplicación drive y en la carpeta Reporte Diario buscar el archivo de base de cálculo reporte de recuperación (Respuestas).
- Realizar la descarga e ingresar la información a la plantilla que resume la información por tipo de cartera.
- Analizar la información y/o enviar al Funcionario del cliente que solicita la información.

17. CONSECUENCIAS DERIVADAS DEL MAL USO DE LOS MEDIOS O RECURSOS TECNOLÓGICOS

Los usuarios se comprometen a colaborar con el administrador de sistema para llevar a cabo toda investigación que tenga por objeto encontrar las posibles causas derivadas del mal uso de los recursos tecnológicos.

Toda incidencia detectada en los equipos informáticos, así como en los sistemas de información, podrán derivar en la suspensión o restricción del acceso o uso de los servicios al usuario, así como la aplicación de las medidas que el Director Administrativo considere oportunas al incumplimiento de lo establecido en el presente documento, del contrato de trabajo y de la legislación laboral actual.

18. TRANSFERENCIA SEGURA DE ARCHIVOS FTP

En caso de que el cliente cuente con un servidor de transferencia de archivos FTP para el intercambio de información, se utilizará la herramienta WinSCP para llevar dicho intercambio. La configuración de la herramienta la realizará el área de Sistemas con la configuración y datos de acceso entregados por el cliente.

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

Una vez configurada la aplicación, se verifica el acceso a la carpeta compartida. Cabe resaltar que la seguridad del sitio FTP será manejada por el cliente, así como también los permisos para copiar y pegar información.

En el momento que el coordinador acceda al sitio será el responsable del manejo de la información contenida y deberá atender las recomendaciones informadas por el cliente.

19. TRABAJO REMOTO

Debido a la pandemia presentada a nivel mundial por causa del virus COVID-19 se hizo necesario implementar la modalidad de trabajo en casa, dando cumplimiento a la política de seguridad de la información y garantizando el funcionamiento de los aplicativos necesarios para la gestión de cobro.

Para llevar a cabo esta implementación al asesor se le asignó el mismo equipo de cómputo que utilizaba en la oficina, de igual forma el Ing. De sistemas y los auxiliares antes de la entrega validaron que estuvieran activas las restricciones de seguridad en el equipo a través del formato TC-FR04 Lista de chequeo configuración equipos de cómputo.

La entrega e instalación de los equipos de cómputo en cada una de las casas de los asesores la realizaron los auxiliares técnicos. En el equipo se realizó la creación y configuración de la conexión virtual privada VPN con el fin de que el asesor estuviera conectado a la red interna y así poder acceder a la información y aplicativos necesarios para la gestión. Luego de realizar la instalación del equipo se entregó el formato TC-FR06 Entrega de equipos brigadas o teletrabajo el cual debía firmar el asesor, donde se especificaba la información del equipo de cómputo y se mencionan unas recomendaciones de seguridad de la información y las implicaciones en caso de no cumplirlas.

ELABORÓ: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

En caso de que el asesor presente falla en el equipo de cómputo debe reportarlo a través del link de incidencias para que el Ing. De sistemas o los auxiliares técnicos realicen la revisión a través de la herramienta Team Viewer, la cual tiene una configuración de seguridad para que solo el personal de sistemas pueda acceder a los equipos.

En conjunto con el área de auditoria se realiza revisión mensual en los equipos para validar que las directivas de seguridad estén funcionando bien.

20. ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA OPERATIVO

Las actualizaciones de los sistemas operativos tanto de equipos de cómputo como de servidores Windows se realizan a través de la plataforma del antivirus Kaspersky Endpoint Security Cloud Pro con una tarea programada que se ejecuta todos los sábados a las 8 a.m.

En caso de que un dispositivo protegido no está en línea a la hora programada, la instalación de la actualización se ejecutará tan pronto como el dispositivo vuelva a estar en línea.

En los momentos en que el equipo o servidor no este tomando la tarea enviada desde el agente del antivirus, estas actualizaciones deben realizarse manualmente siempre y cuando sean críticas, en caso contrario se debe revisar en la plataforma del antivirus la falla y si es necesario reportarla al proveedor y/o fabricante.

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	POLÍTICA DE USOS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS	Código: TC-IN01
		Versión: 12

21. SEGURIDAD Y GRABACIONES AREAS SEGURAS

Para un mejor aseguramiento y control en la entrada y salida de personal a las instalaciones de GRUPO REINCAR se cuenta con un sistema de videovigilancia que permita monitorear en tiempo real las oficinas y áreas seguras con el fin de prevenir accesos no autorizados.

22. RESPONSABILIDADES DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

El presente documento estará regulado por las leyes y normativas colombianas, en relación con protección de datos de carácter personal, propiedad intelectual y uso de herramientas telemáticas, así como la normativa aplicable dentro del ámbito laboral y toda la que pueda aparecer en un futuro.

Aprueban:

DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
C.C. 1.098.642.487 de Bucaramanga

Leandro Enrique Ramos Solano
Cc 88.030.255 de Pamplona

ELABORO: LEANDRO ENRIQUE RAMOS SOLANO	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO ENRIQUE GONZALEZ RAMIREZ
	FECHA: 28 de septiembre 2023

	FICHA TECNICA PBX ISSABEL	Código: TC-IN17
		Versión: 01

1. Características Generales:

- ✓ Plataforma Base: Asterisk
- ✓ Interfaz Web: Basada en FreePBX
- ✓ Sistema Operativo: Basado en CentOS (Generalmente CentOS 7)
- ✓ Licencia: GPL (General Public License)
- ✓ Arquitectura: Soporte para arquitecturas de 32 bits y 64 bits

2. Funciones de Telefonía

- ✓ IVR (Interactive Voice Response): Creación de menús interactivos.
- ✓ Colas de Llamadas: Manejo de llamadas en espera.
- ✓ Grabación de Llamadas: Capacidad para grabar y almacenar llamadas.
- ✓ Conferencias: Salas de conferencia para múltiples usuarios.
- ✓ Voicemail: Buzón de voz con notificaciones por correo electrónico.
- ✓ Fax: Soporte para envío y recepción de faxes.
- ✓ Caller ID: Identificación de llamadas entrantes.
- ✓ Transferencia de Llamadas: Transferencia de llamadas atendida y ciega.
- ✓ Desvío de Llamadas: Desvío de llamadas basado en condiciones específicas.
- ✓ Parqueo de Llamadas: Capacidad para poner llamadas en espera para que otros usuarios las retomen.

3. Funciones de Administración

- ✓ Gestión de Usuarios: Administración de usuarios y extensiones.
- ✓ Reporte de Llamadas (CDR): Registro detallado de llamadas realizadas y recibidas.
- ✓ Panel de Operador (FOP): Interfaz gráfica para monitorear y gestionar llamadas en tiempo real.
- ✓ Gestión de Troncales: Configuración de troncales SIP, IAX, y analógicas.
- ✓ Soporte Multi-Tenancy: Capacidad para manejar múltiples inquilinos (multi-tenant).
- ✓ Seguridad: Configuración de firewall, autenticación de usuarios, y cifrado de comunicaciones.

