

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 2		
Fecha: 17/08/2016		
Página 1 de 8		

1	PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01	04	24	A	30	04	24

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

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

4	SEGUIMIENTO CONTRACTUAL

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 2		
Fecha: 17/08/2016		
Página 2 de 8		

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

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 2		
Fecha: 17/08/2016		
Página 3 de 8		

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
13	Asumir la responsabilidad de todas las actividades relacionadas con la ejecución de las obligaciones contractuales.	X		X	
14	Cumplir con los plazos establecidos para las entregas, siguiendo los cronogramas de trabajo establecidos.	X		X	
15	Facilitar y coordinar la migración y entrega de todos los datos, registros y archivos que son propiedad del ICETEX. Esto incluye brindar asistencia técnica y asegurar que todos los datos sean entregados de manera completa, estructurada y en el formato requerido por el ICETEX, en los tiempos y momentos que la entidad defina, garantizando una transición efectiva y sin pérdida de información durante el transcurso del contrato.	X		X	
16	Presentar oportunamente las facturas, soportes y demás documentos necesarios para el pago por parte del ICETEX.	X		X	
17	Acreditar el cumplimiento de los pagos de aportes de los empleados a los sistemas de salud, pensiones, riesgos profesionales, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Cajas de Compensación Familiar, según lo requerido.	X		X	
18	Mantener vigentes las garantías exigidas durante el tiempo pactado en el contrato, incluyendo las modificaciones que se presenten durante la ejecución del mismo.	X		X	
19	Facilitar y apoyar la migración de datos de su propio sistema al sistema que disponga el ICETEX cuando sea solicitado al término del contrato.	X		X	
20	Garantizar con fundamento en los artículos 365 y 366 de la Constitución Política de Colombia, la prestación del servicio público que se surte con efecto de la puesta en operación de la solución, para lo cual el proveedor deberá garantizar una extensión adicional al plazo del contrato en la cual a cero costo mantendrá la operación por 45 días siguientes a la terminación del plazo del contrato, para el caso en que la entidad no logre concretar un adjudicatario y/o seleccionar un contratista para la operación de la solución.	X		X	
21	Garantizar que una vez finalizadas las horas de mantenimiento evolutivo establecidas en la oferta, se pondrá a disposición de la entidad una bolsa equivalente a 2.500 horas de mantenimiento evolutivo para uso de ICETEX. Estas horas hacen parte de los valores agregados de la oferta y serán cubiertas por el proveedor, sin costo para la entidad. Al término de esta bolsa de horas y en caso de que ICETEX requiera mantenimientos evolutivos adicionales, deberá tenerse en cuenta el valor hora adicional de DOSCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL PESOS	X		X	

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 2		
Fecha: 17/08/2016		
Página 4 de 8		

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
	(\$275.000) contenido en la oferta.				
22	Garantizar hasta un millón doscientos cincuenta mil (1.250.000) créditos administrados en la cartera de la entidad. En caso de que la entidad lo requiera y se presente un crecimiento en la necesidad del número de créditos mencionado, el proveedor amplía hasta un 20% de su oferta inicial en créditos, sin costo para la entidad	X		X	
23	Suministrar al Supervisor del contrato toda la Información que le sea solicitada para verificar el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones que contrate.	X		X	
24	Acatar y aplicar de manera diligente las observaciones y recomendaciones impartidas por el Supervisor del contrato.	X		X	
25	Cumplir con cualquier otra obligación inherente al objeto y la naturaleza del proyecto, de acuerdo con los requerimientos funcionales definidos.	X		X	
Nº	OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA				
1	Ejecutar el objeto del contrato de acuerdo con las actividades establecidas en el presente documento y dentro del plazo pactado, especialmente las que le sean asignadas por el supervisor del contrato, siempre que se encuentren conformes con el objeto y la naturaleza de este, así como suscribir oportunamente junto con el supervisor los documentos y actas inherentes a que haya lugar.	X		X	
2	Cumplir con todos los requisitos necesarios para la legalización del contrato.	X		X	
3	Custodiar y responder por los elementos de la Entidad entregados a su cargo para el desarrollo del presente contrato	X		X	
4	Realizar la afiliación y encontrarse al día en el pago de los aportes relativos al Sistema de Seguridad Integral (salud y pensión) y al Sistema de Riesgos Laborales	X		X	
5	Aplicar a los expedientes físicos asignados o elaborados, las técnicas de archivística y retención documental	X		X	
6	Utilizar la imagen de ICETEX de acuerdo con los lineamientos establecidos por éste, salvo autorización expresa y escrita de las partes ningún funcionario o contratista podrá utilizar el nombre, emblema o sello oficial de la otra parte para fines publicitarios o de cualquier otra índole.	X		X	
7	Entregar a ICETEX toda la información, documentos y archivos recopilados y producidos en desarrollo de la ejecución del contrato, al finalizar el plazo del mismo, de conformidad con las normas y	X		X	

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 2		
Fecha: 17/08/2016		
Página 5 de 8		

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
	disposiciones vigentes en ICETEX, en medio digital, e impreso de común acuerdo con el supervisor del contrato.				
8	Poner a disposición de ICETEX su capacidad laboral, experiencia, y conocimientos para cumplir con el objeto del contrato.	X		X	
9	Informar oportunamente al (la) supervisor (a) del contrato, de cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución de este.	X		X	
10	Entregar al archivo los expedientes resultantes de los trámites que les fueron asignados durante el periodo, de manera organizada y completa.	X		X	
11	Cumplir con las normas y/o procedimientos vigentes sobre el tema en Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente establecidos.	X		X	
12	Publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Pública los informes mensuales de ejecución del contrato y demás documentos exigidos por la regulación vigente.	X		X	
13	Garantizar su formación en las áreas de conocimiento establecidas por la normativa vigente de acuerdo con la naturaleza jurídica de la Entidad y los lineamientos establecidos por el Grupo de Talento Humano.	X		X	
14	Aplicar los valores, políticas y normas de conducta previstas en el código de integridad de la Entidad.	X		X	
15	Hacer devolución, a la terminación del contrato, de los elementos de seguridad y salud en el trabajo y descargue de la información en el sistema de correspondencia de la Entidad, de acuerdo con las indicaciones del supervisor del contrato.	X		X	
16	ICETEX aplicando las buenas prácticas entre estas el estándar internacional de la Norma ISO 22301 (versión vigente), el cual indica los "Requisitos para el Sistema de Gestión de Continuidad de negocio" y teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 4.3.1.3.2 de la circular externa 014 de 2022 "Administración de la continuidad del negocio" de la Superintendencia Financiera de Colombia, se establece que, una vez adjudicado el contrato, el proponente adjudicatario deberá presentar al supervisor del contrato, cuando le aplique o sea solicitado vía correo electrónico, el Plan de continuidad de negocio (que debe incluir como mínimo: riesgos de interrupción, escenarios de interrupción, estrategias de continuidad, soluciones de continuidad, planes de continuidad (incluido DRP), planes de recuperación, indicadores del sistema, programa de ejercicios, informes de ejercicios) de los productos y/o servicios contratados, el cronograma de la empresa para la ejecución de las pruebas de contingencia y continuidad y los resultados de estas y el plan de acciones correctivas a adelantar, acorde a lo descrito en sistema	X		X	

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 2		
Fecha: 17/08/2016		
Página 6 de 8		

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECIFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERIODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		RECIBIDO A SATISFACCIÓN	
		Si	No	Si	No
	de continuidad de negocio enviado. Estos documentos deberán cumplir los criterios de aceptación y lineamientos establecidos por ICETEX a través del área competente o responsable				
17	En el evento que el contratista este obligado a llevar contabilidad, deberá llevar y registrar su contabilidad de la ejecución del contrato bien sea por centro de costos o de manera individual de tal forma que permita verificar, al estado, la ejecución y aplicación de los recursos públicos, como práctica de transparencia y de buen gobierno corporativo. (Artículo 50 de la Ley 2195 de 2022 y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan).	X		X	
18	Las demás inherentes al objeto y la naturaleza del Contrato.	X		X	

5

ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	El CONTRATISTA deberá suministrar al supervisor del contrato como evidencia de la ejecución de este, soporte, documento o certificación del contratista donde conste la certificación del licenciamiento en las condiciones establecidas en la propuesta.	X	
2	Certificación de la disponibilidad del paquete de horas para uso de capacitación y mantenimientos evolutivos, que serán solicitados y aprobados por demanda por la supervisión del contrato; se deberá entregar documentación y/o informe de cada una de las horas consumidas en ejecución del requerimiento, para llevar a cabo la aprobación de las horas consumidas.	X	

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 2		
Fecha: 17/08/2016		
Página 7 de 8		

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

OBSERVACIONES:

El presente informe procede para el pago del primer mes del componente de servicio establecido en la cláusula **FORMA DE PAGO del contrato**, así: El ICETEX pagará al CONTRATISTA el valor del contrato así:

2. COMPONENTE DE SERVICIO: Este componente tiene un valor de: **VEINTICINCO MIL CIENTO OCHENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTE PESOS (\$25.188.258.820).**

Para el primer año el valor mensual a facturar por el componente de servicio es de **\$593.883.856.**; en este periodo se realiza descuento del 6,5% por ANS, obteniendo un valor para facturar de **\$555.281.405,36.**

Adicional se debe facturar el literal iv del numeral 1 de la forma de pago:

iv. El valor excedente de licenciamiento se pagará al contratista en 36 pagos mensuales por valor de **DOSCIENTOS ONCE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO PESOS (\$211.956.144)** adicionales al servicio mensual. Estos pagos se verán reflejados en la factura de servicio mensual que presente el contratista conforme al numeral 2.

Tomando estos dos valores da un valor total a facturar de **SETECIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS (\$767.237.549,36).**

¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO?

6

SI	☒	NO	☐
EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO			

7

Código: F319	INFORME MENSUAL DE SUPERVISIÓN VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 2		
Fecha: 17/08/2016		
Página 8 de 8		

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

N/A

¿ENTREGÓ INFORME DE EJECUCIÓN?

8	SI ☒	NO ☐	NO APLICA ☐
---	--	-----------------------------	------------------------------------

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

9		VIGENCIA (<u>AÑO</u>)
	VALOR DEL CONTRATO	\$ 41.891.078.820
	VALOR ADICIÓN (Si aplica)	\$ -
	VALOR PAGADO (Si aplica)	\$ 767.237.549,36
	VALOR EJECUTADO	\$ 5.142.648.691,76
	VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	\$ 36.748.430.128,24

ANÁLISIS MATERIALIZACIÓN Y MITIGACIÓN DEL RIESGO:

¿DURANTE LA EJECUCIÓN SE MATERIALIZÓ ALGÚN RIESGO?

SI ☐ NO ☒

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

FECHA DE ELABORACIÓN: 27-05-2024

CRUZ
SILVA LINA
MARIA
Firmado digitalmente por
CRUZ SILVA LINA
MARIA
Fecha: 2024.05.29
09:25:20 -05'00'

LINA MARIA CRUZ SILVA

Vicepresidenta de Operaciones y Tecnología
Supervisora Contrato 2024-0659

Revisó y Aprobó: Ing. Juana García Poveda.

Gerente Proyecto CORE. Contrato 2024-0659

Revisó: Claudia Patricia Robles – Abogada Articulación Proyectos VOT

CERTIFICADO DE RECIBO A SATISFACCIÓN

De conformidad con lo establecido en el título "FORMA DE PAGO", hago constar que la empresa **UNION TEMPORAL ICETEX 2016** identificada con NIT 901.034.103-5 cumplió con los entregables exigidos para el pago No. 03 del contrato 2024-0659 cuyo objeto es "*Prestación de servicios de operación de una plataforma tecnológica en la modalidad de Software as a service (SaaS) que cumpla con las necesidades de negocio de ICETEX, relacionadas con la gestión de operaciones y la gestión de recuperación y cumplimiento de obligaciones, alineado a las definiciones técnicas y de arquitectura establecidas por la entidad*", correspondiente al pago **No.2** de la etapa de Servicio y Operación. Igualmente atendiendo recomendación de viabilidad de pago expedida por el grupo experto designado como comité de apoyo a la supervisión del contrato 2024-0659, se emite certificado de recibido a satisfacción para el presente pago.

La presente constancia se expide para efectos de avalar el pago de la factura No. **FVE-83** correspondiente al pago No.03 del contrato 2024-0659 correspondiente al pago **No.2** de la etapa de Servicio y Operación. Las validaciones de cumplimiento para el presente pago se han surtido por parte del comité de apoyo a la supervisión según acta del día 22 de mayo de 2024, por valor de **SETECIENTOS SESENTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS CUARENTA Y NUEVE PESOS CON TREINTA Y SEIS CENTAVOS (\$767.237.549,36)**.

