

Código: F319	INFORME MENSUAL DE GESTIÓN SUPERVISIÓN, VERIFICACIÓN Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 8		
Fecha: 05/03/2025		
Página 1 de 7		

1. PERIODO DEL INFORME

PERÍODO A QUE CORRESPONDE EL INFORME	01/08/2025 A 31/08/2025
---	--------------------------------------

2. DATOS DEL SUPERVISOR

NOMBRE DEL SUPERVISOR	JAIME ALEJANDRO BECERRA ACOSTA
DEPENDENCIA	VICEPRESIDENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA
CARGO	VICEPRESIDENTE

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	29/02/24
FECHA DE PERFECCIONAMIENTO Y EJECUCIÓN	29/02/24
CONTRATISTA	UNIÓN TEMPORAL ICETEX 2016 , representada legalmente por JOSÉ HERIBERTO FERNÁNDEZ GARCÍA , identificado con cédula de ciudadanía No. 88.159.098, INTEGRADA POR: GRUPO KRITERION LTDA, NIT 800.196.942-6 OSP INTERNATIONAL CALA SAS, NIT 830.105.621-7
CÉDULA DE CIUDADANÍA O NIT	901.034.103-5
VALOR INICIAL (incluido IVA)	\$ 41.891.078.820
PLAZO	36 MESES
FECHA DE INICIO	01/03/24
FECHA DE FINALIZACIÓN	28/02/27
ADICIÓN (SI APLICA)	\$ 3.243.350.000
VALOR ACTUAL (Inicial más adición)	\$ 45.134.428.820
PRÓRROGA (SI APLICA)	N/A
SUSPENSIÓN (SI APLICA)	N/A

4. SEGUIMIENTO GESTIÓN CONTRACTUAL

El siguiente cuadro debe ser diligenciado solo para personas naturales:

Código: F319	INFORME MENSUAL DE GESTIÓN SUPERVISIÓN, VERIFICACIÓN Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 8		
Fecha: 05/03/2025		
Página 2 de 7		

NÚMERO DE LA OBLIGACIÓN	OBLIGACIÓN ESPECÍFICAS (Relacionar obligaciones pactadas en el Contrato)	ASIGNADO PARA EL PERÍODO (DE CORTE SEGÚN EL CONTRATO)		Descripción de la gestión realizada para cada actividad durante el periodo	Evidencias (Documentos o links dónde reposa la información)
		Si	No		

Persona jurídica: Adjunta Informe de actividades y soportes: SI ☒ NO ☐

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR) El contratista presentó informe de actividades del periodo de agosto mediante correo electrónico de fecha 9 de septiembre de 2025, se revisa y se solicita subsanaciones entre el 10 y 16 de septiembre 2025, las subsanaciones fueron gestionadas por el proveedor el 10 y 16 de septiembre. El informe subsanado se adjunta en Anexo número 5 del presente documento.

5. PRODUCTOS ENTREGABLES

NÚMERO DE PRODUCTO	ENTREGABLES (Relacionar los entregables relacionados en el Contrato)	ENTREGADO	NO ENTREGADO
1	El CONTRATISTA deberá suministrar al supervisor del contrato como evidencia de la ejecución de este, soporte, documento o certificación del contratista donde conste la certificación del licenciamiento en las condiciones establecidas en la propuesta.	X	
2	Certificación de la disponibilidad del paquete de horas para uso de capacitación y mantenimientos evolutivos, que serán solicitados y aprobados por demanda por la supervisión del contrato; se deberá entregar documentación y/o informe de cada una de las horas consumidas en ejecución del requerimiento, para llevar a cabo la aprobación de las horas consumidas.	X	
3	Los pagos se realizarán mediante transferencia electrónica a la cuenta que indique el CONTRATISTA, previa radicación de la factura con el cumplimiento de todos los requisitos legales y con los siguientes documentos: (i) Acta de recibido a satisfacción del entregable o de los servicios en completa operación, suscrita por parte del Interventor y/o del Supervisor del contrato asignado por parte del ICETEX; (ii) Informe de las actividades ejecutadas, conforme a las condiciones establecidas para el entregable o servicio en el periodo facturado; (iii) Certificación expedida por el representante del CONTRATISTA o revisor fiscal, en la que acredite estar al día en los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y las contribuciones parafiscales al SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar. (iv) Comprobantes de pago (planilla) de los aportes a seguridad social y parafiscales del equipo de trabajo asignado al contrato y 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 acreditar el cumplimiento de los requisitos de ejecución y facturación para los pagos del mes agosto de 2025 (mes 18°) de los componentes de pago aplicables según lo establecido en la cláusula forma de pago del contrato, que fuera modificada mediante otro sí número 1 del 30 de abril de 2025.

Código: F319	INFORME MENSUAL DE GESTIÓN SUPERVISIÓN, VERIFICACIÓN Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 8		
Fecha: 05/03/2025		
Página 3 de 7		

Según lo establecido en la cláusula de forma de pago, en el literal iv del COMPONENTE DE LICENCIAMIENTO se dispone que “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”.

Adicionalmente la cláusula de forma de pago dispone para el COMPONENTE DE SERVICIO que este tiene un valor de **VEINTICINCO MIL CIENTO OCHENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTE PESOS (\$25.188.258.820)** y señala además que para el año 2 del componente de servicio (2025), el valor mensual a facturar es de **SETECIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL PESOS. (\$744.743.856)**.