ELABORO: JULIAN PINEDA	REVISÓ Y APROBÓ: DIEGO GONZALEZ
	FECHA: 7 Junio de 2022

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cumple con:

Realizar mensualmente las pruebas de contingencia de acuerdo a TC-IN09 Estructura de plan de continuidad del negocio, validando pruebas del Sistema eléctrico, pruebas del sistema telefónico.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AM-FR12
		VERSIÓN: 02

REUNION	Revisión de logs		
FECHA INICIO	03 de diciembre de 2024	HORA INICIO	8:00 a.m.
FECHA FIN	03 de diciembre de 2024	HORA FIN	8:22 a.m.
LUGAR	Oficina Reincar Bucaramanga		

ASISTENTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Julian Alexander Pineda Herreño	Responsable TIC	
Liliana Andrea Vega	Auditor Interno	

TEMAS A TRATAR
Se reunieron el Ing. Julian Pineda y la Auditora Interna Liliana Andrea Vega para realizar la revisión de los logs en el servidor Reincarapp e Issabel.

DESARROLLO
<p>Fecha 03 de diciembre 2024</p> <p>8:00 a.m. Se ingresó al servidor Reincarapp.</p> <p>8:02 a.m. Se validó que los logs estuvieran activos.</p> <p>8:03 a.m. Se realizó la revisión de los logs</p> <p>8:10 a.m. No se detectó ninguna anomalía</p> <p>08:11 a.m. Se ingresó al servidor Issabel</p> <p>8:12 a.m. Se validó que los logs estuvieran activos.</p> <p>8:20 a.m. Se realizó la revisión de los logs y no se detectó ninguna anomalía</p>

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: AM-FR12
		VERSIÓN: 02

8:21 a.m. No se detectó ninguna anomalía

8:22 a.m. Se dio por finalizada la actividad

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR da cumplimiento a las circulares 048 y 052 de la Superintendencia Financiera y las que la reemplacen o modifiquen.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con la Capacidad Física para adecuación de puestos de trabajo en caso de incremento de volúmenes de cartera y/o campañas especiales.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con la adecuación completa de los puestos de trabajo equipos de cómputo, dando cumplimiento a la Política de Seguridad de la Información, sin acceso a tener dispositivos de almacenamiento extraíbles.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con la capacidad operativa para adaptar la gestión al teletrabajo y/o trabajo en casa (en las situaciones en que se amerite) con el cumplimiento todas las buenas prácticas de salud y seguridad del teletrabajo.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con la capacidad operativa para ejecutar el contrato a nivel nacional, conforme a las necesidades del servicio del Fondo Nacional del Ahorro.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR dispone de los medios idóneos para grabar las comunicaciones al 100% e indexarlas por número telefónico, ext, fecha y hora, desde el que se realiza la llamada, estas grabaciones son almacenadas hasta la finalización del contrato y por un periodo de 3 años más una vez finalizado el mismo y remitidas al Fondo Nacional del Ahorro si este las solicitare.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR mantiene actualiza la información suministrada por los afiliados diariamente tanto en el aplicativo interno Reincarapp como en la herramienta de gestión asignada por el Fondo Nacional del Ahorro - Adminfo, la cual es de total confiabilidad.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR suministra las Líneas telefónicas de atención a usuarios tanto de entrada como de salida de llamadas.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ

Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

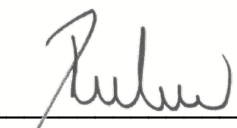
BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con la Política de Seguridad de la Información TC-PR05 versión 1. 11/1/2023, garantizando estricto cumplimiento liderado por el Oficial de Seguridad de la Información.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

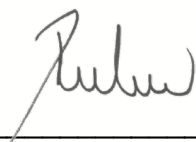
BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con el Antivirus Kaspersky Endpoint Cloud Security Pro, garantizando mecanismos de protección contra virus informáticos, Malware, Spyware, entre otros tipos de código malicioso.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con una Matriz de Riesgos de Seguridad de la Información, que se identifican mediante una metodología de análisis de riesgos donde se valoran los riesgos asociados a la pérdida o fuga de información.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con herramientas y procedimientos de borrado seguro de datos para el caso de cambios de equipos que contengan información del Fondo Nacional del Ahorro y posterior a la finalización del contrato, migración de datos a otras plataformas, aplicado a todos los ambientes de trabajo con que se cuente (desarrollo, pruebas, producción).



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con la Cláusula de Confidencialidad tanto para empleados como para terceras partes.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

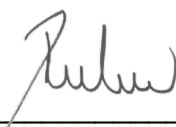
BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cumple con las leyes, normativas y regulación colombiana asociada con la protección de la información y los datos personales (Decreto 1377 – Ley 1581), cuenta con un Programa Integral de Protección de Datos Personales GR-PR11 y una Política de Protección de Datos Personales TC-IN03.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con un área de Capacitación y Formación quien brinda a sus empleados, formación adecuada en concientización y actualizaciones regulares en políticas y procedimientos organizacionales, en relación con la seguridad de la información.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con el TC-IN02 Manual de Seguridad de la Información #5.9, donde se identifican los controles de acceso en las instalaciones donde se ejecute la operación del Fondo Nacional del Ahorro.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

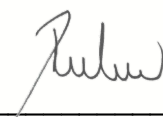
CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con los siguientes controles de acceso en el call center dentro de las instalaciones donde se ejecuta la operación del Fondo Nacional del Ahorro:

- I. Mecanismos tecnológicos y manuales de control de acceso que permiten establecer un perímetro de seguridad claramente definido y acorde con los resultados de la identificación de riesgos relacionados con seguridad física, y registrar la fecha y hora de entrada y salida de colaboradores y visitantes de REINCAR.
- II. Los colaboradores de REINCAR deben portar el carné corporativo de forma visible.
- III. Los visitantes deben ser anunciados en el momento de su llegada a las instalaciones de la empresa ante los colaboradores de REINCAR, quienes deben autorizar su ingreso, recibirlos y acompañarlos en los sitios en los que se desarrolle su visita, con el objeto de evitar la ocurrencia de eventos de robo o pérdida y fuga de información.
- IV. Se debe realizar sensibilización a los colaboradores sobre la seguridad física de las instalaciones por parte del Oficial de Seguridad de la Información.
- V. Si no existe autorización por parte del colaborador para el acceso de los visitantes no podrá ingresar a las instalaciones de la empresa.
- VI. Al momento de terminación del contrato se deshabilitará los accesos a las instalaciones físicas de REINCAR.
- VII. Los colaboradores podrán ingresar a todas las locaciones de REINCAR, excepto a las áreas catalogadas como seguras.
- VIII. Se concederá acceso a las áreas seguras a los colaboradores que lo requieran, de acuerdo con sus obligaciones.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR establece, documenta y revisa políticas y procedimientos de control de acceso físico a sus instalaciones y centros de procesamiento, contando con el TC-IN02 Manual de Seguridad de la Información # 5.1 literal b.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR establece, documenta y revisa políticas y procedimientos de control de acceso lógico, contando en el TC-IN02 Manual de Seguridad de la Información # 5.6 con la Política de Control de Acceso Lógico.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con una Política de Gestión de Contraseñas TC-IN02 Manual de Seguridad de la Información # 5.7, con el objetivo de evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con el TC-PR03 Procedimiento Gestión de eventos e incidentes de Seguridad de la Información, el cual nos permite detectar, evaluar y analizar cualquier incidente de Seguridad de la Información, así mismo recuperarnos ante un incidentes de seguridad de la información.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con una política TC-IN01 Política de uso de Medios Tecnológicos, para el manejo y uso adecuado de correo electrónico literal 3.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