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 27 días del mes de mayo de 2024

CRUZ
SILVA LINA
MARIA
LINA MARIA CRUZ SILVA

Firmado
digitalmente por
CRUZ SILVA LINA
MARIA
Fecha: 2024.05.29
09:14:34 -05'00'

Vicepresidenta de Operaciones y Tecnología
Supervisora Contrato 2024-0659

Revisó y Aprobó: Ing. Juana García Poveda. 
Gerente Proyecto CORE. Contrato 2024-0659

Revisó: Claudia Patricia Robles – Abogada Articulación Proyectos VOT 



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



Factura de venta electrónica
No. FVE 83

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

Fecha y hora Factura	
Generación	28/05/2024, 14:59
Expedición	28/05/2024, 14:59
Vencimiento	12/06/2024

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Bruto
1	Mes 2 de servicio, del período comprendido entre el 1 al 30 de Abril de 2024 para el contrato 2024-0659 Servicio SaaS	1.00	767,237,549.36	0.00	767,237,549.36

Total items: 1

Valor en Letras:

Setecientos sesenta y siete millones doscientos treinta y siete mil quinientos cuarenta y nueve pesos m/cte con treinta y seis cent.

Condiciones de Pago:

Pago a Crédito - Cuota No. 001 vence el 2024-06-12 por \$ 767,237,549.36

Observaciones:

Se aplica 6.5% de ANS al valor mensual del servicio (FORMA DE PAGO: Numeral 2 - Componente de Servicio) del contrato 2024-0659

Total Bruto	767,237,549.36
Total a Pagar	767,237,549.36

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor. **Número Autorización Electrónica 18764071480903 aprobado en 20240527 prefijo FVE desde el número 82 al 100 Vigencia: 12 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas Tarifa 0,69%
CUFE: 7f665009be01ad1d041a399f49dced94110dc831105ac781a57e62cdd6827faf6e582c47932c7e61aae22bd0cab53f55

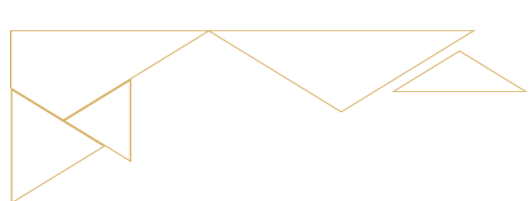
INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO CORE BANCARIO

Abril 1 al 30 de 2024

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

CONTRATO 2024-0659

Mayo 17 de 2024



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

HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES			
Versión	Fecha	Responsable	Descripción
1.0	17/05/2024	Gerencia del Proyecto	Elaboración Informe 01
2.0	24/05/2024	Gerencia del Proyecto	Ajustes observaciones Icetex
3.0	27/05/2024	Gerencia del Proyecto	Ajustes observaciones Icetex

ÍNDICE:

1. RESUMEN GERENCIAL DE LA GESTIÓN DEL CONTRATO	5
2. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO	10
a. Avance físico del contrato	10
b. Avance financiero del contrato	10
3. SEGUIMIENTO EJECUCIÓN DEL CONTRATO	11
a. Seguimiento a la operación del servicio	11
b. Seguimiento replicación de datos	19
c. Seguimiento cierre diario y mensual	19
d. Seguimiento a Mantenimiento evolutivo	20
e. Seguimiento Plan de capacitación	21
f. Situaciones relevantes	22
g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad	23
h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato	23
i. Plan de trabajo general del contrato	29
j. Valores agregados	33
i. Modelador de flujos	33
ii. Infraestructura	33
k. Nuevos requerimientos	34
4. ANS	35
a. Disponibilidad del Sistema Core Bancario	35
b. Tiempo de atención– Incidentes	37
c. Tiempo de solución - Incidentes	37
d. Gestión de la solución – Incidente – Cálculo del indicador	38
e. Recurrencia de incidentes - Incidente – Cálculo del indicador	38
f. Gestión de problemas – Incidente - Cálculo del indicador	39
g. Gestión de solicitudes – Soporte técnico – Cálculo del Indicador	40
h. Tiempo de atención – Requerimiento	40
i. Tiempo de solución – Requerimiento	41
j. Tiempo de ejecución de Requerimiento - Requerimiento	41
k. Número de pruebas DRP exitosas – DRP	42
l. Finalización Cierre Batch Core Bancario – Cierre	42

m. Transferencia de conocimiento	43
n. Indicador de éxito	44
4.1. Planes de acción – ANS	44
5. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR	45
a. Recomendaciones del supervisor del contrato	45
b. Seguimiento a recomendaciones del mes anterior por parte del supervisor	45
6. NOVEDADES DE PERSONAL	46
7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	46
8. PLANES DE MEJORA	47
9. REGISTRO CASOS EN ARANDA	48

1. RESUMEN GERENCIAL DE LA GESTIÓN DEL CONTRATO

1.1. Estabilización de la solución actual

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

- a. Se rediseñó el modelo de ejecución del contrato, revisando el inventario de actividades periódicas que maneja el proyecto.
- b. Redimensionamiento y ampliación del equipo de colaboradores. Evaluación de perfiles y asignación de fechas y horarios de ejecución de sus tareas.
- c. Revisión del proceso de comunicación y transferencia de información entre la Unión Temporal y cada uno de sus proveedores, con el propósito de garantizar la oportunidad en la ejecución de los procesos que tienen a su cargo
- d. Vinculación al equipo de trabajo de un refuerzo con dos tipos de asesores de alto nivel; el primero integrado por un experto en infraestructura y conectividad, un experto en sistemas bancarios montados sobre tecnología AS400 y un arquitecto de software experto en temas de integración de soluciones de core bancarias. El segundo, integrado por un experto en Banca: Crédito y Cartera, un experto en el manejo de metodologías ágiles de diagnóstico y un experto en la concepción, implementación y seguimiento de proyectos de alta envergadura.
- e. Reunión conjunta con los asesores de infraestructura y conectividad de la UT, así como con el operador de comunicaciones y de los Data Center en los cuales se encuentra alojada la solución, para determinar posibles mejoras en ar-

quitectura de hardware y conectividad de la solución, afinándola para la ejecución de las tareas a realizar en el nuevo contrato. Nos encontramos en el proceso de implementación de una herramienta de gestión en tiempo real, para medir el desempeño de las soluciones implementadas.

- f. Estudio de la carga de cada uno de los equipos, así como del tráfico en la red y en el bus de datos de la solución, estableciendo la necesidad de implementar un balanceador de tráfico entre los subsistemas.
- g. Para cada uno de los procesos periódicos a cargo, se identificaron los temas críticos que impactan la operación, estableciendo los procesos de cierre diario y mensual como prioritarios. Recopilación de información estadística de los cierres diario y mensual realizados en las últimas semanas, dividiéndolos en subprocesos, y estableciendo los tiempos promedio para cada una de las actividades que lo componen. Se identificaron actividades que no necesariamente deberían hacer parte del proceso del cierre diario o mensual, para estudiar la viabilidad de independizarlas de dicho proceso y mejorar el desempeño del cierre.
- h. Revisión del proceso de ejecución de los backups diarios, estableciendo la necesidad de modificar el sistema actual y automatizarlo, de tal manera que inicie en un momento predeterminado y que notifique al finalizar.
- i. Adicionalmente, revisión de la automatización de otras tareas a ejecutar en cada uno de los cierres, de tal manera que se mitiguen problemas potenciales generados por errores de digitación, transcripción de información o destiempo en la ejecución de las tareas.

Resultados de la primera etapa:

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

1.2. Identificación del GAP real.

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

- a. Determinar el alcance en cada uno de los subprocesos que deberían componer la solución a la necesidad; Este alcance incluye la tarea básica, reportes, medios, periodicidad, etc.
- b. Estudiar la forma en la cual la Unión Temporal está satisfaciendo actualmente dicha necesidad, a nivel de herramienta y proceso, para determinar el GAP específico por cada proceso.
- c. Establecer si el GAP encontrado puede ser solucionado con la implementación de alguna de las herramientas incluidas en la plataforma actual no desplegadas en la implementación, o determinar las personalizaciones que se requieran para solucionarla. Se debe priorizar la solución a cada uno de los GAP
- d. Presentar a ICETEX la relación de las herramientas con su respectiva descripción, de las cuales dispone la solución de la Unión Temporal y que no se está haciendo uso o se está haciendo uso parcial por parte de la entidad.

- e. Adicionalmente, ilustrar al ICETEX acerca de otros servicios de los que dispone la solución contratada actualmente, que no son utilizadas por ellos, pero que son exitosas en procesos similares en otros clientes que utilizan el aplicativo.
- f. También se contemplarán los GAP en la ejecución de procesos y en su planificación, para hacerlos parte integral de la solución.
- g. Verificación y validación con los funcionarios de ICETEX sobre la identificación del GAP, a efecto de que este sea tenido en cuenta dentro de la solución.
- h. Por último, identificar expectativas adicionales sobre las interfases de operación de las herramientas, look and feel, etc, para determinar la viabilidad de modificarlas y satisfacer completamente la necesidad.

Resultados de la segunda etapa:

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

Objetivo:

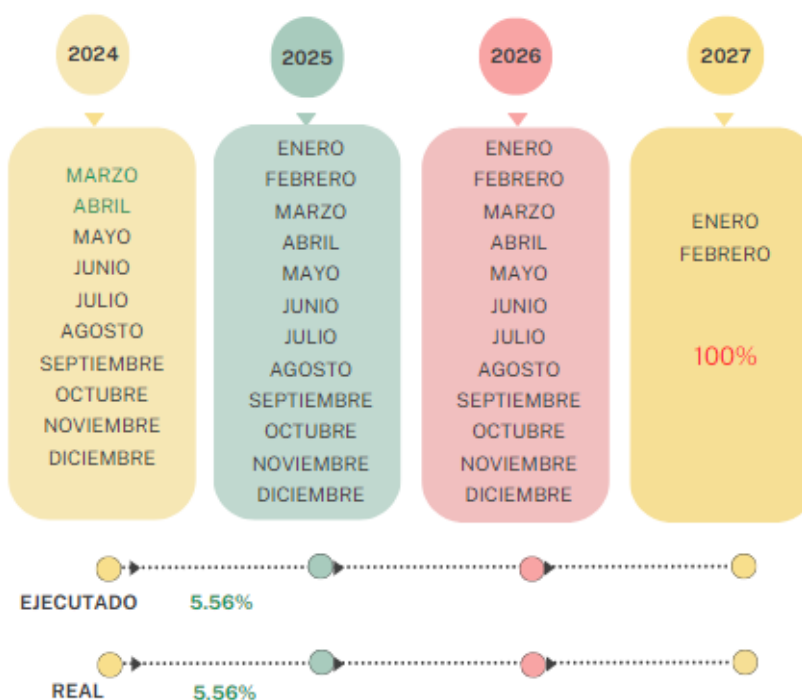
Consiste en una evaluación del desempeño real de las plataformas, con la cual se busca contrastar el punto en que se encuentra y el punto al que quiere llegar en su desarrollo y crecimiento como organización.



- **Conformación del equipo para trabajar de la mano con la entidad para la atención de los GAP. (En proceso)**

2. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO

a. Avance físico del contrato - Línea de tiempo



b. Avance financiero del contrato

Corte a abril 30 de 2024

ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
COMPONENTE LICENCIAMIENTO	\$ 16,702,820,000		
PAGO ANUAL 1 – No FVE 79		\$ 3,628,959,528	\$ 13,073,860,472

ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
COMPONENTE SERVICIO	\$ 25,188,258,820		
			\$ 25,188,258,820

ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
VALOR TOTAL CONTRATO	\$ 41,891,078,820	\$ 3,628,959,528	\$ 38,262,119,292

3. SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

a. Seguimiento a la operación del servicio

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

La Información generada y/o capturada en la solución CORE BANCARIO debe ser alojada de manera periódica (según definición de periodicidad y concurrencia del dato) en la zona de aterrizaje definida por el ICETEX de acuerdo con los ciclos de actualización del dato definidos por ICETEX, así como la estructura de datos de la zona de aterrizaje para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Esta actualización de información deberá ser automática.	De acuerdo con las sesiones ejecutadas en conjunto con la entidad, se realizó entrega del proceso el 9 de abril. Para el 26 de abril la entidad solicitó algunos ajustes. A la fecha de corte del presente informe, la UT está en proceso de realizar los ajustes del proceso transferencia de información el cual será entregado para la segunda semana de mayo.
1.1.7.	
Todo intercambio de información requerido para el cumplimiento de las funcionalidades existentes o requerimientos nuevos de la solución CORE BANCARIO con las diferentes aplicaciones internas y externas disponibles en el ecosistema digital del ICETEX, debe ser implementada acorde a los lineamientos de Arquitectura Empresarial a través de Webservices y/o Dataservices con el Bus de Servicios (ESB) definido por la entidad. Este se deberá garantizar de manera automática y periódica.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.8.	
El servicio debe garantizar de manera permanente el cumplimiento de los ANS acordados entre las partes. Esta medición, debe realizarse con mecanismos y sistemas de monitoreo que evidencian el comportamiento en aspectos como disponibilidad, desempeño, escalabilidad y demás contenidos en el Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio”.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.9.	
Se debe contar con la definición detallada de componentes de solución que permita identificar aspectos tales como arquitectura, flujos de actividades, detalles de intercomunicación con los componentes internos y con el ecosistema de ICETEX y demás detalles técnicos.	La documentación actualizada con respecto a este requerimiento se entregó a ICETEX el día 7 de marzo de 2024.
1.1.10.	
En caso de requerirse licenciamiento para el acceso a las funcionalidades y la operación en el servicio, estas deben ser proporcionadas por parte del proveedor del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio. Al inicio del presente contrato, la UT ICETEX 2016 entregó los certificados de licenciamiento de la presente vigencia.
1.1.11.	
El servicio CORE BANCARIO debe cumplir a cabalidad los lineamientos de arquitectura establecidos por ICETEX, esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. El cumplimiento de esta capacidad deberá garantizar el soporte de las cargas operativas y picos de servicio sin limitación por concepto de capacidades de hardware y software por parte del proveedor.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.12.	