A este valor, le serán aplicables los descuentos por ANS causados durante el periodo facturado, dejando constancia que en el periodo de agosto NO se realizaron descuentos por ANS conforme el acta del Comité de Apoyo a la Supervisión anexa al presente informe.

Por lo anterior, por los conceptos de pago por componente de servicio y componente de licenciamiento para el periodo a facturar, los valores a reconocer para pago son los siguientes:

PERIODO	COMPONENTE SERVICIO	COMPONENTE LICENCIAMIENTO	TOTAL
AGOSTO	\$ 744,743,856.00	\$ 211,956,144.00	\$ 956,700,000.00
SUBTOTAL			\$ 956,700,000.00

También, para el presente informe procede pago por el consumo de horas ejecutadas de la bolsa de horas de mantenimiento evolutivo, conforme lo establecido en el otro si No. 1 del contrato de fecha 30 de abril de 2025, el cual, establece lo siguiente en la FORMA DE PAGO:

COMPONENTE DE PAGO POR CONCEPTO DE BOLSA DE HORAS DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO: *Este componente tiene un valor de hasta mil quinientos cinco millones de pesos trescientos cincuenta mil pesos (\$1.505.350.000), el cual se pagará mes vencido según el consumo de horas del mes correspondiente conforme a la cantidad de horas ejecutadas y aprobadas.*

NOTA 3. *El contratista generará 1 factura para el pago por el componente de licenciamiento del módulo de solicitudes una vez perfeccionado y cumplidos los requisitos de ejecución del documento contractual mediante el cual se pacta la inclusión del componente y 8 facturas mensuales correspondientes a los meses de mayo a diciembre de 2025 por el valor del consumo de las horas de mantenimiento evolutivos del respectivo mes, correspondientes al componente de pago por este concepto.*

Conforme lo previsto en la cláusula de forma de pago, modificada mediante Otro Sí No. 1 y el consumo aprobado de las horas con su correspondiente entrega en el ambiente de producción, según informe IGS16 - Informe Gestión del Servicio - Contrato 0659-2024 VF-2 anexo a este informe y el valor unitario de la hora según lo establecido en el contrato, por este concepto se reconoce el siguiente valor para pago:

Concepto	Valor unitario	Valor con IVA	Unidad	Mes	Cantidad	Total
Bolsa de horas de mantenimiento	\$ 275.000	\$ 327.250	Hora	Julio	8	\$ 2.618.000
				Agosto	153,2	\$ 50.134.700
				TOTAL	161,2	\$ 52.752.700

La cantidad de horas aprobadas, según el soporte que se adjunta al presente informe corresponden a las siguientes:

- Código del banco paramétrico para el recaudo y cargue en cartera. **Total horas 8 mes julio**

Código: F319	INFORME MENSUAL DE GESTIÓN SUPERVISIÓN, VERIFICACIÓN Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 8		
Fecha: 05/03/2025		
Página 4 de 7		

- HU Compensación social. Total horas 147,2 horas - HU Mensaje informativo de Estudio Crediticio VFA. Total horas 6 horas De acuerdo con lo antes expuesto, se aprueba el reconocimiento para pago por servicios prestados y recibidos a satisfacción en el periodo de agosto de 2025 por la suma TOTAL de MIL NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE (\$1.009.452.700,00). Relación de anexos correspondientes al mes de agosto: - Anexo No 1. IGS18 - ANEXO 1 Reporte ANS - Contrato 0659-2024 agosto2025 - Anexo No 2. IGS18 - ANEXO 2 Cumplimiento ANS - Contrato 2024-0659 - Anexo No 3. IGS18 - ANEXO 3 Log WatchDog Agosto2025 - Anexo No 4. IGS18 - ANEXO 4 - Certificado ejecución horas - Contrato 0659-2024 vf - Anexo No 5. IGS18 - Informe Gestión del Servicio - Contrato 0659-2024 vf - Anexo No 6. 2025-08-16 Acta Comité de Apoyo a la Supervisión Periodo 18 agosto - Anexo No. 7 Consolidado consumo paquete horas ME contrato 0659
--

6. REPORTE DE DATOS GENERALES Y POSIBLES CONFLICTOS DE INTERÉS CONTRATISTAS (DILIGENCIAR SOLO PERSONA NATURAL)

En mi calidad de CONTRATISTA, actuando en nombre propio o en calidad de Representante Legal, mediante el presente documento declaro bajo la gravedad de juramento que la información que consigno a la fecha en la que suscribo este documento y relaciono a continuación es real y autorizo para que el Instituto de Crédito Educativo y Estudios en el Exterior “Mariano Ospina Pérez” – ICETEX, bajo cualquier medio legal corrobore la veracidad de la misma:

DATOS FAMILIARES					
Estado Civil:		Nombre y apellidos del cónyuge o compañero permanente			
No. documento de identificación:		Dirección:		Ciudad:	
Teléfono fijo:		Celular:		Email:	
Está vinculado bajo cualquier modalidad a una Entidad del Estado	SI ☐ NO ☐	Tipo de Vinculación:			
Nombre de la Entidad del Estado					
Tiene familiares hasta 2° grado de afinidad y 2° grado de consanguinidad vinculados bajo cualquier modalidad a una Entidad del Estado:	SI ☐ NO ☐				
Nombre y apellidos	Tipo de vinculación		Entidad		
CONTRATOS VIGENTES CON EL ESTADO					
Entidad	Tipo de contrato	No. del contrato	Objeto	Plazo meses	Valor Total del contrato
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES					
Me encuentro incurso en alguna causal de inhabilidad e incompatibilidad constitucional o legal			SI ☐ NO ☐	Causal:	