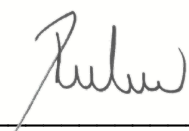
BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con una política TC-IN01 Política de uso de Medios Tecnológicos, para el manejo y uso adecuado de correo electrónico.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con la TC-IN01 Política de uso de Medios Tecnológicos # 5, la cual especifica la ejecución de las copias de respaldo de la información y la indicación del tiempo de retención de estas.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

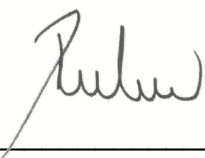
BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con el TC-IN01 Política de uso de Medios Tecnológicos # 18, garantizando un intercambio seguro de información en caso de compartir información con el Fondo Nacional del Ahorro.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con un área de Calidad consolidada, en la que se realizan monitoreos permanentemente a los asesores tanto en línea como monitoreo en piso, validando estructura evaluativa, logrando identificar oportunidades de mejora e implementando los planes de acción.

El TC- FR07 Tratamiento de incidentes técnicos que afecten la seguridad, cualquier incidente deben reportarlo inmediatamente por el link:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScHrN-9JG8D2TeHlrJAFP5fx1VxdbRTcSGupKEwEabAYWg11Q/viewform>



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR no desarrolla software, contamos con un Software legal ReincarApp en el cual se dejan los registros diarios de todas las gestiones.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

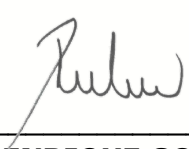
BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que REINCAR cuenta con un TC- FR18 Formato requerimientos para desarrollo seguro de software y control de cambios en los diferentes ambientes.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

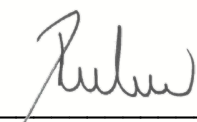
BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que en REINCAR se realiza el análisis de Vulnerabilidades anualmente incluida la prueba de Ethical Hacking.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que en REINCAR contamos con el TC-IN09 Estructura de plan de continuidad del negocio y mensualmente se realiza la validación del plan de continuidad del negocio mediante el TC-IN04 Plan de Continuidad REINCAR.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

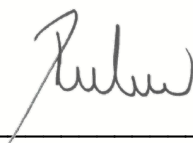
BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que en REINCAR se realiza el análisis de vulnerabilidades anualmente incluida la prueba de Ethical Hacking.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

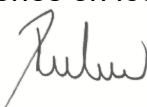
CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que en REINCAR se realiza mensualmente Auditoria de Seguridad de la Información AM-FR10, garantizando el cumplimiento y medición de los objetivos de la política de seguridad de la información en grupo Reincar, por medio de las revisiones a cada punto de la misma y dar a conocer los hallazgos encontrados. Se tiene en cuenta:

- ✓ Revisión de las restricciones de seguridad de la información en los computadores de grupo Reincar
- ✓ Revisión formato registro de entrada y salida de las instalaciones de Grupo Reincar y cámaras.
- ✓ Revisión de las copias de seguridad generadas en la ciudad de Bucaramanga.
- ✓ Revisión de resguardo de los documentos físicos.
- ✓ Revisión puestos de trabajo de los gestores ningún elemento que infrinja con la seguridad de la información, (celular -lápiz-lapicero-hoja).
- ✓ Revisión aleatoria de las carpetas de los asesores.
- ✓ Revisión de solución a las incidencias del mes de junio.
- ✓ Confirmación de restricciones en los correos corporativos.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

CERTIFICACIÓN

Yo, Diego Enrique González Ramírez, en mi calidad de Gerente General, certifico por medio de la presente que en REINCAR contamos con el TC-IN01 Política de uso de Medios Tecnológicos # 4, donde se describe la seguridad perimetral para la protección de la red.



DIEGO ENRIQUE GONZALEZ
Gerente General

BUCARAMANGA
CRA 19 # 36 -20 / OFI. 501
EDF. CAMARA DE COMERCIO
TEL (607) 6978148

BOGOTÁ
CLL 30A # 6 - 22 / OFI. 2704
EDF. SAN MARTÍN
TEL (601) 7562244

CÚCUTA
AV 5 # 12- 62 / OFI. 202
EDF. COLSEGUROS CENTRO
TEL (607) 5956512

MANIZALES
CRA 22 # 29 - 29 LOCAL PB36
C.C. PARQUE CALDAS
TEL (606) 8961499

COBRADOR: RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGRAL DE CARTERA S.A.S. - GRUPO REINCAR S.A.S.
REPARTO: 5 NOVIEMBRE 2024
INFORME FINAL: 30 NOVIEMBRE 2024

VALOR RECUPERACIÓN									
RANGO	AL DIA	1 A 30	31 A 60	61 A 90	91 A 120	121 A 150	151 A 360	360 A 540	MAYOR A 540
AL DIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 A 30	223,216,197	133,494,280	9,047,440	-	-	-	-	-	-
31 A 60	299,580,769	204,087,307	132,333,540	5,450,000	-	-	-	-	-
61 A 90	173,050,239	84,412,006	114,308,472	41,910,000	2,107,000	-	-	-	-
91 A 120	103,194,329	15,169,608	25,374,339	37,412,487	20,932,000	500,000	-	-	-
121 A 150	91,786,409	-	4,000,000	17,515,000	18,290,000	19,090,000	-	-	-
151 A 360	365,701,472	3,900,000	9,102,000	19,485,000	24,270,000	19,398,000	51,242,829	-	-
360 A 540	47,167,878	-	-	-	-	-	19,255,340	8,209,798	-
MAYOR A 540	199,861,080	-	-	-	-	-	-	28,718,200	37,569,000
Castigo									425,713,467

VALOR COMISIÓN										
RANGO	AL DIA	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	>180	MAYOR A 540	PLUS
AL DIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 A 30	2,232,162	667,471	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	5,991,615	2,040,873	661,668	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	5,191,507	1,688,240	1,143,085	209,550	-	-	-	-	-	-
91 A 120	5,159,716	455,088	507,487	374,125	104,660	-	-	-	-	-
121 A 150	6,425,049	-	120,000	350,300	182,900	95,450	-	-	-	-
151 A 360	36,570,147	273,000	455,100	779,400	728,100	387,960	512,428	-	-	-
360 A 540	5,188,467	-	-	-	-	-	385,107	82,098	-	-
MAYOR A 540	23,983,330	-	-	-	-	-	-	574,364	375,690	-
Castigo									63,857,020	-

RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	365,757,918	2,899,633
31 A 60	641,451,616	8,694,156
61 A 90	415,787,717	8,232,382
91 A 120	202,582,763	6,601,076
121 A 150	150,681,409	7,173,699
151 A 360	493,099,301	39,706,135
360 A 540	74,633,016	5,655,671
MAYOR A 540	266,148,280	24,933,384
Castigo	425,713,467	63,857,020
DESCUENTO ANS	1,677,532	
TOTALES	3,035,855,486	166,075,625
	IVA	31,554,369
	TOTAL LIQUIDADO	197,629,994

APLICACIÓN ANS	VALOR DESCUENTO
INCUMPLIMIENTO META	1,996,263
PLAN DE TRABAJO	-
PRIMERA GESTION	-
SPIN RATE	-
QUEJA MAL SERVICIO	-
TOTAL DESCUENTO	1,996,263
Antes de IVA	1,677,532

Elaboró: Jully Alexandra Garcia Agudelo - GCB - p04
Revisó: Paola Andrea Leon Corredor - GCB

INFORME DE MEDICIÓN REINCAR

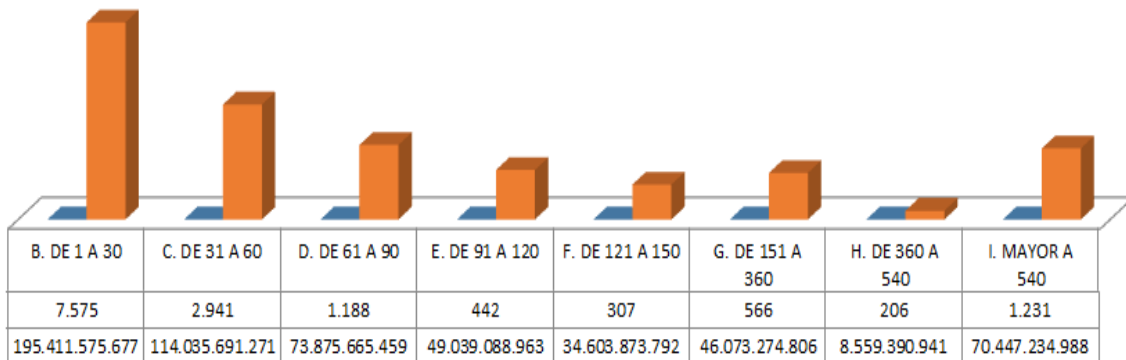
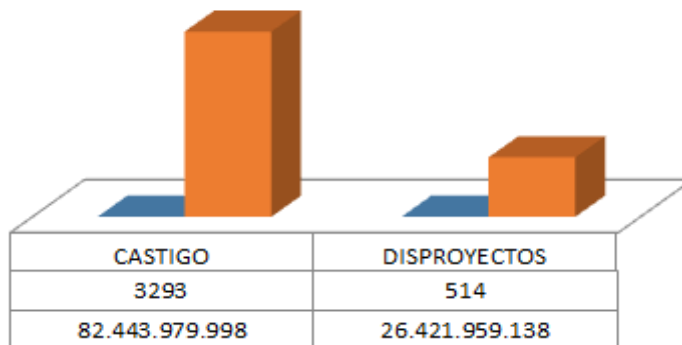


TIPO DE ASIGNACION	DESCRIPCION ASIGNACION	PERIODO EJECUCION
*REPARTO ADMINISTRATIVA *REPARTO CASTIGO	REPARTO ADMINISTRATIVA: 14.456 OBLIGACIONES POR \$592.045.795.896 REPARTO CASTIGO: 3.807 OBLIGACIONES POR \$108.856.939.136	NOVIEMBRE 2024