En los aspectos de atención de requerimientos y solicitudes, una vez se resuelva la situación reportada o la solicitud realizada, se deberá asegurar la entrega conforme al procedimiento de desarrollo de requerimientos establecido en ICETEX con el fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos de arquitecturas; entregar la documentación y establecer el recibo a satisfacción, entregada implementada en ambiente productivo y con despliegue exitoso.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.13.	
Hacer entrega de los manuales técnicos actualizados de la solución CORE BANCARIO conforme las modificaciones, mejoras y/o novedades resultado de la atención de requerimientos y/o solicitudes, a la fecha de inicio del contrato, Y los cuales deben ser coordinados con ICETEX con el fin de que se logre la publicación correspondiente en el gestor de conocimiento ARANDA.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.14.	
Realizar al menos una (01) capacitación y/o transferencia de conocimiento de las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Si la entidad requiere capacitaciones adicionales, conforme a la necesidad de la apropiación de la implementación, deberá acudir a las capacidades de la bolsa de soporte y capacitación del contrato, previa aprobación del Supervisor.	A la fecha del presente informe, existe un plan de transferencia de conocimiento de la solución Core Bancario en general para toda la entidad. Estamos en proceso de establecer las fechas en conjunto con la gerencia del proyecto de acuerdo con la disponibilidad de cada una de las áreas misionales.
1.1.15.	
Se deberá disponer de los ambientes de pruebas y producción necesarios homologados y conforme a los lineamientos definidos en la Guía de manejo de ambientes que garanticen los procesos operativos y de nuevos despliegues e implementaciones.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.16.	
El servicio CORE BANCARIO debe dar cumplimiento a los altos estándares de seguridad establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y en cumplimiento de la Políticas del Manual de Seguridad de la información de ICETEX, de tal manera que el proveedor garantice que tanto la operación, como la información de la entidad se encuentran a salvo de ataques cibernéticos. En caso en que se presente un ataque de cualquier índole, este deberá ser reportado de inmediato a ICETEX y se deben ejecutar las respectivas acciones de mitigación.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.17.	
Según la descripción del Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio” se deben ejecutar acciones de Backup y restauración respectiva, con la periodicidad expuesta.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.18.	
Según la descripción del Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio” se deben ejecutar acciones de DRP, con la periodicidad definida.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio

1.1.19.	
El servicio debe contar con los procedimientos de seguridad de la información que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la solución y la información que sea entregada a ICETEX.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.20.	
El servicio debe garantizar el cumplimiento de las políticas y lineamientos de Gobierno de Datos en la entidad.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.21.	
El servicio CORE BANCARIO debe garantizar que para las integraciones con los sistemas internos y externos se hace uso de la plataforma de interoperabilidad disponible en la Entidad y ciñéndose a los lineamientos establecidos. Esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas y que en su naturaleza técnica lo permita o para aquellas que sean objeto de una nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.1.22.	
Para todos aquellos requerimientos plasmados en los anexos técnicos y que sean susceptibles de una acción de mejora para el cumplimiento establecido en el contrato, deberá presentarse un plan de trabajo que muestre las acciones a ejecutar y garantice los tiempos de implementación. En caso de incumplimiento, se aplicarán los Acuerdos de Nivel de Servicio denominados: “Tiempo solución Requerimiento (Entrega de propuestas de solución)” y “Tiempo de ejecución Requerimiento”.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.	
INTERFAZ	
1.2.1	
Requisitos de Interfaz de Usuario y Conectividad para la Solución SaaS. La presente sección detalla los requisitos específicos relacionados con la interfaz de usuario y la conectividad de la solución SaaS que se solicita:	
1.2.1.1	
Facilidad de Uso y Comprensión de la Interfaz: La solución debe incorporar una interfaz de usuario que facilite el manejo, uso e interacción con el servicio. Dicha interfaz debe ser intuitiva y comprenderse fácilmente, tanto para las funcionalidades actualmente implementadas como para aquellas que se añadan en el futuro, en el marco de la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio. Existe un plan de migración de las versiones actuales de las aplicaciones que soportan la solución CORE Bancario. Esto con el fin de mejorar los requerimientos de experiencia de usuario.
1.2.1.2	
Garantía de Continuidad y Adaptabilidad del Servicio: Es imperativo que la solución mantenga una interfaz de usuario coherente y accesible a lo largo del tiempo, incluso con la integración de nuevas funcionalidades, asegurando así la continuidad y adaptabilidad del servicio a las necesidades emergentes.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.1.3	

Conectividad Optimizada con Centros de Datos: El proveedor deberá garantizar una conectividad eficaz y estable con los Centros de Datos del ICETEX. Esto incluye proporcionar un ancho de banda adecuado y una infraestructura de red capaz de soportar el volumen de tráfico generado, asegurando un rendimiento óptimo del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.1.4	
Alta Disponibilidad en Canales y Servicios: Se requiere que el proveedor asegure una alta disponibilidad en todos los canales y servicios prestados. Esto implica un compromiso con la minimización del tiempo de inactividad y la maximización de la operatividad y accesibilidad del sistema, de acuerdo con los niveles de disponibilidad estipulados en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.1.5	
Cumplimiento de los Niveles de Disponibilidad Establecidos: El proveedor debe adherirse estrictamente a los niveles de disponibilidad acordados en el ANS. Esto incluye la implementación de estrategias efectivas para la gestión de incidentes, la recuperación ante desastres y la redundancia del sistema, con el fin de garantizar la continuidad y la fiabilidad del servicio.	Para el presente periodo, la disponibilidad de la solución CORE Bancario fue de 100%. Estamos en labores continuas de mejoramiento y optimización de los recursos de hardware y software con el fin de garantizar la calidad del servicio ofrecido.
1.2.2	
La solución debe ofrecer capacidades avanzadas de búsqueda, permitiendo a los usuarios realizar consultas utilizando diversos criterios para acceder a la información de transacciones realizadas por cualquier usuario. Esta funcionalidad debe estar disponible tanto en las características actualmente implementadas como en las que se añadan en el futuro, asegurando la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.3	
El servicio CORE BANCARIO debe incluir un registro de logs de auditoría para todas las transacciones realizadas y demás acciones aplicadas en el sistema Core Bancario. Estos registros deben garantizar la visualización con la información requerida, permitiendo ajustes según las necesidades de visualización, y deben poder descargarse en formatos CSV para facilitar el análisis y la verificación. Esta funcionalidad debe mantenerse y adaptarse tanto para las características actuales como para las futuras implementaciones, en línea con la continuidad y evolución del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.2.4	
La solución debe proporcionar una interfaz de usuario que permita la generación fácil y eficiente de reportes e informes relacionados con el servicio. Esta capacidad debe estar disponible para todas las soluciones CORE ya implementadas y para aquellas que se implementen en el futuro, garantizando el acceso continuo y actualizado a la información crítica del servicio. La interfaz debe ser intuitiva	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio

y adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios y del servicio.	
1.3. UTILITARIOS 1.3.1.	
El servicio CORE BANCARIO debe contar con la capacidad de parametrización de Alertas de acuerdo con los requerimientos técnicos asociados a la disponibilidad, capacidad, rendimiento y demás aspectos asociados a la prestación del servicio del Core bancario. Esta funcionalidad debe estar disponible tanto en las características actualmente implementadas como en las que se añadan en el futuro, asegurando la continuidad del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.3.2.	
El servicio CORE BANCARIO debe contar con el uso de Ayudas en Línea de cada ventana las cuales pueden ser un instructivo, manual o ayuda didáctica que permita conocer las funcionalidades del aplicativo. Esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas y que en su naturaleza técnica lo permita o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.3.3.	
El servicio CORE BANCARIO debe permitir la parametrización de flujos de procesos de acuerdo con las necesidades de la entidad y que garantice la generación de reportes y alertas.	La versión de SM actual en producción cuenta con el modelador de flujos habilitado. Sin embargo, la UT se encuentra en proceso de hacer un upgrade de versión y realizar una capacitación de 40 horas de acuerdo con la promesa de valor del presente contrato. Dicha capacitación hace parte del plan general de capacitación y las fechas se están determinando en conjunto con la entidad con el fin de evitar tropiezos en la operación normal.
1.4. SOPORTE Y GARANTÍA 1.4.1.	
Se debe garantizar el soporte técnico en la solución de hallazgos de incidencias o fallas funcionales que se deriven del uso de la solución financiera y la calidad del desarrollo por el tiempo de ejecución del contrato para los componentes de la solución implementada, sin generar costos adicionales para la entidad.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.4.2.	
Proveer la respectiva matriz de escalamiento y demás consideraciones necesarias para el proceso de escalamiento de solicitudes e incidentes.	Este requerimiento hace parte del documento Servicio Solución Core Bancario_07032024.pdf. Capítulo 2. Gestión de incidentes y requerimientos, numeral 2.3 Directorio de contactos. Entregado el 7 de marzo de 2024
1.4.3.	

Prestar el soporte técnico y mantenimiento de todos los componentes del servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.4.4.	
Garantizar una herramienta de monitoreo que permita hacer seguimiento, obtener reportes del comportamiento del servicio y actuar de manera proactiva en los aspectos técnicos y funcionales del servicio, la cual deberá ser aprobada por ICETEX en el marco de la necesidad del servicio de monitoreo y reporte requerido.	Se cuenta con la herramienta de monitoreo Zabbix en la cual se encuentran configurados los usuarios acorde con el requerimiento.
1.4.5.	
Garantizar que todos los componentes de la solución se encuentren actualizados a las versiones más recientes, correcciones y parches de seguridad. En caso de que requiera ejecutar acciones de actualización y que estas generen indisponibilidad del servicio tendrán que ser coordinadas con ICETEX y atender el procedimiento que la entidad establezca.	La UT se encuentra en proceso de creación de los planes de actualización de todos sus componentes. Una vez terminado dicho plan, se compartirá con la entidad con el fin de lograr la aprobación del comité de cambios de la entidad.
1.5.	
DATOS	
1.5.1.	
El servicio deberá garantizar la migración de datos desde y hacia el ecosistema de ICETEX, en donde se incluyan las actividades necesarias para llevar a cabo el análisis, la identificación, el diseño, homologación, transformación, cargue y validación de los datos existentes en las diferentes bases de datos del ICETEX que se deban incorporar al servicio CORE BANCARIO. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	De acuerdo con las sesiones ejecutadas en con la entidad, el 9 de abril se realizó la entrega de la propuesta. El 27 de abril ICETEX presentó unas observaciones al modelo propuesto los cuales están siendo ajustado, teniendo como fecha de entrega la segunda semana del mes de mayo de 2024.
1.5.2.	
Todo el ejercicio de migración de datos deberá cumplir con las directrices y definiciones dadas por el gobierno de datos de la Entidad en cada uno de los dominios de TI.	De acuerdo con las sesiones ejecutadas en conjunto con la entidad, se tomó la determinación de no proceder con la metodología de replicación de información que estaba establecida inicialmente. La propuesta entregada el 9 de abril, con observaciones por parte de la entidad el 27 de abril, está siendo ajustada para ser entregada la segunda semana de mayo.
1.6.	
INTEGRACIÓN	
1.6.1.	
Se requiere la integración a través de servicios de exposición y consumo alineados a las capacidades, objetivos y servicios definidos en la arquitectura empresarial de ICETEX que conciernen con los procesos o funcionalidades de la solución. Para el caso en que se requiera incorporación	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio

de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	
1.6.2. LISTADO DE APLICACIONES:	
a)	
Listado de las aplicaciones que en naturaleza de la operación se deben garantizar en integraciones y que en la actualidad pertenecen al ecosistema de la entidad. En caso de inclusión de nuevas funcionalidades que requieren integraciones con nuevas aplicaciones o plataformas, estas deben ser garantizadas de la misma manera que las ya existentes en el servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
b)	
Listado de las aplicaciones que en naturaleza de la operación se deben garantizar en integraciones y que en la actualidad pertenecen al ecosistema externo de la entidad. En caso de inclusión de nuevas funcionalidades que requieren integraciones con nuevas aplicaciones o plataformas, estas deben ser garantizadas de la misma manera que las ya existentes en el servicio.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.6.3. Las integraciones relacionadas con Extracción de datos de tipo masivo serán implementadas conforme a los lineamientos de arquitectura – dominio de aplicaciones e información, definidos en conexión con las bases de datos correspondientes, mientras que la consulta de los Deltas será establecida con la mediación del Bus de Servicios a través de Data Services.	A la fecha del presente informe la solución Core Bancario cumple con este criterio
1.7. CONTINUIDAD DE NEGOCIO	
1.7.1.	
Se requiere la presentación del Plan de Continuidad de Negocio (que debe incluir como mínimo: riesgos de interrupción, escenarios de interrupción, estrategias de continuidad, soluciones de continuidad, planes de continuidad (incluido DRP), planes de recuperación, indicadores del sistema, programa de ejercicios, informes de ejercicios) de los productos y/o servicios contratados, el cronograma de la empresa para la ejecución de las pruebas de contingencia y continuidad y los resultados de estas y el plan de acciones correctivas a adelantar, acorde con lo descrito en el sistema de continuidad de negocio de ICETEX, el cual se rige por el estándar internacional de la Norma ISO 22301 (versión vigente), el cual indica los “Requisitos para el Sistema de Gestión de Continuidad de negocio” y teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 4.3.1.3.2 de la circular externa 014 de 2022 “Administración de la continuidad del negocio” de la Superintendencia Financiera de Colombia.	El plan de continuidad de continuidad de negocio fue entregado al ICETEX el día 7 de marzo de 2024 de acuerdo con el compromiso. Sin embargo, está pendiente realizar una sesión conjunta con la Oficina de Riesgos para realizar los ajustes necesarios a este plan.

b. Seguimiento replicación de datos

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

El documento con el flujo propuesto y las tablas con la información y periodicidad de entrega fue suministrado a la entidad el día 9 de abril. La entidad realizó algunas observaciones el 27 de abril y al cierre de este informe se proyecta la entrega final para la segunda semana de mayo.

c. Seguimiento de cierre diario y mensual

El día 29 de abril se realizó la entrega formal del proceso de cierre de cartera diario y mensual por parte de la entidad, de tal forma que a partir del 1 de mayo, este proceso queda a cargo de la UT.