Código: F319	INFORME MENSUAL DE GESTIÓN SUPERVISIÓN, VERIFICACIÓN Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 8		
Fecha: 05/03/2025		
Página 5 de 7		

7. ¿PROCEDE PAGO EN ESTE PERIODO? (Diligenciar el siguiente apartado únicamente para Persona Jurídica)

SI <u> X </u>	NO <u> </u>
EN CASO DE PROCEDER PAGO SE ANEXA AL PRESENTE INFORME CERTIFICACIÓN PARA PAGO	

8. RELACIÓN DE PAGOS A LA SEGURIDAD SOCIAL O CERTIFICACIÓN DE APORTES PARAFISCALES (Diligenciar el siguiente apartado únicamente para Persona Natural)

Para los fines del presente, el contratista entregó el soporte de pago a la Seguridad Social emitido por el operador XXX, donde indica que ha cumplido con la obligación de pago de los aportes al sistema de seguridad social (pensión, salud y ARL), según lo señalado en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 1° de la Ley 828 de 2003, cuyos pagos se ajustan a los porcentajes establecidos, así:

Mes y año	Número de planilla	Salud	Pensión	ARL
		\$	\$	\$

Persona jurídica: Entrega certificación de Seguridad Social y Aportes Parafiscales. SI ☒ NO ☐

9. ¿EL CONTRATISTA PUBLICÓ LOS DOCUMENTOS DE EJECUCIÓN EN EL SECOP?

SI <u> X </u>	NO <u> </u>	NO APLICA <u> </u>
-----------------	------------------	-------------------------

SE DEJA CONSTANCIA QUE A LA FIRMA DEL PRESENTE INFORME DE SUPERVISIÓN, EL CONTRATISTA HA CARGADO DENTRO DEL SECOP II LOS INFORMES Y DOCUMENTOS DE EJECUCIÓN CORRESPONDIENTES A LA FECHA Y QUE LA SUPERVISIÓN DEL CONTRATO HA APROBADO LOS MISMOS DENTRO DE LA PLATAFORMA.

10. CUMPLIMIENTO SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SST

10.1. ¿EL CONTRATISTA ENTREGÓ SOPORTES DE ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AL INICIO DEL CONTRATO?

SI <u> </u>	NO <u> </u>	NO APLICA <u> X </u>
------------------	------------------	------------------------

NOTA: EL SOPORTE DE ASISTENCIA A LA INDUCCIÓN APLICA SÓLO PARA EL PRIMER PAGO DEL PRESENTE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONA NATURAL.

Código: F319	INFORME MENSUAL DE GESTIÓN SUPERVISIÓN, VERIFICACIÓN Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 8		
Fecha: 05/03/2025		
Página 6 de 7		

10.2 ¿EL CONTRATISTA ENTREGÓ SOPORTES DE ASISTENCIA Y EVALUACIÓN DE MÍNIMO UNA CAPACITACIÓN AL MES DICTADA POR EL ÁREA DE SST?

SI _____	NO _____	NO APLICA ____X____
----------	----------	---------------------

NOTA: SOLO APLICA PARA CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONA NATURAL.

SE DEJA CONSTANCIA QUE A LA FIRMA DEL PRESENTE INFORME DE SUPERVISIÓN, EL CONTRATISTA ENTREGÓ AL SUPERVISOR LOS SOPORTES CORRESPONDIENTES, ENUNCIADOS EN EL NUMERAL 10 QUE APLIQUEN, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL FORMATO "[CARTA DE COMPROMISO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO](#)" (F546), FIRMADA AL INICIO DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. ASÍ CÓMO LOS SOPORTES MENSUALES DE ASISTENCIA Y EVALUACIÓN DE LAS CAPACITACIONES DICTADAS POR EL ÁREA DE SST, DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PERSONA NATURAL.

OBSERVACIONES: (SI A ELLO HUBIERE LUGAR)

11. EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

	VIGENCIA <u>(AÑO)</u>
VALOR DEL CONTRATO	\$ 41.891.078.820
VALOR ADICIÓN	\$ 3.243.350.000
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	\$ 45.134.428.820
VALOR A PAGAR (Si aplica)	\$ 1.009.452.700
VALOR EJECUTADO	\$ 23.777.077.754,46
VALOR PENDIENTE POR EJECUTAR	\$ 21.357.351.065,54

12. 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:

13. RECIBO A SATISFACCIÓN:

Que el **VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES Y TECNOLOGIA, JAIME ALEJANDRO BECERRA ACOSTA** en calidad de supervisor, recibió a satisfacción el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el contrato en mención, así como la entrega de los documentos aquí relacionados, por parte del(a) contratista Unión Temporal ICETEX 2016 identificado(a) con NIT 901.034.103-5.