CASA DE COBRANZA	NOMBRE RESPONSABLE	FIRMA RESPONSABLE
REINCAR	MARIA ISABLE CHAVEZ PARRA	

1. ANALISIS DE LA CARTERA ENTREGADA VIA REPARTO Y/O CAMPAÑA ESPECIAL:

1.1. Descripción de la cartera por franja:



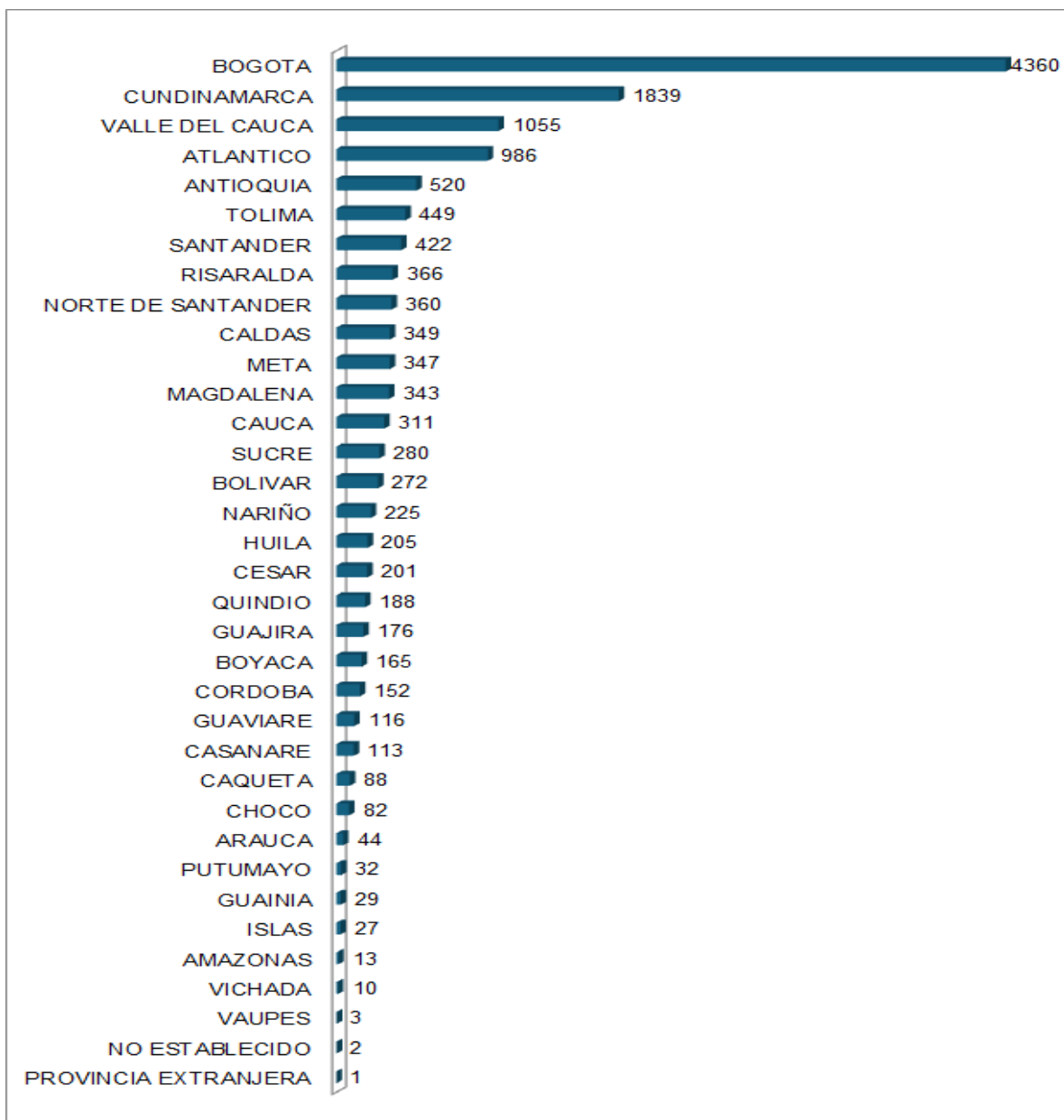
INFORME DE MEDICIÓN REINCAR



1.2. Distribución de la cartera por altura de mora

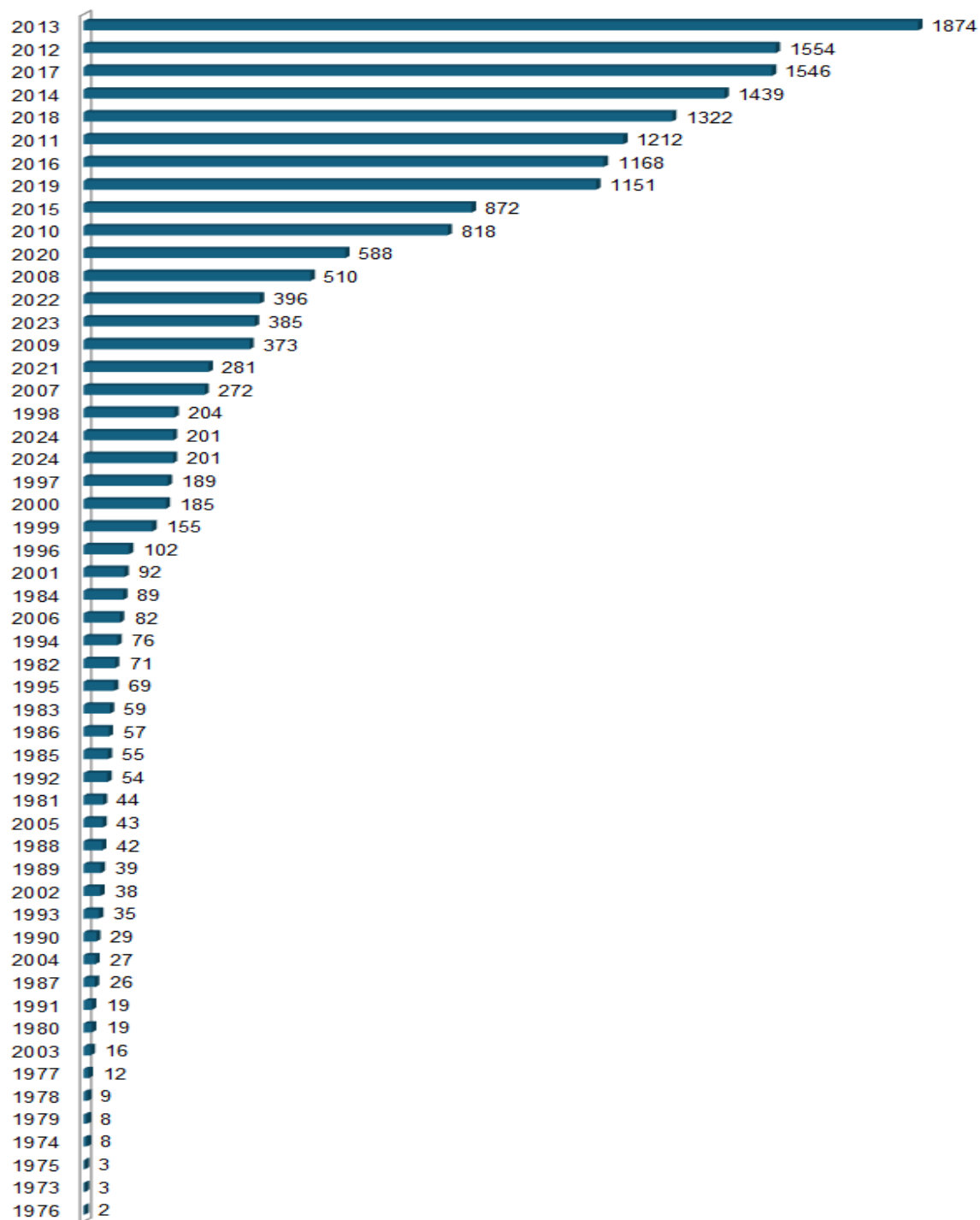
Se generó trabajo por bolsas de negociación, en donde no se asigna cartera determinada a un gestor, todo depende de las negociaciones que cada gestor va realizando, se utiliza el marcador predictivo como herramienta de rotación.

1.3. Descripción de la cartera por departamento



INFORME DE MEDICIÓN REINCAR

1.4. Descripción por cosecha



INFORME DE MEDICIÓN REINCAR

1.5. Descripción por línea de crédito



LINEA	CUENTAS	CAPITALES
HIPOTECARIO	17874	677.133.310.580
EDUCATIVA	232	2.043.593.003
LEASING	155	21.050.714.645

2. ANALISIS DE LA CAPACIDAD

2.1. Número de gestores asignados.

CANTIDAD	NOMBRE
1	INGRID XIMENA ALMEIDA QUINTERO
2	MARIA ELVIRA GONZALEZ BLANCO
3	JULY ALEJANDRA MORENO
4	YALKIS YOHENIS PEREZ BRITO
5	JEIMY KATEHERINE VARGAS LAMUS
6	TATIANA DEL PILAR RANGEL LOPEZ
7	INGRID YURLEY TORRES MANTILLA
8	ZAYDITH YULIETH ALVAREZ MARTINEZ
9	JULIAN DAVID MOJICA MANTILLA
10	RONALD ANDRÉS BENITEZ BARCO
11	IVAN FERNANDO MENDEZ NEIRA
12	FRANK SNEIDER VARGAS GONZALEZ
13	JUAN MANUEL IBARRA GARCIA
14	BAYRON DANIEL SANTOS TOLOZA
15	FERNEY ALFONSO LEON GARAVITO
16	YURLEY TATIANA APARICIO RODRIGUEZ
17	MAYRA ALEJANDRA PARRA DUARTE
18	ANDREINA NAVARRO ARIZA
19	JONNATHAN JOSUE MARQUEZ FLOREZ
20	MARIA JULIETH LUNA CAICEDO
21	JORGE LUIS GONZALEZ MANTILLA
22	ANDRES FELIPE OLARTE
23	TATIANA ARIAS CHAPARRO
24	MARIA PAULA SILVA BLANCO
25	CRISTIAN JAVIER PEDRAZA LOPEZ
26	LINDA MARCELA PEREZ GARNICA
27	BRAYAN STEVEEN TORRES ALVAREZ
28	CAMILO ANDRÉS CALA CADENA
29	VIVIANA PINTO DUARTE
30	DUVALIER VARGAS POSADA
31	LEIDY CAROLINA ULLOA GUALDRON
32	XIOMARA VANESA TIRIA PERDOMO