De acuerdo con las rutinas de optimización y mejoramiento de infraestructura, se mantuvo sobre el mismo 28% del período anterior. Continuamos trabajando con el fin de lograr mínimo el 42.8% esperado.

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

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

d. Seguimiento a mantenimiento evolutivo

Acorde con lo previsto el período anterior sobre los mantenimientos evolutivos relacionados con: CC WS Transunión, Migración de evaluación CFIN y Tipologías antecedentes crediticios, fueron entregados en la fecha prevista: 9 de abril

Horas de mantenimiento evolutivo del mes de abril:

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA PREVISTA DE ENTREGA	ESTADO
18/04/2024	264.96	U. Solidaria	Mayo 9 de 2024	En pruebas certificación
17/04/2024	88	Ajuste de formularios Requerimientos i3 Validador 1-4		En producción abril 26/23
17/04/2024	8	Ajuste de formularios Campo Ley 2300		En producción abril 26/23
TOTAL HORAS		5200		
TOTAL HORAS ACUMULADAS		126		
TOTAL HORAS PERIODO ACTUAL		360.96		
TOTAL HORAS PENDIENTES		4713.04		

REQUERIMIENTO	HORAS APROBADAS	ESTADO
CC simulador Alivios 4	40	En aprobación Icetex
CC plan de salvamento para Alianzas	208	En aprobación Icetex
Ajuste de formularios - Requerimiento i3, validador 5 y 6	26	En aprobación Icetex

REQUERIMIENTOS EN PROCESO DE ESTIMACIÓN
HU Megareporte
HU Prorratio de primas SAC
HU servicios de autogestión de usuarios
HU PayOff
HU Migración automática de fondos

e. Seguimiento plan de capacitación

Se está trabajando en conjunto con la Gerencia del proyecto del ICETEX para establecer y determinar las fechas y los funcionarios que deben asistir a las capacitaciones.

Dentro de la bolsa de horas ofertadas se encuentra un total de 1800 que incluyen capacitación y soporte. En ese orden de ideas, se relaciona el consumo de horas de soporte del período.

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA SOLUCIÓN
10/04/2024	8	Aranda 88862: Cargue de las bases de datos para la generación de unos certificados base 1 y 2.	Abril 11 de 2024
26/04/2024	4	Aranda 88969: Efectuar el cambio de la línea de crédito Tú Eliges 25% a la denominada "Comunidades de Especial Protección Constitucional: Paga durante el periodo de estudios el 0% del crédito", a favor de MARÍA DEL MAR ALFONSO GÓMEZ.	Pendiente información Icetex

TOTAL HORAS	1800
TOTAL HORAS ACUMULADAS	3
TOTAL HORAS PERIODO ACTUAL	12
TOTAL HORAS PENDIENTES	1785

f. Situaciones relevantes

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

- **Planes de acción a infraestructura:** A la fecha de corte del presente informe se está trabajando de manera conjunta con la entidad, en el análisis y revisión de los ajustes/mejoras a realizar en este frente. Según el Documento Servicio Solución Core Bancario en el capítulo 8, actualización de Infraestructura, numeral 8.2, se deben establecer las fechas de ejecución de cada una de las actividades propuestas.
- **Plan de Capacitación:** A la fecha de corte del presente informe nos encontramos trabajando con la entidad con el fin de establecer y determinar las fechas y los funcionarios que deben asistir a las capacitaciones, de tal manera que la operación no se vaya a ver afectada con la asistencia a las mismas, de igual manera se está trabajando en un plan de transferencia de conocimiento de las mejores prácticas del mercado, el cual está enfocado a los altos directivos de la entidad.
- **Replicación de datos:** Se entregó la propuesta de transferencia de información el 9 de abril, luego de la revisión realizada por la entidad, el 27 de abril, se solicitó realizar unos ajustes al modelo propuesto, el cual será nuevamente entregado para la segunda semana de mayo.
- **Entrega del proceso de cierre:** La entidad realizó la entrega formal del

proceso a la UT Icetex 2016 el día 29 de abril. La fecha de transición del servicio es 1 de mayo de 2024, momento a partir del cual el cierre pasa a ser parte de la operación de la UT y queda bajo su responsabilidad el proceso del mismo.

g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad

El Documento de **DRP_BCP_Core_Bancario_2024** entregado a la entidad especifica la información relacionada.

Acorde con el documento 3.3 Anexo 2 – Acuerdos de niveles de servicio del contrato 0659-2024, las pruebas de **DRP** se deben realizar de manera semestral, para el efecto se realizarán en la primera semana de los meses de agosto y febrero de cada año. No aplica para este período

h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato

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

#	Descripción (qué puede pasar y, si es posible, cómo puede pasar)	Conse- cuencia de la ocurren- cia del evento	Trata- miento/controles a ser implemen- tados	Persona que implementa el trata- miento	Fecha inicio tratamiento	Fecha término tratamiento	Monitoreo y Re- visión		OBSERVACIONES
							Forma de realizar moni- toreo	Periodicidad monitoreo / Cuándo?	
1								Una vez	

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

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

	atender las actividades del proveedor y del servicio								
11	Gastos adicionales por incorporación de actividades adicionales a las establecidas en el contrato	Generación de sobre-costos y re-procesos en las actividades por cambios en las condiciones y características iniciales del contrato.	1. Modificar contrato a través de "Otro si", cumpliendo con los procedimientos definidos incluyendo las obligaciones nuevas requeridas	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento a la operación del contrato	Mensual	Riesgo no materializado
12	Incumplimiento en la pago al contratista por fallas administrativas	No pago del valor mensual del contrato	1. Realización de reuniones de seguimiento a la obtención de entregables de los servicios contratados	Contratista/ Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento mensual vía reuniones de supervisión	Mensual	Riesgo materializado A la fecha de corte de este informe, el primer pago por concepto del servicio del mes de marzo aún no ha sido cancelado generando contratiempos económicos a la UT
13	Divergencias en la calidad y oportunidad en las instrucciones para ejecución de medición de las actividades del contrato.	Incumplimiento en los seguimientos y prestación adecuada del servicio	1. Elaborar acta con especificaciones de ANS entre las partes. 2. Elaborar reportes de seguimiento a fin de medir los acuerdos formulados	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Revisión de los acuerdos de niveles de servicio	Mensual	Riesgo no materializado
14	Modificación o interpretaciones unilaterales del Contrato.	Demora o deficiencia en la ejecución y servicios contratados.	1. Asegurar la gobernabilidad del contrato.	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Supervisión del Contrato.	Mensual	Riesgo no materializado
15	Incumplimiento de políticas de seguridad de la información por parte del Contratista	1. Incorporación de vulnerabilidades en la red de la Entidad. 2. Incumplimiento de las políticas de seguridad de la Entidad. 3. Afectación Reputacional	1. Incluir una obligación contractual para exigir al proveedor definir e implementar líneas base de seguridad de acuerdo a las políticas de seguridad de la Entidad.	Dirección de Tecnología/ Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Verificación permanente por Líder de Seguridad y Supervisión del Contrato.	Mensual	Riesgo no materializado
16	Incumplimiento del contrato por catástrofes naturales, Avulsiones, inundaciones	Interrupción de los Servicios contratados.	1. Obligación contractual de contar con un Plan de Continuidad del Negocio y Plan de Recuperación de Desastres para la	Contratista/ Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	1. Prueba de DRP periódicas	Semestral	Riesgo no materializado

	daciones, tempestades terremotos cualquier otro eventos naturales que afecten los servicios objeto del contrato		operación de Ice-tex 2. Pruebas semestrales del Plan de Recuperación de Desastres 3. Activación de plan de recuperación ante desastres		contrato				
17	Indisponibilidad de servicios que afecta la operación de la Entidad	Afectación de alguno o todos los servicios contratados	1. Diseñar y documentar los planes de contingencia para cada uno de los diferentes servicios contratados, de acuerdo con el RTO y RPO definidos por la Entidad. 2. Realizar pruebas de contingencia sobre los planes definidos.	Dirección de Tecnología/Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Verificación de pruebas de contingencia	De acuerdo con el cronograma	Riesgo no materializado.
18	Incumplimiento de las normas de la protección de datos por parte del proveedor	Afectación Reputación de la entidad. Modificación o pérdida de la data de la entidad.	1. Obligación contractual de cumplimiento de las normas de protección de datos.	Dirección de Tecnología/Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Monitoreo del cumplimiento	Mensual	Riesgo no materializado
19	Posibles fallas de seguridad de la información por falla de definiciones y validaciones al inicio del proceso	Incumplimiento normativo	1. Antes de firmar el contrato, revisar el cumplimiento del proveedor, en aspectos de seguridad: física, ambiental, de red, de los sistemas, las aplicaciones, así como en la segregación de funciones y gestión de cambios. 2. Solicitar el cumplimiento de la certificación ISO 27001, e implementación de auditorías internas o externa para su verificación.. 3. Crear una obligación que especifique el derecho a auditar. 4. Mapear la arquitectura de seguridad, requisitos regulatorios y de cumplimiento legal.	Dirección de Tecnología/Contratista	Desde la transición del contrato	Hasta la finalización del contrato	Verificación de los lineamientos de seguridad del proyecto	Mensual	Riesgo no materializado

20	Realización de actividades maliciosas que afectan la seguridad de la información por Vulnerabilidades de los sistemas contratados	1. Afectación de la Reputación de la entidad. 2. Incorporación de vulnerabilidades en la red de la Entidad. 3. Incumplimiento de las políticas de seguridad de la información de la Entidad.	- El proveedor debe ejecutar pruebas de Ethical hacking y análisis de vulnerabilidades periódicamente a los sistemas contratados. - El proveedor debe implementar la solución de las vulnerabilidades detectadas. - El proveedor debe presentar el informe respectivo de hallazgos y remediación de vulnerabilidades. - El proveedor debe realizar y entregar el informe respectivo por cada entregable de software que asegure a la entidad el control de posibles vulnerabilidades	Dirección de Tecnología/Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Verificación del aseguramiento	Mensual	Riesgo no materializado
21	Hurto o divulgación malintencionada de información confidencial del ICETEX	1. Reclamos de los clientes 2. Incumplimiento normativo 3. Riesgo Reputacional	1. El proveedor debe implementar los controles necesarios para asegurar la confidencialidad de la información. 2. Activar los logs de auditoría por parte del proveedor del servicio.	Dirección de Tecnología/Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento a los controles establecidos	Mensual	Riesgo no materializado
22	Insolvencia financiera del adjudicatario	1. Demora en la ejecución del contrato 2. Afectación en la operación misional de la entidad	1. Revisión anual de los estados financieros e indicadores.	Contratista /Planeación	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Revisión estados financieros del contratista	Anual	Riesgo no materializado
23	No presentar oportunamente las garantías requeridas al inicio del contrato	1. Demora en la ejecución del contrato 2. Afectación en la operación misional de la entidad	Informar al contratista, en el pliego y una vez adjudicado el proceso, especificando los plazos perentorios para la suscripción y presentación de las garantías	Contratista/Le-gal	Desde la elaboración del pliego	Hasta la publicación del proceso	1. Seguimiento de las fechas establecidas como perentorias para la realización de los	Una vez	Riesgo no materializado

							trami- tes de legali- zación.		
24	Cambios en la estrategia o políticas propias de la entidad, que impliquen nuevas funcionalidades o cambios en los sistemas contratados.	1. Afectación presupuestal 2. Cambios en el anexo funcional correspondiente	ICETEX podrá mediante modificación contractual previa disponibilidad presupuestal y aprobación del supervisor del Contrato, incorporar recursos para garantizar el cumplimiento de nuevos productos o servicios	Dirección de Tecnología/Contratista	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento a la operación del contrato	Men-sual	Riesgo no materializado

i. Plan de trabajo general del contrato

Requisitos	ELABORADO	ENTREGADO	AVANCE
Entregar Plan de trabajo de contrato	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 5.56%
Certificado de licenciamiento del servicio	OPUT-001-2024 - Certificación_Licenciamiento_Core_Bancario Licenciamiento_Core_Bancario_01032024	Correo 1/03/2024	100%
Hojas de vida del personal de proyecto conforme a los perfiles ofertados	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	100%
Certificado de disponibilidad de bolsa de horas de mantenimientos evolutivos	OPUT-002-2024 - Certificado de disponibilidad de bolsa de horas de mantenimientos evolutivos.pdf	Correo 1/03/2024	100%
Certificado de disponibilidad de bolsa de capacitación	OPUT-003-2024 - Certificado de disponibilidad de la bolsa de capacitación.pdf	Correo 1/03/2024	100%
Entrega de manuales técnicos actualizados de la solución CORE BANCARIO conforme las modificaciones, mejoras y/o novedades resultado de la atención de requerimientos y/o solicitudes, a la fecha de inicio del contrato, y los cuales deben ser coordinados con ICETEX con el fin de que se logre la publicación correspondiente en el gestor de conocimiento ARANDA.	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	100%