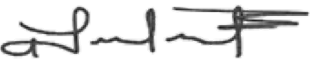
En virtud de lo anterior se aprueba:

Código: F319	INFORME MENSUAL DE GESTIÓN SUPERVISIÓN, VERIFICACIÓN Y RECIBO A SATISFACCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES	
Versión: 8		
Fecha: 05/03/2025		
Página 7 de 7		

Realizar trámite de pago para la factura No. **FVE108** que corresponde al mes 18 de servicio SAAS, del periodo del 01 al 31 de agosto de 2025, por valor de **NOVECIENTOS CINCUENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS MIL PESOS M/CTE (965.700.000)** y **FVE109** por 161,2 horas, correspondientes a los consumos de los meses de Julio y Agosto de 2025 por valor de **CINCUENTA Y DOS MILLONES SETECIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE (52.752.700)**.

De acuerdo a lo anterior para el presente periodo se autoriza el pago por valor de **MIL NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS PESOS M/CTE (\$1.009.452.700)**, correspondiente por concepto de los servicios prestados para los componentes de servicio, licenciamiento y consumo del paquete de horas.

En constancia se firma en Bogotá D.C. a los 16 días del mes septiembre de 2025.

Presentó:	Aprobó:
 FIRMA DEL CONTRATISTA JOSE HERIBERTO FERNANDEZ GARCIA Representante No. CC 88.159.098	 FIRMA DEL SUPERVISOR JAIME ALEJANDRO BECERRA ACOSTA Vicepresidente de Operaciones y Tecnología No. CC 12.647.308

Elaboró: Ing. Vivian Johana Contreras Olaya – Contratista Apoyo Supervisión Core VOT 

Revisó: Ing. Eduardo Andrés Vargas, Asesor VOT – Apoyo supervisión 
Juan David Orozco Sequeda, Contratista VoBo Presupuesto - Administrativo 
Dra. Carmenza Duran, Contratista 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 108

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	16/09/2025, 13:13
Expedición	16/09/2025, 15:02
Vencimiento	01/10/2025

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Bruto
1	Mes 18 de servicio SaaS, del período comprendido entre del 1 al 31 de Agosto de 2025 para el contrato 2024-0659	1.00	956,700,000.00	0.00	956,700,000.00

Total items: 1

Valor en Letras:
Novecientos cincuenta y seis millones setecientos mil pesos m/cte

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Pago a Crédito - Cuota No. 001 vence el 2025-10-01 por \$ 956,700,000.00

Observaciones:

Total Bruto	956,700,000.00
Total a Pagar	956,700,000.00

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 18764094057663 aprobado en 20250605 prefijo FVE desde el número 101 al 200 Vigencia: 12 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas Tarifa 0,69%
CUFE: f8e31467e1386dcce9a765306cdef2a69f5c4a0d426ce01c0385f17b2c1b5aa4acab75a992e62ae62c06754356e2299a

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



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 109

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	16/09/2025, 13:17
Expedición	16/09/2025, 15:04
Vencimiento	01/10/2025

Ítem	Descripción	Cantidad	Vr. Unitario	Valor Impto.Cargo	Vr. Bruto
1	Mantenimiento evolutivo del OtroS i# 1 del contrato 2024-0659 por 161,2 horas, correspondientes a los meses de Julio y Agosto de 2025	1.00	44,330,000.00	8,422,700.00	44,330,000.00

Total items: 1

Valor en Letras:
Cincuenta y dos millones setecientos cincuenta y dos mil setecientos pesos m/cte

Forma de pago:
Crédito

Medio de pago:
Otro - Pago a Crédito - Cuota No. 001 vence el 2025-10-01 por \$ 52,752,700.00

Observaciones:

Total Bruto	44,330,000.00
IVA 19%	8,422,700.00
Total a Pagar	52,752,700.00

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 18764094057663 aprobado en 20250605 prefijo FVE desde el número 101 al 200 Vigencia: 12 Meses**
Responsable de IVA - Actividad Económica 6202 Actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas Tarifa 0,69%
CUFE: 8f04ca47d3f0a9ee96ec75f552e4512e897ad06e41c55c623d062491500e465ebc3485ea1c8a6086d288faff48c88c81

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



Bogotá D.C., 2 de Septiembre de 2025

**CERTIFICACION JURAMENTADA
CUMPLIMIENTO LEY 789 DE 2002 Y 828 DE 2003**

Yo, **KATHERIN LOZADA AGUIRRE** identificada con Cedula de Ciudadanía N° 1.070.961.387 de Facatativá, Tarjeta Profesional número 194025-T, en condición de Revisor Fiscal de la sociedad **GRUPO KRITERION SAS, NIT 800.196.942-6**, certifico que dicha sociedad ha cumplido a la fecha y dentro de los seis meses anteriores a la fecha de la presente certificación, con el pago de aportes de sus empleados, a los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las cajas de Compensación Familiar, Instituto de Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, según lo señalado en el decreto 1990 del 6 de diciembre de 2016 ó el vigente en su momento.

Cordialmente,

KATHERIN LOZADA AGUIRRE
C.C No. 1.070.961.387 de Facatativá
TP No. 194025-T
REVISOR FISCAL

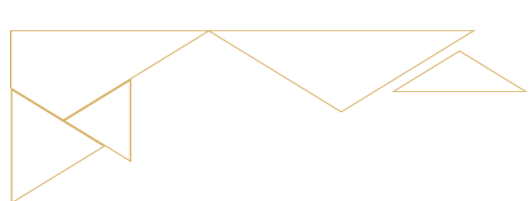
INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO CORE BANCARIO

Agosto 1 al 31 de 2025

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

CONTRATO 2024-0659

Septiembre 09 de 2025



Bogotá, 9 de septiembre de 2025

Ingeniero

JAIME ALEJANDRO BECERRA ACOSTA

Vicepresidente de Operaciones y Tecnología – Supervisor Contrato 2024-0659

Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior

Ciudad.