INFORME DE MEDICIÓN REINCAR



2.2. Meta diaria por gestor en número de contacto y en valor de recuperación.

FRANJA	GESTIONES DIARIAS	META % CONTACTO	META CONTACT DIARIO	META RECUPERACION DIARIA
B. DE 1 A 30	80	60%	48	536.981.420
C. DE 31 A 60		50%	40	60.623.220
D. DE 61 A 90		45%	36	99.773.161
E. DE 91 A 120		30%	24	44.153.937
F. DE 121 A 150				31.835.402
G. DE 151 A 360				23.849.589
H. DE 360 A 540		20%	16	5.343.531
I. MAYOR A 540				6.181.066
J. CASTIGO		10%	8	60.900.000

2.3. Cumplimiento de la meta por gestor, diaria, semanal y al final de la campaña.

ASESOR	META	HONRS ADMI	HONRS CAST	HOY	% META
BAYRON DANIEL SANTOS TOLOZA	6.000.000	2.140.942	-	↓ 2.140.942	36%
FRANK SNEIDER VARGAS GONZALEZ	6.000.000	4.138.933	804.450	↑ 4.943.383	82%
INGRID XIMENA ALMEIDA QUINTERO	6.000.000	1.066.446	164.760	↓ 1.231.206	21%
INGRID YURLEY TORRES MANTILLA	6.000.000	2.464.959	2.437.800	↑ 4.902.759	82%
IVAN FERNANDO MENDEZ NEIRA	6.000.000	2.212.331	5.113.350	↑ 7.325.681	122%
JEIMY KATHERINE VARGAS LAMUS	6.000.000	4.735.705	13.945.305	↑ 18.681.010	311%
JUAN MANUEL IBARRA GARCIA	6.000.000	1.948.471	1.573.050	→ 3.521.521	59%
JULIAN DAVID MOJICA MANTILLA	6.000.000	3.545.092	131.250	→ 3.676.342	61%
JULY ALEJANDRA MORENO	6.000.000	2.772.256	73.000	↓ 2.845.256	47%
LEYDI CAROLINA ULLOA GUALDRON	6.000.000	12.199.064	4.632.150	↑ 16.831.214	281%
MARIA ELVIRA GONZALEZ BLANCO	6.000.000	2.399.023	-	↓ 2.399.023	40%
RONALD ANDRES BENITEZ BARCO	6.000.000	2.039.235	3.962.850	↑ 6.002.085	100%
TATIANA DEL PILAR RANGEL LOPEZ	6.000.000	2.766.642	4.857.150	↑ 7.623.792	127%
YALKIS YOHENIS PEREZ BRITO	6.000.000	2.248.352	3.150.000	↑ 5.398.352	90%
ZAIDITH YULIETH ALVAREZ MARTINEZ	6.000.000	2.688.441	360.840	→ 3.049.281	51%
YURLEY TATIANA APARICIO RODRIGUEZ	6.000.000	1.449.481	275.190	↓ 1.724.671	29%
MAYRA ALEJANDRA PARRA DUARTE	6.000.000	6.490.790	-	↑ 6.490.790	108%
ANDREINA NAVARRO ARIZA	6.000.000	3.430.765	450.000	→ 3.880.765	65%
FERNEY ALFONSO LEON GARAVITO	6.000.000	1.469.021	9.000.000	↑ 10.469.021	174%
JONNATHAN JOSUE MARQUEZ FLOREZ	6.000.000	1.193.579	5.999.025	↑ 7.192.604	120%
MARIA JULIETH LUNA CAICEDO	6.000.000	1.733.506	-	↓ 1.733.506	29%
JORGE LUIS GONZALEZ MANTILLA	6.000.000	1.189.421	-	↓ 1.189.421	20%
ANDRES FELIPE OLARTE TAVERA	6.000.000	846.086	-	↓ 846.086	14%
TATIANA ARIAS CHAPARRO	6.000.000	685.763	-	↓ 685.763	11%
MARIA PAULA SILVA BLANCO	6.000.000	651.144	-	↓ 651.144	11%
CRISTIAN JAVIER PEDRAZA LOPEZ	6.000.000	350.120	450.000	↓ 800.120	13%
LINDA MARCELA PEREZ GARNICA	6.000.000	1.337.743	-	↓ 1.337.743	22%
BRAYAN STEVEEN TORRES ALVAREZ	5.000.000	178.479	-	↓ 178.479	3%
CAMILO ANDRÉS CALA CADENA	5.000.000	140.417	-	↓ 140.417	2%
VIVIANA PINTO DUARTE	5.000.000	159.454	-	↓ 159.454	3%
DUVALIER VARGAS POSADA	5.000.000	102.054	-	↓ 102.054	2%

INFORME DE MEDICIÓN REINCAR

2.4. Incentivos del mes por cumplimiento de metas.

ASESOR	HONORARIOS	INCENTIVO	CAPITALES	INCENTIVO	TOTAL
CRISTIAN JAVIER PEDRAZA LOPEZ	↓ 905.584	-	1.322.877.213	-	-
ANDREINA NAVARRO ARIZA	→ 3.664.711	-	5.109.870.678	-	-
ANDRES FELIPE OLARTE TAVERA	↓ 974.393	-	1.620.741.394	-	-
BAYRON DANIEL SANTOS TOLOZA	→ 2.138.961	-	2.279.191.128	-	-
BRAYAN STEVEEN TORRES ALVAREZ	↓ 249.576	-	577.513.726	-	-
CAMILO ANDRÉS CALA CADENA	↓ 164.056	-	515.174.221	-	-
DUVALIER VARGAS POSADA	↓ 138.906	-	265.240.111	-	-
FERNEY ALFONSO LEON GARAVITO	↑ 10.782.592	539.130	2.271.204.950	-	539.130
FRANK SNEIDER VARGAS GONZALEZ	↑ 4.691.838	-	1.017.327.676	-	-
INGRID XIMENA ALMEIDA QUINTERO	↓ 1.328.760	-	2.455.705.025	-	-
INGRID YURLEY TORRES MANTILLA	↑ 5.052.242	252.612	3.434.693.379	30.000	282.612
IVAN FERNANDO MENDEZ NEIRA	↑ 7.625.129	381.256	2.478.711.459	-	381.256
JEIMY KATHERINE VARGAS LAMUS	↑ 18.983.196	949.160	2.556.808.347	-	949.160
JONNATHAN JOSUE MARQUEZ FLOREZ	↑ 7.412.330	370.616	2.150.767.474	-	370.616
JORGE LUIS GONZALEZ MANTILLA	↓ 1.319.063	-	1.995.763.988	-	-
JUAN MANUEL IBARRA GARCIA	→ 3.462.734	-	1.294.464.822	-	-
JULIAN DAVID MOJICA MANTILLA	→ 3.821.419	-	2.192.718.177	-	-
JULY ALEJANDRA MORENO	→ 3.744.177	-	2.916.291.169	-	-
LEYDI CAROLINA ULLOA GUALDRON	↑ 16.839.960	841.998	493.246.718	-	841.998
LINDA MARCELA PEREZ GARNICA	↓ 623.047	-	2.140.659.806	-	-
MARIA ELVIRA GONZALEZ BLANCO	→ 2.791.019	-	2.698.344.919	-	-
MARIA JULIETH LUNA CAICEDO	→ 2.173.542	-	2.580.811.710	-	-
MARIA PAULA SILVA BLANCO	↓ 797.137	-	1.473.977.221	-	-
MAYRA ALEJANDRA PARRA DUARTE	↑ 6.941.362	347.068	3.708.213.892	50.000	397.068
RONALD ANDRES BENITEZ BARCO	↑ 6.357.227	317.861	2.135.408.123	-	317.861
TATIANA ARIAS CHAPARRO	↓ 774.907	-	1.770.648.625	-	-
TATIANA DEL PILAR RANGEL LOPEZ	↑ 7.863.327	393.166	2.490.634.670	-	393.166
VIVIANA PINTO DUARTE	↓ 208.202	-	538.239.396	-	-
YALKIS YOHENIS PEREZ BRITO	↑ 5.574.280	278.714	2.793.584.899	-	278.714
YURLEY TATIANA APARICIO RODRIGUEZ	↓ 1.938.761	-	1.662.858.524	-	-
ZAIDITH YULIETH ALVAREZ MARTINEZ	→ 2.579.943	-	1.936.389.607	-	-

3. DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA



FOCOS ESPECIALES

- Foco gestión masiva con todo el grupo para las franjas 30 - 60
- Trabajo especial para los clientes con buen habito de pago, cluster, cuaota fresch y contacto del trimestre
- Trabajo especial con los clientes que aplican normalización, incluyendo no aplica >61 días mora



APOYO A LA GESTION

- Envío de herramientas (sms - ivrs - emails - Manejo de B2chat e implmentacion del BOT) cuentas sin gestion telefonica en el día
- Del 18 al 29 de Noviembre se realizaran horarios adicionales a la jornada con el total del equipo, laborando de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Contratación de nuevos asesores



CONCURSOS INTERNOS

- Concursos diarios por contactabilidad y acuerdos de pago
- Franja 360 a >540: bonos en efectivo por cuentas recuperadas (saldo vencido)
- Bono especial por aplicacion de negocios

INFORME DE MEDICIÓN REINCAR

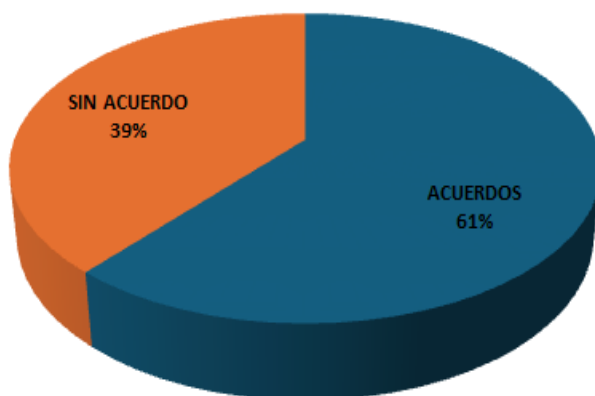
4. FACTORES DE MEDICION

4.1. EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO (Titular, Tercero Valido o Visita Efectiva):



LINEA	CUENTAS	CAPITALES
1 DIRECTO	5080	238.197.938.634
2. INDIRECTO	473	22.159.043.535
3. SIN CONTACTO	12709	439.916.466.219

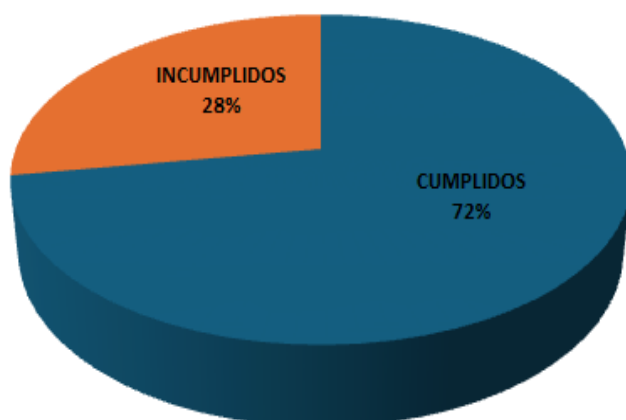
4.2. EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:



LINEA	CUENTAS	CAPITALES
CONTACTOS	5080	238.197.938.634
ACUERDOS	3110	143.137.524.869
SIN ACUERDO	1970	95.060.413.766

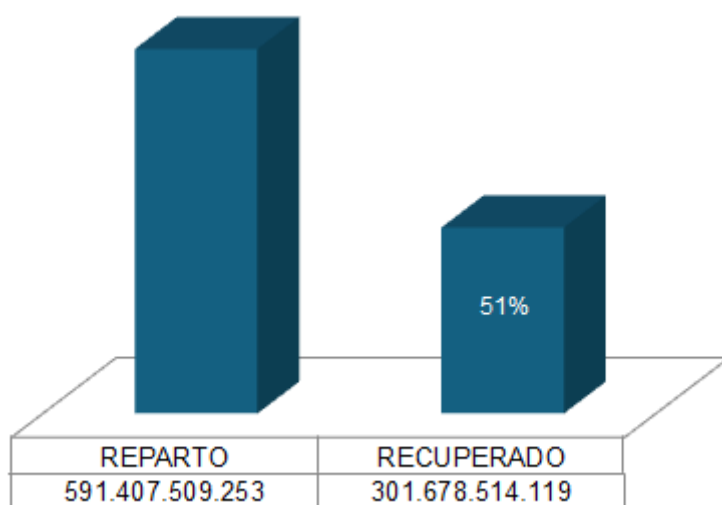
INFORME DE MEDICIÓN REINCAR

4.3. EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:



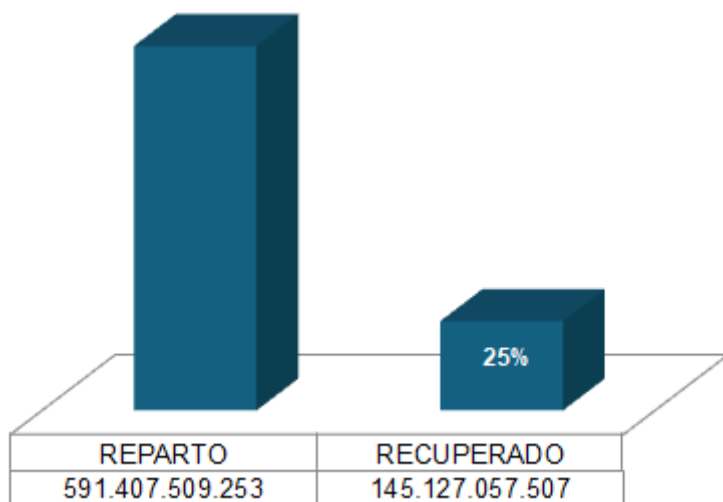
LINEA	CUENTAS	CAPITALES
CONTACTOS	5080	238.197.938.634
CUMPLIDOS	2201	92.410.906.456
INCUMPLIDOS	837	47.786.417.442

4.4. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:

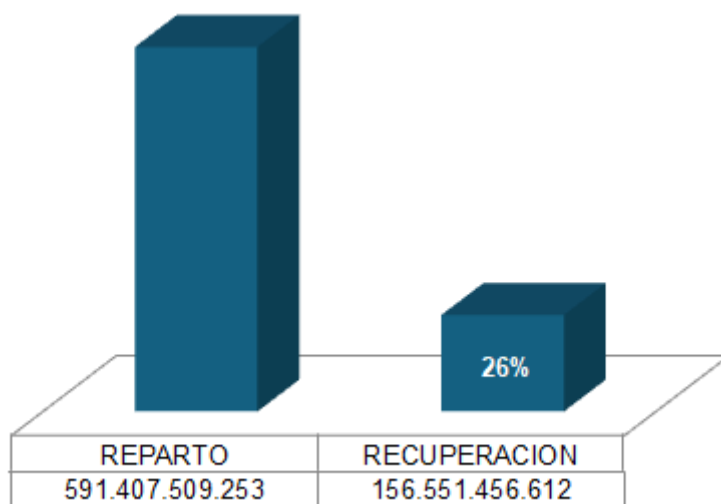


INFORME DE MEDICIÓN REINCAR

4.5. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:



4.6. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:



FACTORES DE MEDICIÓN

EFFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO (Titular , Tercero Valido o Visita Efectiva):

Total de créditos efectivamente contactados sobre el total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caídas - Ni Gestión Virtual).

EFFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

Total de promesas o acuerdos de pago generadas sobre el total de créditos efectivamente contactados

EFFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:

Total de los compromisos o acuerdos efectivamente cumplidos parcial o totalmente, sobre el total de los compromisos o acuerdos de pago realizados (Factor Anterior).

EFFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:

Valor total recuperado parcial o totalmente, sobre el valor total de la mora asignada para cobro a inicio de mes. (No incluye recuperación por asignaciones diarias o refrescos por caídas)

EFFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:

Valor total recuperado parcial o totalmente, sobre el valor total de la mora asignada para cobro a inicio de mes. (No incluye recuperación por asignaciones diarias o refrescos por caídas) de los créditos contactados

EFFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:

Valor total recuperado parcial o totalmente, sobre el valor total de la mora asignada para cobro a inicio de mes. (No incluye recuperación por asignaciones diarias o refrescos por caídas) de los créditos no contactados.

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO: NOVIEMBRE
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 1 Y 30 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caídas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	1091	3699	29%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	1,091	3,699	29%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	690	3699	19%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	690	3,699	19%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medición: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	496	690	72%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	496	690	72%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	365,757.918	2,662,484.009	14%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	365,757.918	2,662,484.009	14%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	653	1,091	60%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	653	1,091	60%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
Reincar	1906	2608	73%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	1,906	2,608	73%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:NOVIEMBRE
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 31 Y 60 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caídas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	1845	5220	35%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	1,845	5,220	35%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	1160	5220	22%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	1,160	5,220	22%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medición: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	792	1160	68%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	792	1,160	68%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	641,451,616	4,647,456,847	14%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	641,451,616	4,647,456,847	14%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	1016	1845	55%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	1,016	1,845	55%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
Reincar	2372	3375	70%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	2,372	3,375	70%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:NOVIEMBRE
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 61 Y 90 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caídas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	1002	2085	48%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	1,002	2,085	48%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	645	2085	31%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	645	2,085	31%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medición: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	384	645	60%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	384	645	60%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	415,787,717	3,319,347,233	13%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	415,787,717	3,319,347,233	13%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	492	1002	49%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	492	1,002	49%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
Reincar	646	1083	60%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	646	1,083	60%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:NOVIEMBRE
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 91 Y 120 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caídas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	389	904	43%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	389	904	43%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	226	904	25%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	226	904	25%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medición: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	116	226	51%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	116	226	51%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	202,582,763	2,563,544,001	8%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	202,582,763	2,563,544,001	8%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	144	389	37%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	144	389	37%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
Reincar	228	515	44%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	228	515	44%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:NOVIEMBRE
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 121 Y 150 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caídas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	180	387	47%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	180	387	47%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	94	387	24%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	94	387	24%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medición: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	43	94	46%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	43	94	46%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	150,681,409	2,157,916,479	7%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	150,681,409	2,157,916,479	7%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	60	180	33%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	60	180	33%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
Reincar	58	207	28%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	58	207	28%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:NOVIEMBRE
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 151 Y 360 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caídas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	415	832	50%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	415	832	50%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	150	832	18%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	150	832	18%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medición: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	89	150	59%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	89	150	59%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	493,099,301	5,469,148,502	9%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	493,099,301	5,469,148,502	9%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	163	415	39%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	163	415	39%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
Reincar	80	417	19%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	80	417	19%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:NOVIEMBRE
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 361 Y 540 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caídas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	86	218	39%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	86	218	39%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	20	218	9%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	20	218	9%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medición: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	12	20	60%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	12	20	60%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	74,633,016	2,060,851,667	4%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	74,633,016	2,060,851,667	4%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	27	86	31%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	27	86	31%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
Reincar	25	132	19%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	25	132	19%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:NOVIEMBRE
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: > 540 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caídas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	425	1233	34%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	425	1,233	34%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
Reincar	33	1233	3%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	33	1,233	3%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medición: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
Reincar	21	33	64%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	21	33	64%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
Reincar	266,148,280	38,614,172,740	1%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	266,148,280	38,614,172,740	1%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
Reincar	39	425	9%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	39	425	9%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
Reincar	35	808	4%
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
			#DIV/0!
TOTALES	35	808	4%



División de Tesorería

Documento de Pago

Nº Orden de Pago	2596	Fecha de Registro	20-dic-24
Nº Documento de Pago	5300686357	Fecha de Giro	20-dic-24

RESPONSABLE DEL PAGO

Nombre Completo	RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGR		
Nª Identificación	9004052365	Tipo de Identificación	NIT
Concepto	ELEC2596 RAD 02-2303-202412134300303		
Observaciones			

BENEFICIARIO DEL PAGO

Nombre Completo	RECUPERADORA Y NORMALIZADORA INTEGR		
Nª Identificación	9004052365	Tipo de Identificación	NIT
Forma de Entrega	Pago Electrónico		
Ciudad de Entrega	BUCARAMANGA		
Numero de Cuenta	184197929	Tipo de Cuenta	Cuenta Corriente
Banco	BANCO DE BOGOTA		
Valor Bruto	\$	0	
Menos GMF	\$	0	
Vir Neto a Cancelar	\$	174.628.520	

Uso interno de Tesorería

Orden	47931	Fecha de la Propuesta	20-dic-24
-------	-------	-----------------------	-----------

Información UVR

Valor Orden de Pago UVR	\$	0
Valor Cotización UVR	\$	0

Observaciones:

Nota: Los valores expresados en pesos para los retiros de cesantías, según la Ley 1955 de 2019 Artículos 224 y 225' y el reglamento de cesantías, serán liquidados con la cotización de la UVR del día de la aprobación de la orden de pago por parte del FNA.