Conectividad Optimizada con Centros de Datos: Entrega de garantía de conectividad eficaz y estable con los Centros de Datos del ICETEX. Esto incluye proporcionar un ancho de banda adecuado y una infraestructura de red capaz de soportar el volumen de tráfico generado, asegurando un rendimiento óptimo del servicio.	OPUT-014-2024 - DataCenter y DRP Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100%
Proveer el modelo operativo de atención y soporte de solicitudes e incidentes.	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024 - Capítulo 2.	Correo 7/03/24	100%
Garantizar una herramienta de monitoreo que permita hacer seguimiento, obtener reportes del comportamiento del servicio y actuar de manera proactiva en los aspectos técnicos y funcionales del servicio, la cual deberá ser aprobada por ICETEX en el marco de la necesidad del servicio de monitoreo y reporte requerido. Cumplir a cabalidad los lineamientos de arquitectura establecidos por ICETEX, esto para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. El cumplimiento de esta capacidad deberá garantizar el soporte de las cargas operativas y picos de servicio sin limitación por concepto de capacidades de hardware y software por parte del proveedor	OPUT-015-2024 - Monitoreo Infraestructura Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 5.56%
	OPUT-006-2024 - Certificado de cumplimiento de arquitectura Doc Arq Servicios 2024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 5.56%
Dar cumplimiento a los altos estándares de seguridad establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y en cumplimiento de la Políticas del Manual de Seguridad de la información de ICETEX, de tal manera que el proveedor garantice que tanto la operación, como la información de la entidad se encuentran a salvo de ataques cibernéticos. En caso en que se presente un ataque de cualquier índole, este deberá ser reportado de inmediato a ICETEX y se deben ejecutar las respectivas acciones de mitigación	OPUT-007-2024 - Certificado de cumplimiento seguridad de la información.pdf Doc Seguridad Core Bancario 2024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 5.56%
Validación de los procedimientos de seguridad de la información que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la solución y la información que sea entregada a ICETEX	OPUT-008-2024 - Certificado de cumplimiento de seguridad Doc Seguridad Core Bancario 2024	Correo 1/03/2024 Correo 7 /03/24	100% En ejecución. 5.56%
El servicio debe garantizar el cumplimiento de las políticas y lineamientos de Gobierno de Datos en la entidad	OPUT-010-2024 - Certificado de cumplimiento de políticas y lineamientos de Gobierno de Datos	Correo 1/03/2024	100%

Certificación de la funcionalidad existente en la solución y en el Anexo 1. Requerimientos funcionales.	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En proceso de certificación. 0%
Validación de la funcionalidad existente en la solución y en el Anexo 1. Requerimientos funcionales.	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En proceso de certificación. 0%
Certificación de capacidades de Infraestructura	OPUT-013-2024 - Certificación_Capacidades	Correo 1/03/2024	100%
Pruebas de capacidades de Infraestructura	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En proceso de definición. 0%
Reporte de correcta integración entre servicios de exposición y consumo.	Servicios exposición consumo	Correo 7 /03/24	En ejecución. 5.56%
Entregar el plan de transición hacia la nueva infraestructura con el correspondiente Cronograma de avances técnicos y fechas de entrega.	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	Sujeto a la estimación de fechas en conjunto con la entidad. En ejecución. 5.56%
Entregar plan de transición a la nueva versión de SM	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 5.56%
Plan de entrega de modelador de flujos	SM Modelador Flujos rev2024.3	Correo 7 /03/24	En ejecución. 5.56%
Garantía de no desconexión del servicio a la finalización del contrato (45 días)	OPUT-011-2024 - Garantía No desconexión	Correo 1/03/2024	100%
Plan de continuidad del negocio con DRP	Documento de DRP_BCP_Core_Bancario_2024	Correo 7 /03/24	100%
Entrega de requisitos para facturación	Nueva estructura Informe	Recibido 27/3/2024	100%
Entrega de parametrización de reportes	Reportes Core Bancario 2024	Correo 7 /03/24	Se realizaron reuniones para la revisión del plan el 18 de abril. 3% Pendiente inicio de ejecución.
	Reportes Core Bancario 2024	Correo 7 /03/24	Se realizaron reuniones para la revisión del plan el 18 de abril. 3%

			Pendiente inicio de ejecución.
Entrega de requerimientos de servicio	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En proceso de definición. 0%
Entrega de requerimientos funcionales	Se están coordinando sesiones para la certificación de estas funcionalidades		En proceso de definición. 0%
La Información generada y/o capturada en la solución CORE BANCARIO debe ser alojada de manera periódica (según definición de periodicidad y concurrencia del dato) en la zona de aterrizaje definida por el ICETEX de acuerdo con los ciclos de actualización del dato definidos por ICETEX, así como la estructura de datos de la zona de aterrizaje para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Esta actualización de información deberá ser automática.	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	Se realizaron reuniones para la revisión del plan el 18 de abril. 3% Pendiente inicio de ejecución.
	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	Se realizaron reuniones para la revisión del plan el 18 de abril. 3% Pendiente inicio de ejecución.
Todo intercambio de información requerido para el cumplimiento de las funcionalidades existentes o requerimientos nuevos de la solución CORE BANCARIO con las diferentes aplicaciones internas y externas disponibles en el ecosistema digital del ICETEX, debe ser implementada acorde a los lineamientos de Arquitectura Empresarial a través de Webservices y/o Dataservices con el Bus de Servicios (ESB) definido por la entidad. Este se deberá garantizar de manera automática y periódica.	Doc Arq Servicios 2024	Correo 7/03/24	En ejecución. 5.56%
	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 5.56%
El servicio debe garantizar de manera permanente el cumplimiento de los ANS acordados entre las partes. Esta medición, debe realizarse con mecanismos y sistemas de monitoreo que evidencian el comportamiento en aspectos como disponibilidad, desempeño, escalabilidad y demás contenidos en el Anexo "Acuerdos de Niveles de Servicio".	OPUT-014-2024 - Certificación_ANS	Correo 01/03/2024	100%
	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 5.56%
El servicio deberá garantizar la migración de datos desde y hacia el ecosistema de ICETEX, en donde se incluyan las actividades necesarias para llevar a cabo el análisis, la identificación, el diseño, homologación, transformación, cargue y validación de los datos existentes en las diferentes bases de datos del ICETEX que se deban incorporar al servicio CORE BANCARIO. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	Se realizaron reuniones para la revisión del plan el 18 de abril. 3% Pendiente inicio de ejecución.
	Documente Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	Se realizaron reuniones para la revisión del plan el 18 de abril. 3%

			Pendiente inicio de ejecución.
Todo el ejercicio de migración de datos deberá cumplir con las directrices y definiciones dadas por el gobierno de datos de la Entidad en cada uno de los dominios de TI	OPUT-010-2024 - Certificado de cumplimiento de políticas y lineamientos de Gobierno de Datos	Correo 1/03/2024	100%
Aplicaciones que en naturaleza de la operación se deben garantizar en integraciones y que en la actualidad pertenecen al ecosistema de la entidad. En caso de inclusión de nuevas funcionalidades que requieren integraciones con nuevas aplicaciones o plataformas, estas deben ser garantizadas de la misma manera que las ya existentes en el servicio.	Doc Arq Servicios 2024	Correo 7/03/24	En ejecución. 5.56%
	Documento Servicio Solución Core Bancario 07032024	Correo 7 /03/24	En ejecución. 5.56%

j. Valores agregados

i. Modelador de flujos

A la fecha del presente informe se encuentra pendiente establecer las fechas de upgrade a la versión más reciente de SM y brindar la transferencia de conocimiento (40 horas) respectiva de acuerdo con la promesa de valor del presente contrato. El establecimiento de esta fecha depende de la ejecución del plan de infraestructura.

ii. Infraestructura

En el documento Documento Servicio Solución Core Bancario_07032024.pdf, entregado el 7 de marzo de 2024, en el capítulo 8.2 Plan de actualización de Infraestructura, se encuentra el detalle del plan propuesto para cubrir este requerimiento contractual.

El cronograma propuesto es el siguiente:

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

En paralelo a la ejecución de este plan, la UT Icetex ha iniciado los esfuerzos de optimización y mejoramiento de infraestructura a partir del 1 de marzo de 2024, los cuales se ven reflejados hasta el momento en el mejoramiento de los tiempos del cierre diario de cartera en un 10%. Para el informe del mes de mayo de 2024, se evidenciarán cambios sobre las cargas de hardware y el nuevo modelo que soportará el servicio. Estos cambios se encuentran en ambiente de pruebas.

Detalle de componentes actual:

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

k. Nuevos requerimientos

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

4. ANS

a. Disponibilidad del Sistema Core Bancario

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

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

$PD = (1 - (\text{Minutos indisponibles} / \text{total de minutos al mes})) * 100.$

$PD = (1 - (0 / 43200)) * 100$

$PD = 100\%.$

La disponibilidad general de la solución Core Bancario para el mes de abril de 2024 fue de 100%, por tanto, no hay lugar a descuento por impacto.

Los datos que se muestran a continuación son extraídos de la herramienta WatchDog para el mes de Abril de 2024. (Anexo 3. Log WatchDog Abril)

DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS	
Servicio	abr-24
ALARM-CORE	100%
ARCHIVER	100%
AS400-TRX-CORE	100%
AUDIT-CORE	100%
AUDIT-SOLICITUDES	100%
BATCHMANAGER-CORE	100%
CICTEX-ESTADODECUENTA	100%
CICTEX-TRX-CORE	100%
COMMUNICATOR-TRX-CORE	100%
CONCURRENT-CORE	100%
CONCURRENT-ESTADODECUENTA	100%
CONCURRENT-ICETEXWX	100%
CREDITO-BPMPROCESS-CORE	100%
CREDITO-CORE	100%
DBREPO-CORE	100%
DEVICE-CORE	100%
DEVICE-ESTADODECUENTA	100%
DOCPLUS-TRX	100%
EC-COMMUNICATOR-TRX-CORE	100%
ETL-CORE	100%
FONDOS-CORE	100%
ICETEXWS-TRX	100%
INTEGRATOR-CORE	100%
LOCATION-CORE	100%
MIGRACION-TRX	100%
NOTIFICATION-CORE	100%
NOTIFICATION-SOLICITUDES	100%
PARAMETER-CORE	100%
PARAMETER-ESTADODECUENTA	100%
PEER1-SERVER	100%
PEER2-SERVER	100%
PEER4-SERVER	100%
RADICATOR	100%
REPORTTEMPLATE	100%
SIMULADOR	100%
SM-BPM	100%
SM-OPERATIONLOG	100%
SMSECURITY-CORE	100%
SOLICITUDES-CORE	100%
SOLICITUDES-CORE-2	100%
SOLICITUDES-SMSECURITY-CORE	100%
SOLICITUDES-SMSECURITY-CORE-2	100%
TRANSACTION-CORE	100%
TRANSACTION-ESTADODECUENTA	100%
USER-CORE	100%
USER-SOLICITUDES	100%
WEB-1	100%
WEB-SOLICITUDES	100%

b. Tiempo de atención

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

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento Incidente – tiempo de atención, no se presentaron descuentos por impacto del presente ANS.

Ver detalle documento anexo IGS02 - ANEXO Reporte ANS - Contrato 0659-2024

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

c. Tiempo de solución

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

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento Incidente – tiempo de solución. El incidente 74944, se pasó en tiempo de solución por falta de respuesta del usuario, no se presentan descuentos por impacto del presente ANS.

Ver detalle documento anexo IGS02 - ANEXO Reporte ANS - Contrato 0659-2024

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

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

DESCUENTOS POR IMPACTO
1.50%

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

Ver detalle documento anexo IGS02 - ANEXO Reporte ANS - Contrato 0659-2024

CNC: Número de casos no cerrados

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

$CNC = [(0 / 135) * 100] \%$

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

e. Recurrencia de Incidentes – Incidente - Cálculo del indicador

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

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

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

CINP= Cantidad de incidentes no postulados a problemas.