Estimado ingeniero, por medio del presente documento, la Unión Temporal Icetex 2016, hace entrega formal del informe de gestión de la solución Core Bancario SaaS correspondiente al mes de agosto de 2025.

Quedamos atentos a la fecha y hora de la sustentación del presente informe y de los comentarios, sugerencias o ajustes que resulten de las revisiones del comité de apoyo a la supervisión del contrato.

Gracias de antemano, por la atención prestada.

Cordialmente,



Jorge Andrés Álvarez Ortega

Gerente de Operación SaaS

Unión Temporal Icetex 2016

# 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	JAIME ALEJANDRO BECERRA ACOSTA
FECHA DE INICIO DEL CONTRATO	1/03/2024
FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO	28/02/2027
PERIODO DEL INFORME	01 al 31 de agosto de 2025
NUMERO DE PAGO	18 de 36

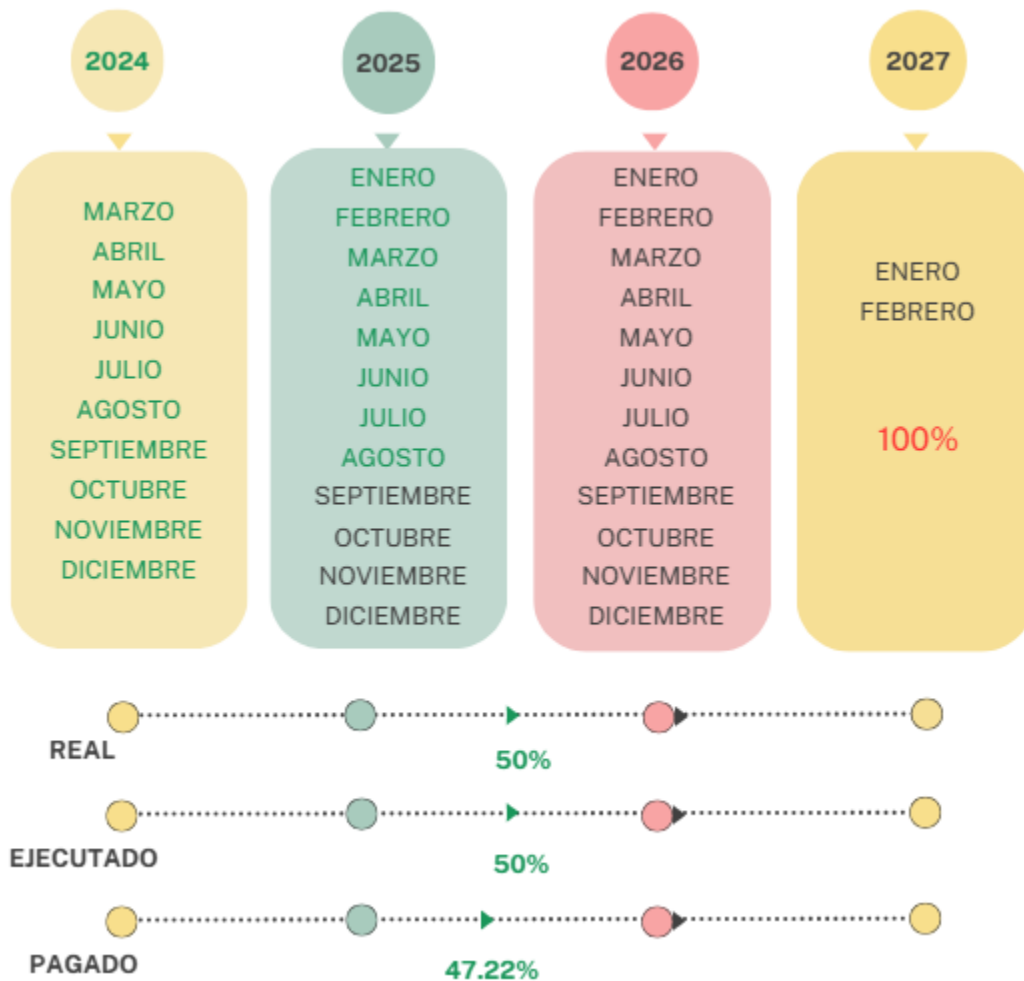
HISTORIAL DE VERSIONES Y REVISIONES			
Versión	Fecha	Responsable	Descripción
1.0	09/09/2025	Gerencia del Proyecto	Elaboración Informe 18

ÍNDICE:

1. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO	5
a. Avance físico del contrato	5
b. Avance financiero del contrato	5
2. SEGUIMIENTO EJECUCIÓN DEL CONTRATO	9
a. Seguimiento a la operación del servicio	9
b. Seguimiento replicación de datos	12
c. Seguimiento cierre diario y mensual	12
d. Seguimiento a Mantenimiento evolutivo	14
e. Seguimiento Plan de capacitación	15
f. Situaciones relevantes	16
g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad	18
h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato	19
i. Plan de trabajo general del contrato	20
j. Valores agregados	20
i. Modelador de flujos	20
ii. Infraestructura	22
k. Nuevos requerimientos	24
3. ANS	25
3.1. Plan de Acción ANS	36
4. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR	37
a. Recomendaciones del supervisor del contrato	37
b. Seguimiento a recomendaciones del mes anterior por parte del supervisor	37
5. NOVEDADES DE PERSONAL	38
6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	38
7. REGISTRO CASOS EN ARANDA	39