Para este periodo no se postulan nuevos problemas. No aplica descuento por impacto.

f. Gestión de problemas – Incidente - Cálculo del indicador

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

CPP = Cantidad de Problemas Postulados a solucionar en el periodo

CPS = Cantidad de Problemas Solucionados en el periodo

CPNS = Cantidad de Problemas No Solucionados en el periodo

CPNS = CPP – CPS es menor o igual que 1

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

El problema postulado en el período anterior fue solucionado y puesto en producción el 5 de abril.

Número del problema	Fecha de creación	Fecha probable puesta en producción	Fecha real de puesta en producción
PROBUT001	11 de marzo de 2024	11 de abril de 2024	5 de abril de 2024

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

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

CS = Cantidad de solicitudes en el periodo

CSG = Cantidad de solicitudes gestionadas en el periodo

CSNG = Cantidad de solicitudes No gestionadas en el periodo

$CSNG = CS - CSG$

$CSNG = 135 - 135 = 0$

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

h. Tiempo de atención de Requerimiento

DESCUENTOS POR IMPACTO
TAR $\geq$ 2 HORAS $\rightarrow$ 1.5%

TAR menor o igual a 2

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento Requerimiento – tiempo de atención. Requerimiento 88969, presentó demora de 3 horas en la atención, se presenta un descuento por impacto del presente ANS.

Ver detalle documento anexo IGS02 - ANEXO Reporte ANS - Contrato 0659-2024

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

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

TSRC menor o igual a 3 días

TSRA menor o igual a 5 días

TSRM menor o igual a 8 días

TSRB menor o igual a 10 días

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0656, en el segmento Requerimiento – tiempo de solución, no se presentaron descuentos por impacto del presente ANS.

Ver detalle documento anexo IGS02 - ANEXO Reporte ANS - Contrato 0659-2024

j. Tiempo de ejecución de Requerimiento - Requerimiento

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

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

Unidad de medición: Días

No aplica descuento por impacto

k. Número de pruebas DRP exitosas – DRP

DESCUENTOS POR IMPACTO
5%

Las pruebas de DRP se deben realizar de manera semestral, para el efecto se realizarán en la primera semana de los meses de agosto y febrero de cada año.

No aplica para este período

I. Finalización Cierre Batch Core Bancario - Cierre

DESCUENTOS POR IMPACTO
5.0%

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

No CIERRE	DIA	DIA CALENDARIO	TIEMPO DE EJECUCION	OBSERVACIONES
1	1	3	8:42	En observación por desviación mínima de cumplimiento
2	2	4	8:11	En observación por desviación mínima de cumplimiento
3	3	5	8:11	En observación por desviación mínima de cumplimiento
4	4	6	9:49	No se cumple. Tiempo de ejecución excedido en POSTCIERRE
5	5	7	13:15	No se cumple. Tiempo de ejecución excedido en POSTCIERRE

6	6,7,8	8	10:13	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
7	9	9	8:32	En observación por desviación mínima de cumplimiento
8	10	10	9:26	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
9	11	11	9:39	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
10	12	12	11:21	No se cumple. Tiempo de ejecución excedido en CIERRE DIARIO
11	13,14,15	15	8:39	En observación por desviación mínima de cumplimiento
12	16	16	8:46	En observación por desviación mínima de cumplimiento
13	17	17	9:26	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
14	18	18	8:22	En observación por desviación mínima de cumplimiento
15	19	19	9:34	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
16	20, 21, 22	22	10:01	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
17	23	23	12:33	No se cumple. Tiempo de ejecución excedido en POSTCIERRE
18	24	24	11:07	No se cumple. Tiempo de ejecución excedido en POSTCIERRE
19	25	25	12:24	No se cumple. Tiempo de ejecución excedido en POSTCIERRE
20	26,27,28	28	10:52	No se cumple por no garantizar espacio en disco <= 80%
21	29	29	13:11	No se cumple. Tiempo de ejecución excedido en POSTCIERRE
22	30	30	12:51	No se cumple. Tiempo de ejecución excedido en POSTCIERRE

NOTA: Los casos puntuales que estuvieron por encima de los tiempos normales, están en proceso de investigación por parte del equipo de soporte del cierre

Meta: Hasta 8 horas después del inicio de cierre. OK Cerrado

Aplica 5% de descuento por impacto

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

DESCUENTOS POR IMPACTO
2%

No aplica para este período

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

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

No aplica para este período

4.1. Planes de Acción – ANS

a. Finalización cierre batch core bancario

PLAN DE ACCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESPONSABLE
1. Identificar y cuantificar los tiempos de ejecución de los procesos macro que componen el cierre (PreCierre, Cierre, PosCierre y Contabilidad)	06-30-2024	Equipo soporte de cierre UT
2. Identificar y corregir rutinas inservibles y desactualizadas que generan demoras, cuellos de botella y utilización innecesaria de recursos.	06-30-2024	Equipo soporte de cierre UT
3. Optimizar las rutinas necesarias que deben ejecutarse obligatoriamente en el proceso de cierre.	06-30-2024	Equipo soporte de cierre UT
4. Verificar las rutinas de validación previa que pueden ser ejecutadas durante el día y que no afecten el desempeño de la solución Core Bancario.	06-30-2024	Equipo soporte de cierre UT
5. Realizar los cambios de arquitectura y de infraestructura necesarios para que el proceso de cierre utilice al máximo los recursos de máquina con el fin de garantizar un cierre diario de cartera por debajo de ocho horas de acuerdo con el compromiso contractual.	06-30-2024	Comité Arquitectura e Infraestructura UT

5. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

a. Recomendaciones del Supervisor del Contrato

- Se debe realizar la entrega del usuario de monitoreo que permita visualizar el monitoreo de los servicios Core a la entidad y realizar la respectiva capacitación
- Realizar la entrega del plan de migración a nueva versión de SM
- Garantizar en el siguiente periodo el cumplimiento del cierre batch, teniendo en cuenta que en estos dos periodos no se ha establecido.

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

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

- Revisar el plan de recuperación ante desastres tomando en cuenta las observaciones entregadas por la Oficina de Riesgos. A la fecha de corte del presente informe, nos encontramos trabajando en las recomendaciones y planes de acción para el año 2024.
- Revisar con el equipo de la Dirección de Tecnología y la Oficina de Riesgos la definición del DRP y las pruebas que se requieren adelantar: Fecha probable de pruebas Agosto 2024.
- Hacer un seguimiento permanente a los planes de acción definidos con el fin de dar cubrimiento a los aspectos técnicos requeridos: Se realiza seguimiento de manera semanal para llevar un control de lo ejecutado

6. NOVEDADES DE PERSONAL

Durante el presente período, se realizó el retiro del señor Carlos Luis Contreras Alviarez.

Al mismo tiempo se realizó la contratación de los siguientes recursos para el equipo:

- Luz Omaira Solana Rivera - Apoyo al equipo de soporte
- Jose Germán Santacruz Rivadeneira - Apoyo al equipo de soporte

7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

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

8. PLANES DE MEJORA

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

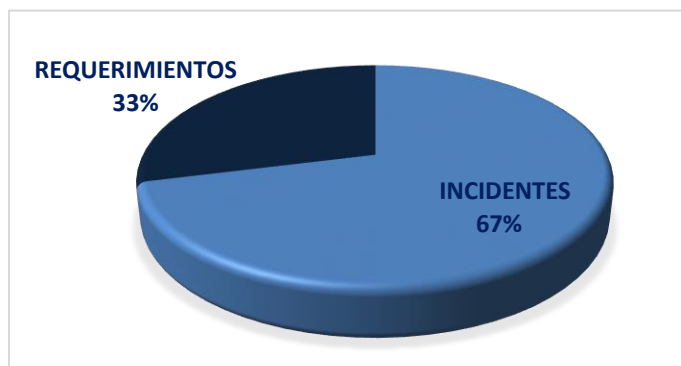
- a. Mejoras de plazo inmediato: De los cuales hacen parte algunas de las actividades descritas anteriormente y que serán objeto de implementación en los próximos dos meses, como son: Mejoramiento del cierre diario y mensual de cartera, Mejoramiento de infraestructura y arquitectura.
- b. Mejoras de corto plazo: Serán implementadas entre el tercer y sexto mes estrategias que incluyen procesos y algunos cambios de alto impacto, pero de poca duración en su implementación
- c. Mejoras de mediano plazo: Incluyen las estrategias a implementar entre los meses 6 y 9 de la nueva ejecución contractual, los cuales incluyen cambios de alto impacto como herramientas y aplicativos.
- d. Mejoras de largo plazo: Las cuales toman más de 9 meses para su planificación, preparación e implantación, entre las cuales se cuentan estrategias como cambios en hardware y / o sistemas operativos, migraciones de versiones, etc.

9. REGISTRO CASOS EN ARANDA

El total de casos reportados por la herramienta Aranda es de 135 de los cuales 91 fueron registrados como INCIDENTES y 44 como REQUERIMIENTOS.

CASOS REPORTADOS - PERIODO 01

TOTAL CASOS REGISTRADOS: 135		
INCIDENTES	91	67%
REQUERIMIENTOS	44	33%



Al cierre de este informe se observa a nivel general:

TIPO	REGISTRA-DOS	NIVEL CRITICIDAD	SOLUCIO-NADOS	PENDIENTES
Incidentes 91	2	CRITICO	2	--
	5	ALTO	5	--
	84	MEDIO	66	18*
	0	BAJO	--	--
Requeri-mientos 44	--	CRITICO	--	--
	5	ALTO	3	3
	30	MEDIO	21	17**
	0	BAJO	--	--

* De los incidentes pendientes de solución, estamos a la espera de la revisión en conjunto con la entidad para definir el sistema y procedimiento de escalamiento a problemas.

ARANDA	FECHA REGISTRO	DESCRIPCION	OBSERVACION	FECHA ESPE- RADA DE SO- LUCION
74598	4/9/2024 2:30:43 PM	De manera cordial, me permito reportar acuerdos de normalización conforme a las siguientes evidencias: Dos créditos, toda vez que para meses anteriores se aplicó acuerdo de normalización; no obstante, ahora para el mes de abril la novedad de Normalización SAC realizó movimientos de reversión de recaudos, causando que a la fecha reflejen inconsistencia en sus saldos. ID 1444397 07 movimientos de reversión de recaudo en el producto principal y 05 movimientos de reversión de recaudo otros ID 1485825 13 movimientos de reversión de recaudo en el producto principal y 14 movimientos de reversión de recaudo otros	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 5
74623	4/10/2024 10:58:45 AM	Buen día Solicito su colaboración generando la validación Correspondiente ya que continúan presentando en los casos donde el aplicativo sac no está permitiendo generar acuerdo de pago (normalización extinción) en el área administrativa comparto algunos de los casos identificados. remito evidencias	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 5
74626	4/10/2024 11:38:45 AM	Buenos días, Solicito de su ayuda con el siguiente que realizo acuerdo de pago crédito ID 1747959, puesto que, se pactó una refinanciación a 54 cuotas mensuales por un valor aproximado de 306.881 y el valor de las cuotas le quedó en 351.961, revisando el caso el sistema no tomo el rubro otros y esto hizo que el valor le quedara elevado. ID 1747959 ID acuerdo 939064 Fecha del acuerdo 20/02/2024	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 5
74694	4/12/2024 12:17:34 PM	Acuerdos de pago de Refinanciación cumplido, con días de mora, no normaliza cargos, valor de cuota inconsistente, no aplicación de novedad sm y no aplicación de acuerdo de pago, Buen día. Se relacionan y se adjunta base con 89 casos de Refinanciación con inconsistencias. Al día de hoy 12/04/2024, las obligaciones si presentan inconsistencias.	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 5
74697	4/12/2024 1:19:59 PM	Me permito radicar 89 casos de Acuerdos de Normalización, que aún no se ve reglejado el acuerdo en el sistema. En cada caso se dejó una observación con la inconsciencia que se evidencia al momento revisar cada caso	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 5
74738	4/15/2024 3:10:02 PM	Buenas tardes Seguimos con la incidencia en prejuridico, por favor su ayuda	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 5
74780	4/16/2024 3:01:24 PM	Buenas tardes De manera cordial, me permito remitir 6 acuerdos de pago los cuales cumplieron a cabalidad el acuerdo de pago, pero el sistema aun no ha generado condonacion.	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
74781	4/16/2024 3:16:44 PM	Buenas tardes Ingenieros Me permito remitir dos acuerdos de pago que cumplieron con lo establecido en la negociación, es de aclarar que los recaudos fueron parciales debido a la inconsistencia presentada por el envío errado de los recibos de pago. Id Acuerdo Id Solicitud 889920 1481355 902512 1960208	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
74966	4/25/2024 7:39:48 AM	Buenas Días Ingenieros. Agradecemos de su colaboración ya que se realizó acuerdo de condonación de capital a la obligación 1770766 al Id	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18