1. SEGUIMIENTO FINANCIERO DEL CONTRATO

a. Avance físico del contrato - Línea de tiempo



b. Avance financiero del contrato

Corte a agosto 31 de 2025

CONTRATO 2024-0659

LICENCIAMIENTO

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE LICENCIAMIENTO	\$16,702,820,000		
22/03/2024	PAGO ANUAL 1 – FVE 79		\$3,628,959,528	\$13,073,860,472
31/05/2024	PAGO PERÍODO 1 (mar 2024) – FVE-82		\$211,956,144	\$12,861,904,328
05/06/2024	PAGO PERÍODO 2 (abr 2024) – FVE-83		\$211,956,144	\$12,649,948,184
05/07/2024	PAGO PERÍODO 3 (may 2024) – FVE-84		\$211,956,144	\$12,437,992,040
31/07/2024	PAGO PERÍODO 4 (jun 2024) – FVE-85		\$211,956,144	\$12,226,035,896
01/09/2024	PAGO PERÍODO 5 (jul 2024) – FVE-86		\$211,956,144	\$12,014,079,752
2/10/2024	PAGO PERÍODO 6 (ago 2024) – FVE-87		\$211,956,144	\$11,802,123,608
31/10/2024	PAGO PERÍODO 7 (sep 2024) – FVE-88		\$211,956,144	\$11,590,167,464
3/12/2024	PAGO PERÍODO 8 (oct 2024) – FVE-89		\$211,956,144	\$11,378,211,320
20/12/2024	PAGO PERÍODO 9 (nov 2024) – FVE-91		\$211,956,144	\$11,166,255,176
07/01/2025	PAGO PERÍODO 10 (dic 2024) – FVE-92		\$211,956,144	\$10,954,299,032
04/03/2025	PAGO PERÍODO 11 (ene 2025) – FVE-93		\$211,956,144	\$10,742,342,888
26/03/2025	PAGO ANUAL 2 – FVE 94		\$2,903,167,622	\$7,839,175,266
01/04/2025	PAGO PERÍODO 12 (feb 2025) – FVE-95		\$211,956,144	\$7,627,219,122
28/05/2025	PAGO PERÍODO 13 (mar 2025) – FVE-97		\$211,956,144	\$7,415,262,978
25/07/2025	PAGO PERÍODO 14 (abr 2025) – FVE-101		\$211,956,144	\$7,203,306,834
25/07/2025	PAGO PERÍODO 15 (may 2025) – FVE-103		\$211,956,144	\$6,991,350,690
15/08/2025	PAGO PERÍODO 16 (jun 2025) – FVE-105		\$211,956,144	\$6,779,394,546
	PAGO PERÍODO 17 (jul 2025) – FVE-107		\$211,956,144	\$6,567,438,402

SERVICIO

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE SERVICIO	\$25,188,258,820		
31/05/2024	PAGO PERÍODO 1 (mar 2024) – FVE-82		\$534,495,470.40	
	DESCUENTO 10% ANS PERÍODO 1 – FVE-82		\$59,388,385.60	\$24,594,374,964.00
05/06/2024	PAGO PERÍODO 2 (abr 2024) – FVE-83		\$555,281,405.36	
	DESCUENTO 6,5% ANS PERÍODO 2 – FVE-83		\$38,602,450.64	\$24,000,491,108.00
05/07/2024	PAGO PERÍODO 3 (may 2024) – FVE-84		\$558,250,824.64	
	DESCUENTO 6% ANS PERÍODO 3 – FVE-84		\$35,633,031.36	\$23,406,607,252.00
31/07/2024	PAGO PERÍODO 4 (jun 2024) – FVE-85		\$564,189,663.20	
	DESCUENTO 5% ANS PERÍODO 4 – FVE-85		\$29,694,192.80	\$22,812,723,396.00
01/09/2024	PAGO PERÍODO 5 (jul 2024) – FVE-86		\$551,718,102.22	

	DESCUENTO 7,1% ANS PERÍODO 5 – FVE-86		\$42,165,753.78	\$22,218,839,540.00
2/10/2024	PAGO PERÍODO 6 (ago 2024) – FVE-87		\$564,189,663.20	
	DESCUENTO 5% ANS PERÍODO 6 – FVE-87		\$29,694,192.80	\$21,624,955,684.00
31/10/2024	PAGO PERÍODO 7 (sep 2024) – FVE-88		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 7 – FVE-88		\$0.00	\$21,031,071,828.00
3/12/2024	PAGO PERÍODO 8 (oct 2024) – FVE-89		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 8 – FVE-89		\$0.00	\$20,437,187,972.00
20/12/2024	PAGO PERÍODO 9 (nov 2024) – FVE-91		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 9 – FVE-91		\$0.00	\$19,843,304,116.00
07/01/2025	PAGO PERÍODO 10 (dic 2024) – FVE-92		\$587,945,017.44	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 10 – FVE-92		\$5,938,838.56	\$19,249,420,260.00
04/03/2025	PAGO PERÍODO 11 (ene 2025) – FVE-93		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 11 – FVE-93		\$0.00	\$18,655,536,404.00
01/04/2025	PAGO PERÍODO 12 (feb 2025) – FVE-95		\$593,883,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 12 – FVE-95		\$0.00	\$18,061,652,548.00
28/05/2025	PAGO PERÍODO 13 (mar 2025) – FVE-97		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 13 – FVE-97		\$0.00	\$17,316,908,692.00
25/07/2025	PAGO PERÍODO 14 (abr 2025) – FVE-101		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 14 – FVE-101		\$0.00	\$16,572,164,836.00
25/07/2025	PAGO PERÍODO 15 (may 2025) – FVE-103		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 15 – FVE-103		\$0.00	\$15,827,420,980.00
15/08/2025	PAGO PERÍODO 16 (jun 2025) – FVE		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 16 – FVE		\$0.00	\$15,082,677,124.00
	PAGO PERÍODO 17 (jul 2025) – FVE		\$744,743,856.00	
	DESCUENTO ANS PERÍODO 17 – FVE		\$0.00	\$14,337,933,268.00

OTRO SI #1

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE LICENCIAMIENTO SOLICITUDES	\$1,738,000,000		
14/07/2025	PAGO ÚNICO – FVE 102		\$1,738,000,000	\$0

FECHA PAGO	ITEM	VALOR	PAGOS	SALDO
	COMPONENTE BOLSA HORAS MANT. EVOLUTIVO	\$1,505,350,000		
29/07/2025	PAGO 849 HORAS – MAYO – FVE 104		\$277,835,250	\$1,227,514,750
15/08/2025	PAGO 22 HORAS – JUNIO – FVE 106		\$7,199,500	\$1,220,315,250

TOTAL CONTRATO 2024-0659

ITEM	VALOR	PAGOS	DTOS ANS	SALDO
VALOR CONTRATO	\$41,891,078,820	\$20,744,590,304	\$241,116,846	\$20,905,371,670
VALOR OTRO SI # 1 CONTRATO	\$3,243,350,000	\$2,023,034,750		\$1,220,315,250
VALOR TOTAL CONTRATO	\$45,134,428,820	\$22,767,625,054	\$241,116,846	\$22,125,686,920

2. SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

a. Seguimiento a la operación del servicio

Acorde con el Anexo 3 del contrato, la operación del servicio se encuentra enmarcada bajo una serie de requerimientos técnicos, cuyo cumplimiento está garantizado, algunos ítems desde el inicio del contrato, y algunos otros dentro de la operación mensual del servicio.

A continuación, se listan los ítems del Anexo 3 que tuvieron algún tipo de movimiento durante el presente período:

1.1. GENERALES	Agosto 31 - 2025
1.1.6. La Información generada y/o capturada en la solución CORE BANCARIO debe ser alojada de manera periódica (según definición de periodicidad y concurrencia del dato) en la zona de aterrizaje definida por el ICETEX de acuerdo con los ciclos de actualización del dato definidos por ICETEX, así como la estructura de datos de la zona de aterrizaje para las funcionalidades que se encuentren implementadas o que sean objeto de nueva implementación en el marco de la continuidad del servicio. Esta actualización de información deberá ser automática.	La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual. El 23 de julio de 2025, recibimos dos correos con comentarios y ajustes al documento mencionado. El miércoles 20 de agosto la UT respondió el correo, solicitando las sesiones de revisión para lograr avance en este frente. A la fecha de corte del presente informe no se ha tenido respuesta por parte de la entidad.
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”.	Mensualmente se realizan sesiones de revisión de ANS y se aplican las sanciones correspondientes. En abril 30/25, se realizó revisión conjunta con la Mesa de servicios, para establecer los ajustes que se requieren a la herramienta Aranda para la medición acorde con los términos contractuales. Estamos a la espera de la mesa de trabajo para revisar este aspecto.

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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Durante el mes de agosto de 2025, no se evidenciaron caídas del servicio ni desbordes de rendimiento en las herramientas de monitoreo del servicio. Igualmente, desde el monitoreo que realiza el área de infraestructura de Icetex tampoco se reportó algún problema de desempeño.
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. El control de solicitudes y requerimientos se hace por medio de la herramienta Aranda de gobierno de la entidad y cumple con las políticas de la mesa de servicio de la entidad. Para el caso de los mantenimientos evolutivos, se realiza todo el proceso de análisis, creación de HUs, estimación y aprobación. Luego se entrega un cronograma asociado y se realizan las pruebas respectivas hasta lograr un documento F80 el cual se presenta junto con el minutograma, los formatos de seguridad y bases de datos en el comité de cambios de Icetex. Una vez la funcionalidad está en producción se monitorea el ANS asociado a los despliegues exitosos.
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.	En marzo 3 de 2025 se entregó nuevamente plan de capacitación propuesto para la respectiva validación de la entidad. A la fecha de corte del presente informe (30/06/2025), la UT y el ICETEX estamos trabajando conjuntamente en los temas logísticos. Con respecto a las entregas puntuales de mantenimientos evolutivos, siempre se realiza una sesión formal de entrega con el área funcional donde se revisa el documento de alcance y entendimiento, el documento funcional y se hace una sesión online de la funcionalidad entregada a manera de capacitación y verificación.
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 garan-	Estamos a la espera de conformar una mesa de trabajo en conjunto con el área de seguridad de la información de la entidad para hacer una revisión de las políticas que regirán durante 2025 y poder actualizar lo que sea necesario.