		acuerdo 977900 el usuario genero un pago mayor al del acuerdo de pago por lo que solicita que se aplique la novedad para generar el saldo a favor real.		
74968	4/25/2024 7:52:48 AM	Buenas Dias Ingenieros. usuaria con acuerdo de normalización a 2 cuotas realizó pago de la cuota #1 y le fue aplicada la condonación, solicita reversar la condonación y volverla aplicar para que obligación quede al día incluyendo la facturada del mes de abril. Id IdAcuerdo Tipo De Acuerdo 5459443 966981 Normalización	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
74972	4/25/2024 8:39:29 AM	Buenas Dias Ingenieros. De manera cordial reporto dos acuerdos de pago los cuales cumplieron sus pagos en la fechas establecidas, pero aun no se han generados la novedad de condonación. id solicitud Id acuerdo de pago 3561295 964461 2948759 981135	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
75025	4/26/2024 7:31:40 AM	Buen día, "Casos Urgentes" Solicitamos su amable colaboración con la aplicación de las novedades de acuerdos de pagos, que cumplieron y se encuentra pendiente por aplicar quedo	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
75034	4/26/2024 11:46:39 AM	Buenos días, De manera cordial solicitamos de su ayuda con la revisión del siguiente caso que cumplió con los pagos, pero por alguna razón el sistema de SAC no lanzo la novedad, por eso en SM y Signature no se ve reflejada la novedad y las obligaciones siguen registrando mora. ID del crédito: 5781511 ID acuerdo: 986069 CC.: 1083045669 Nombre: VALERIA JOHANARAMOS Valor del pago \$ 2.254.052 Fecha del pago: 17/04/2024 Estado SAC: Cumplido. ID del crédito: 3631599 ID acuerdo: 968512 CC.: 1044802170 Nombre: STEFANIA OLIVEROS LOPEZ Valor del pago \$400.000 Fecha del pago: 16/04/2024 Estado SAC: Cumplido.	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
75049	4/26/2024 6:37:44 PM	Buenas tardes, Solicito su amable colaboración con el ajuste de la novedad REFINANCIACION donde los beneficiarios cumplieron con los acuerdos según lo pactado. ID. 2487369 C.C. 1084744254 Leider Samith Charris Pabon Id. Acuerdo 950274 (se evidencia una diferencia (\$46.912,98) del plan de pagos de acuerdo con las cuotas que registran con SAC) ID: 1337960 C.C. 1085258327 Silvia Nathalia Martínez Rodríguez Id. Acuerdo 940551 (se evidencia una diferencia (\$24.505,91) del plan de pagos de acuerdo con las cuotas que registran con SAC) Sin embargo, se valida y los saldos de la obligación al momento del acuerdo, se evidencia que en SAC no reflejó el rubro "otros". razón por el cual la cuota registra más alta. Quedo atenta mil gracias	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
75083	4/29/2024 2:58:52 PM	Buen día. Mediante el presente agradezco su colaboración verificando la novedad de Modulo de Recaudos para reversión de pagos, en la siguiente ruta. Modulo de Recaudos - Reversar Recaudos Individualmente. Esto teniendo en cuenta que al realizar proceso de reversión de recaudo, la novedad no dio resultado posterior a realizar el proceso de confirmación de reversión, quedando como se evidencia en anexo. a su vez se verifica en SM y la novedad no dejo observaciones indicadas y en Signature solo se evidencia un movimiento por concepto de la reversión sin embargo este no corresponde a la totalidad del valor del recaudo indicado. Motivo por el cual agradecemos	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18

		su colaboración verificando el mismo. Captura de pantalla 2024-04-29 145326.png		
75084	4/29/2024 3:07:04 PM	Buen día, "Casos Urgentes" solicitamos su amable colaboración con la aplicación de las novedades de acuerdos de pagos, que cumplieron y se encuentra pendiente por aplicar	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
75086	4/29/2024 3:25:26 PM	Por favor validar las novedades reportadas en los créditos del adjunto: ID: 3917173, 2115669, 5744689 (Acuerdo de pago de normalización cumplido, sin embargo, la herramienta SM no refleja actualización en los días de mora) ID: 6470788, 6079275, 6461162, 6372614, 6442510 (Acuerdo de pago de normalización cumplido, sin embargo, la herramienta SM no refleja la aplicación de la novedad de condonación) SAC.xlsx	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
75110	4/30/2024 11:50:50 AM	Buenos días Ingenieros Su amable colaboración para la aplicación del acuerdo de pago de refinanciación, dado que no se identifica la novedad de condonación. id solicitud 349254 Id acuerdo de pago 857753 Mil gracias	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
75115	4/30/2024 1:17:11 PM	Buenas tardes, "Urgente Caso " Solicito su amable colaboración con la aplicación de la novedad REFINANCIACION con fecha 22/03/2024 ID. Crédito: 1594646 ID Acuerdo: 968549 CC: 1045679798 Nombre: Emilith Paola Charris Hernandez Valor de Promesa: \$ 1,500,000.00 Fecha de Promesa: 30/03/2024 # cuotas. 66 Valor aproximado de cuota: \$454,700.25 Se adjunta correo de cartera informando el ajuste de los pagos (Pagos reversados y reaplicados en orden cronológico) Fecha cancelación del usuario: 2024-03-27 \$1,500,000.00	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
75118	4/30/2024 2:33:48 PM	Buenos días, De manera cordial solicitamos de su ayuda con la revisión del siguiente caso que cumplió con los pagos, pero por alguna razón el sistema de SAC no lanzo la novedad, por eso en SM y Signature no se ve reflejada la novedad y las obligaciones siguen registrando mora. ID del crédito: 2061614 ID acuerdo: 980282 CC.: 1110568574 Nombre: JUAN SEBASTIAN CARO HERNANDEZ Valor del pago \$ \$ 2,358,455 Fecha del pago: 16/04/2024 Estado SAC: Cumplido.	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18
75125	4/30/2024 4:35:44 PM	Buenos días, De manera cordial solicitamos de su ayuda con la revisión del siguiente caso que cumplió con los pagos, pero por alguna razón el sistema de SAC no lanzo la novedad, por eso en SM y Signature no se ve reflejada la novedad y las obligaciones siguen registrando mora. ID del crédito: 5693953 ID acuerdo: 981391 CC.: 1024546935 Nombre: JOHAN ALEXANDER PENAGOS RUIZ Valor del pago \$ \$ 4.000.000 Fecha del pago: 18/04/2024 Estado SAC: Cumplido.	Pendiente validación de escalamiento a problema	Mayo 18

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

ARANDA	FECHA REGISTRO	DESCRIPCION	OBSERVACION	FECHA ESPERADA DE SOLUCION
88757	4/5/2024 12:42:58 PM	Cordial saludo, Solicito amablemente el cambio de Programa de ADMINISTRACION DE EMPRESAS a ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD en	En revisión UT	Mayo 15

		los aplicativos de Signature y Core Bancario, toda vez que por Sentencia Judicial nos Orden realizar el cambio. Gracias Adjunto Sentencia		
88945	4/12/2024 6:53:36 AM	Por medio del presente se solicita de su ayuda con la corrección de los nombres del deudor solidario, del usuario Darwin Antonio Traslaviña Gomez quien es beneficiario del crédito con ID. 6644236. Adjunto soportes Nombre incorrecto deudor : LUDYS ESTHER TRASLAVIÑA GOMEZ Nombre correcto deudor: PEDRO LUIS VILLALLOBO ROQUEME	Pendiente aprobación horas (3x1) de parte de Icetex	Depende de la entidad
88947	4/12/2024 7:06:17 AM	Por medio del presente se solicita de su ayuda con la corrección del nombre del beneficiario, ya que los nombre registran de manera errada, el usuario es beneficiario del crédito con ID 6599090 Nombre errado: MARIO ALEJANDRO ALGARIN SANCHEZ Nombre correcto: JUAN DIEGO RESTREPO ZAPATA	Pendiente aprobación horas (3x1) de parte de Icetex	Depende de la entidad
88959	4/12/2024 9:10:03 AM	Cordial saludo, Por medio de orden judicial se solicita la eliminación como deudor solidario de la señora ELIZABETH MARTINEZ DIAZ con documento 1143168058, quien registra como deudor en el crédito con ID 5068609 de todos los aplicativos de ICETEX. Core-signature. Se anexa Orden Judicial Quedo atenta a sus comentarios, Ajuste AR88959.docx RESTABLECIMIENTO DE DERECHO 15616.pdf	Pendiente aprobación horas (3x1) de parte de Icetex	Depende de la entidad
88969	4/12/2024 1:50:03 PM	CUARTO. ORDENAR al representante legal del Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior-ICETEX o quien haga sus veces, que dentro del término de quince (15) días hábiles, adelante todas las gestiones administrativas para efectuar el cambio de la línea de crédito Tú Eliges 25% a la denominada “Comunidades de Especial Protección Constitucional: Paga durante el periodo de estudios el 0% del crédito”, a favor de MARÍA DEL MAR ALFONSO GÓMEZ..QUINTO. INAPLICAR en el caso de MARÍA DEL MAR ALFONSO GÓMEZ el requisito mínimo de “Si el solicitante ha tenido o tiene un crédito con el ICETEX debe haber cancelado mínimo el 50% de la deuda, estar al día en los pagos y continuar amortizando la obligación de acuerdo con el plan de pagos establecido.”, de conformidad con las motivaciones expuestas en esta providencia.	4 horas aprobadas el 26 de abril	Pendiente envío información por parte del usuario
89048	4/16/2024 3:26:26 PM	Buen día, Por medio del presente se solicita de tu ayuda con la corrección del nombre del beneficiario, ya que registran de manera errada, el usuario es beneficiario del crédito con ID 3482006 Nombre errado: SARA VALENTINA VARGAS RODRIGUEZ Nombre correcto: JANETH RODRIGUEZ DIAZ Documento errado: 1101624483 Documento correcto: 1100962218	Pendiente aprobación horas (3x1) de parte de Icetex	Depende de la entidad
89066	4/17/2024 9:25:12 AM	Abr 19: Buen día, Solicito de su ayuda con la la corrección de los nombres del deudor solidario, de la usuaria ALISON GERALDINE SARRIA MARTINEZ quien es beneficiaria del crédito con ID. 1906027, en el aplicativo de sm core. Adjunto soportes Nombre incorrecto deudor : LUZ ELENA DIAZ BECERRA Nombre correcto deudor: MARIA TERESA MARTINEZ BECERRA ¡Muchas gracias!	Pendiente aprobación horas (3x1) de parte de Icetex	Depende de la entidad
89174	4/17/2024 9:25:12 AM	Cordial saludo; De manera atenta y segun respuesta del caso Caso RF-246043-4-81512, solicitamos se revise y realice ajuste de las fechas de vencimiento de las obligaciones que se envian	En revisión UT	Mayo 15

		como adjunto. Nota: por favor tomar la fecha de la última columna del archivo adjunto. Gracias!!		
89197	4/22/2024 12:52:00 PM	Buen día, Por medio del presente se solicita de su ayuda con la corrección del tipo y numero de documento del beneficiario, ya que registran de manera errada, el usuario es beneficiario del crédito con ID 5806202. Documento errado: TARJETA DE IDENTIDAD Documento correcto: CÉDULA DE CIUDADANÍA Número errado: 1068416586 Número correcto: 1062970076 ¡Muchas gracias	Pendiente aprobación horas (3x1) de parte de Icetex	Depende de la entidad
89203	4/22/2024 3:23:57 PM	Buen día, se escala el caso de la estudiante Diana Marcela Vargas Ayala, con cédula número 1070005586, id de crédito 3944675, en donde solicita el siguiente ajuste tecnológico: En el sistema de C&CETEX crédito nos aparece el estado amortización con fecha 5 de diciembre de 2022, pero al validar en el sistema SM CORE el estado amortización no se ve reflejado. Lo que se solicita es que se corrija y se ingrese el estado amortización en el sistema SM CORE, toda vez que al realizar la validación no se ve reflejado	En revisión UT	Mayo 15
89255	4/24/2024 12:00:55 PM	cordial saludo; De manera atenta y segun respuesta del caso Caso RF-246043-4-81512, solicitamos se revise y realice ajuste de las fechas de vencimiento de las obligaciones que se envían como adjunto. Nota: por favor tomar la fecha de la última columna del archivo adjunto. Gracias!!	En revisión UT	Mayo 15
89261	4/24/2024 12:00:55 PM	Ya se realizó el cambio del cif key en signature para que por favor vuelvan a ejecutar la novedad de congelamiento del crédito 5335666.	En revisión UT	Mayo 30
89279	4/24/2024 6:37:18 PM	Buen día, Solicito de su colaboración con la validación de los siguientes ID los cuales registran en etapa de estudio, son líneas de recursos propios con tasa en el largo plazo de IPC más puntos; sin embargo, no están registrando intereses de no capitalización en el query PRE0822PF y por ende tampoco registran el desglose de intereses en SM. Se anexan pantallazos. ERROR INTERESES NO CAPITALIZACIÓN QUERY PRE0822PF.docx	En revisión UT	Mayo 30
89281	4/24/2024 8:25:27 PM	Buen día; para los siguientes 2 ID al realizar la consulta en SM, se relaciona como titular al codeudor los datos correctos son: IDCETEX IDSOLICITAN Nombre 3814170 1100547017 ESLY ESTHER RAMIREZ MEZA codeudor 3814170 1005424972 NATALIA RAMIREZ MEZA titular 3826551 1120751293 POLO SIERRA, JHUSCELITH DENNETH titular 3826551 1118809950 LOPEZ BETZY MARGARITA codeudor Ajuste AR89281 3814170.docx Libro1.xlsx	Pendiente aprobación horas (3x1) de parte de Icetex	Depende de la entidad
89330	4/25/2024 7:49:17 PM	Buen Día, De acuerdo con el proceso conciliatorio de giros con corte al 25 de abril de 2024, se identificaron las siguientes resoluciones pendientes por cargar sobre el sistema de información de cartera. Es de aclarar, que la conciliación se realizó teniendo en cuenta los giros que se encuentran a la fecha sobre la consulta de Reportes / Desembolsos del SM, por lo que no se genera ningún reproceso.	En revisión UT	Mayo 30
89353	4/26/2024 12:18:57 PM	Buen día, solicito de su amable colaboración eliminando el estado Congelamiento aplicado el día 26 de abril de 2024 , toda vez que se ingresó por error al id de crédito 3251979, del estudiante Regie Adonais Borja De La Hoz con cc 1001852928, se adjunta soporte del error, muchas gracias. ERROR.pdf	En revisión UT	Mayo 30

89375	4/29/2024 9:33:51 AM	Buen Día, De acuerdo con lo mencionado en el correo de respuesta del cargue de giros de dólares, se procede con la generación del Aranda con el detalle de la información de los beneficiarios de los casos rechazados, con el fin de realizar el cargue sobre la cartera.	En revisión UT	Mayo 30
89402	4/29/2024 8:52:27 PM	Buen día, Solicito su colaboración con las inconsistencias detectadas en la aplicación de novedades de cobranzas en las que se evidenció la reversión de recaudos por las novedades SAC y la aplicación incompleta o la no aplicación de la novedad. Adjunto el archivo con la población detectada con esta afectación para el mes de marzo 2024. Agradezco su pronta ayuda y la atención prestada. NOVEDADES SAC MARZO 2024 2.xlsx NOVEDADES SAC MARZO 2024.xlsx	En revisión UT	Mayo 30
89407	4/30/2024 10:53:18 AM	Ingenieros De manera atenta solicito de su amable colaboración con el fin de generar un reporte de los recaudos que hacen parte de la novedad de acuerdos SAC, lo anterior teniendo en cuenta que la novedad reversa un recaudo que ingresó de manera automática y lo reapplica con una nueva distribución. con el fin de poder generar información real a contabilidad, se hace necesario un reporte que tenga en cuenta los siguientes puntos: 1. Información correspondiente al periodo comprendido entre el 01 al 30 de Abril de 2024. 2. Se requiere la información con el valor del recaudo inicial, con su respectiva reversión y nueva aplicación, la información debe ser reportada en el formato que se ha emitido los últimos meses, gracias. Esta información se requiere de forma mensual, para dar inicio al cierre y debe poderse generar por cartera. Para este mes se requiere que la información sea remitida una vez se cierre el último día del mes.	En revisión UT	Mayo 30
89418	4/30/2024 12:04:41 PM	Buen Día, De acuerdo con el proceso conciliatorio de giros con corte al 30 de abril de 2024, se identificaron las siguientes resoluciones pendientes por cargar sobre el sistema de información de cartera. Es de aclarar, que la conciliación se realizó teniendo en cuenta los giros que se encuentran a la fecha sobre la consulta de Reportes / Desembolsos del SM, por lo que no se genera ningún reproceso. Por lo anterior, agradezco su colaboración para realizar el proceso de importación y cargue sobre la cartera.	En revisión UT	Mayo 30
89420	4/30/2024 12:33:31 PM	Buen día se solicita la reversión del congelamiento para el estudiante REGIE AD ONAIS BORJA DE LAHOZ con cc 1001852928 y id de crédito 3251979, toda vez que en el momento de realizar el proceso no lo deja realizar ,se presenta un error el cual se adjunta en formato PDF error.pdf	En revisión UT	Mayo 30
89434	4/30/2024 4:24:47 PM	Buen día, solicitamos el ajuste de 34 créditos que presentan error al momento de ingresar la novedad de PRORROGA , toda vez que la novedad no queda registrada en SM CORE y varios créditos no sincronizan con el plan de pagos, los dos escenarios son los siguientes: 1. Aunque registran aplicadas en SM CORE y SIGNATURE, no se evidencia que la siguiente novedad quede grabada en SM CORE" 25. NVD Prórroga aplicada a 6 meses bajo caso cosmos." Esta nos permite identificar que la obligación cuenta con dicha novedad aplicada. 2.Es pertinente mencionar que, al momento de	En revisión UT	Mayo 30

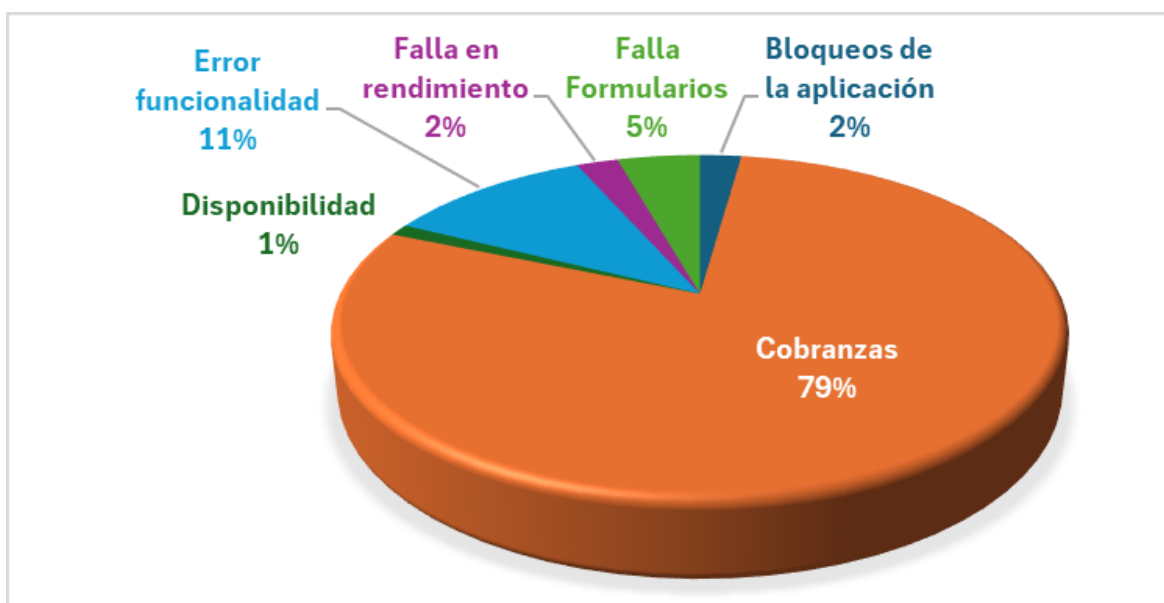
		realizar, la validación en el aplicativo SM se evidencia que varios del crédito no reflejan sincronización en el plan de pagos conforme con el aplicativo siganture, por lo que no se evidencia que la información este alineada entre los dos aplicativos. Se adjuntan soportes de los 34 casos y pdf de la evidencia. ID CON NOVEDAD.xlsx SOPORTES.pdf		
89435	4/30/2024 5:08:07 PM	Buen día, Solicito de su colaboración con la validación de la novedad de "FECHA DE CAPITALIZACIÓN Y VENCIMIENTO MANUAL" toda vez que se intentó aplicar el ajuste a las obligaciones de la base anexa y generó error, se anexa pantallazo. Fecha de Capitalización y Vencimiento Manual.csv	En revisión UT	Mayo 30

9.1. Incidentes del Periodo

De los 91 Incidentes reportados en el período (Anexo 1, pág. 1), la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL INCIDENTES PERÍODO 2	PRIORIDAD			91	100%
	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Bloqueos de la aplicación			2	2	2%
Cobranzas			72	72	79%
Disponibilidad			1	1	1%
Error funcionalidad	1	2	7	10	11%
Falla rendimiento			2	2	2%
Falla Formularios	1	3		4	4%

INCIDENTES - PERIODO 2



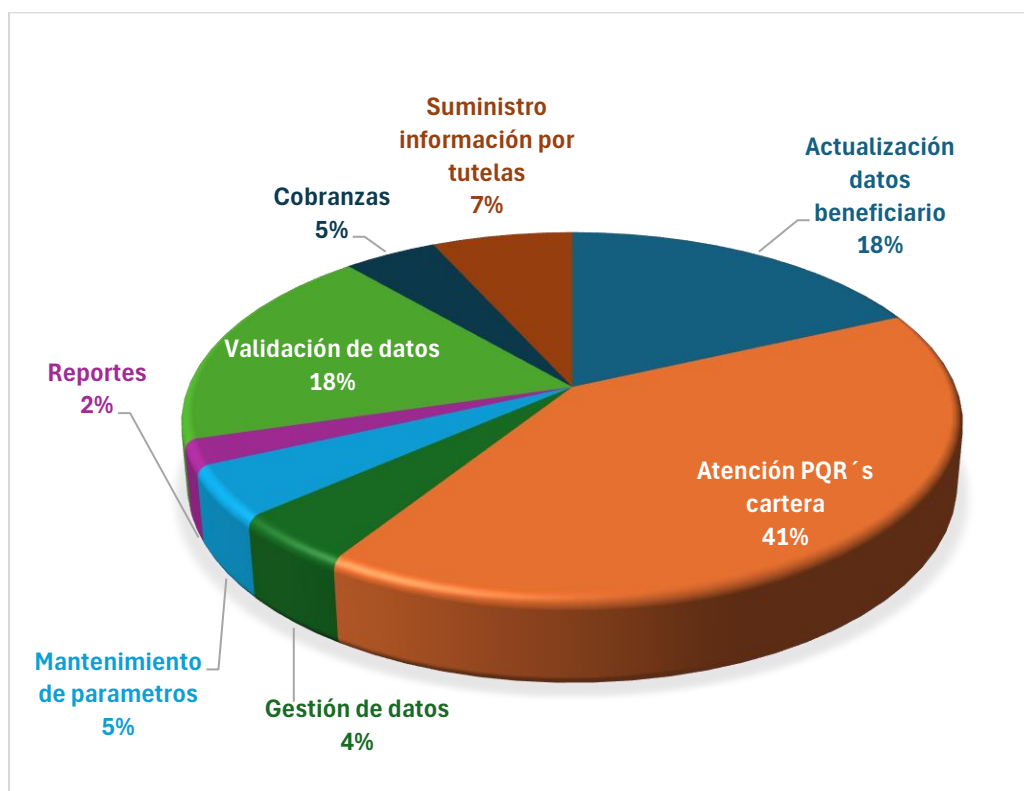
Bloqueos de la Aplicacion	Solucionados	74360, 74808
	En revision UT	
Cobranzas	Solucionados	74415, 74417, 74480, 74507, 74508, 74510, 74511, 74531, 74532, 74533, 74538, 74543, 74547, 74552, 74557, 74562, 74577, 74578, 74599, 74605, 74608, 74616, 74617, 74619, 74626, 74677, 74683, 74684, 74685, 74700, 74704, 74707, 74711, 74712, 74714, 74720, 74740, 74742, 74743, 74745, 74746, 74750, 74757, 74816, 74818, 74830, 74838, 74877, 74936, 74941, 74950, 74962, 74964, 74973, 75021
	En revision UT	74623, 74694, 74697, 74780, 74781, 74966, 74968, 74972, 75025, 75034, 75049, 75034, 75049, 75084, 75086, 75110, 75115, 75118, 75125
Disponibilidad	Solucionados	74627
	En revision UT	
Error funcionalidad	Solucionados	74585, 74643, 75046, 75064, 75067, 75104, 75124,
	En revision UT	74598, 74738, 75083
Falla en rendimiento	Solucionados	74908, 75047
	En revision UT	
Falla Formularios	Solucionados	74410, 74412, 74811, 74944
	En revision UT	

9.2. Requerimientos del Periodo

De los 44 Requerimientos reportados en el período (Anexo 1, pág. 7, la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL REQUERIMIENTOS PERÍODO 02	PRIORIDAD			44	100%
	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Actualización datos beneficiario			8	8	18%
Atención PQR's cartera			18	18	41%
Gestión de datos		1	1	2	5%
Mantenimiento de parametros		1	1	2	5%
Reportes		1		1	2%
Validación de datos			8	8	18%
Cobranzas			2	2	5%
Suministro información por tutelas		3		3	7%

REQUERIMIENTOS - PERIODO 02



Actualizacion datos del beneficiario	Solucionados	89326, 89370
	En revision UT	88945, 88947, 89048, 89066, 89197, 89281
Atencion PQR's Cartera	Solucionados	88644, 88733, 88968, 89083, 89091, 89152, 89174, 89215, 89239, 89275, 89434, 89435
	En revision UT	89203, 89261, 89279, 89353, 89420
Gestion de datos	Solucionados	88862, 89407
	En revision UT	
Mantenimiento de parametros	Solucionados	88594, 89139
	En revision UT	
Reportes	Solucionados	89037
	En revision UT	
Validacion de datos	Solucionados	88624, 89020, 89198, 89225, 89433
	En revision UT	89330, 89375, 89418
Cobranzas	Solucionados	89265
	En revision UT	89402
Suministro información por tutelas	Solucionados	
	En revision UT	88757, 88959, 88969