tice 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.	
1.1.18.	
Según la descripción del Anexo “Acuerdos de Niveles de Servicio” se deben ejecutar acciones de DRP, con la periodicidad definida.	El día 6 de agosto de 2025, sostuvimos una reunión con la gerencia del proyecto y el área de riesgos de la entidad, con el fin de revisar los documentos actuales de DRP y establecer la metodología de la próxima prueba de restauración de backups y de ambiente de contingencia del Core Bancario. A la fecha de corte del presente informe, la UT se encuentra realizando los cambios en los documentos de acuerdo con lo propuesto y preparando los ambientes de las pruebas donde el área de riesgos y la gerencia del proyecto estarán en calidad de espectadores.
1.2. INTERFAZ	
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.	La solución Core Bancario cumple con este criterio. Los logs de auditoría se encuentran en SM en la ruta: Administración-Auditoría-Auditoría. Existe un mantenimiento evolutivo relacionado con cambios sobre el log de auditoría solicitado por la entidad. Esta funcionalidad se encuentra en proceso de certificación de calidad por parte de la entidad.
1.5. DATOS	
El servicio deberá garantizar la migración de datos desde y hacia el ecosistema de ICETEX, en donde se incluyan las actividades necesarias para llevar a cabo el análisis, la identificación, el diseño, homologación, transformación, cargue y validación de los datos existentes en las diferentes bases de datos del ICETEX que se deban incorporar al servicio CORE BANCARIO. Para el caso en que se requiera incorporación de nuevos requerimientos, deberá atenderse lo establecido en la Nota 1 del apartado REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual. El 23 de julio de 2025, recibimos dos correos con comentarios y ajustes al documento mencio-

	nado. El miércoles 20 de agosto la UT respondió el correo, solicitando las sesiones de revisión para lograr avance en este frente. A la fecha de corte del presente informe no se ha tenido respuesta por parte de la entidad.
--	--

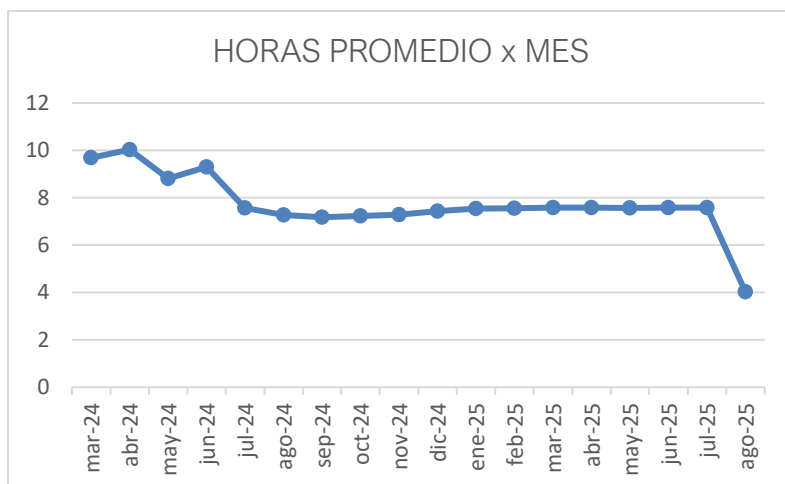
b. Seguimiento replicación de datos

La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual. El 23 de julio de 2025, recibimos dos correos con comentarios y ajustes al documento mencionado. El miércoles 20 de agosto la UT respondió el correo, solicitando las sesiones de revisión para lograr avance en este frente. A la fecha de corte del presente informe no se ha tenido respuesta por parte de la entidad.

c. Seguimiento de cierre diario y mensual

Con el fin de cumplir con las obligaciones contractuales, el área de mejoramiento continuo de la UT en conjunto con las áreas de infraestructura y arquitectura siguen realizando cambios con el fin de optimizar el desempeño y la calidad del servicio entregado a la entidad. Para el mes de agosto de 2025 se observa una mejora del **100%** en los tiempos de ejecución del cierre diario de cartera. Y se espera el mismo comportamiento para el cierre mensual del mes de agosto que se realizará la primera semana del mes de septiembre de 2025.

MES	HORAS PROMEDIO
mar-24	9,69
abr-24	10,03
may-24	8,81
jun-24	9,3
jul-24	7,57
ago-24	7,27
sep-24	7,18
oct-24	7,23
nov-24	7,29
dic-24	7,43
ene-25	7,54
feb-25	7,56
mar-25	7,58
abr-25	7,58
may-25	7,57
jun-25	7,58
jul-25	7,59
ago-25	4,03



Se relaciona el detalle de los tiempos de cierre diario del período comprendido del 1 al 31 de agosto de 2025 y el promedio de horas mensual.

DIA CIERRE	DIA CALEN DARIO	Envío del Pre cierre			Envío del cierre diario			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	22:32:45	22:41:21	0:08	22:42:07	1:04:47	2:22	2:31:30	7:07:09	4:35	08:28:41	09:05:55	0:37	7:43
4	4	22:07:25	22:22:12	0:14	22:22:52	1:27:29	3:05	03:49:35	7:39:33	3:49	11:01:50	11:49:18	0:47	7:57
5	5	22:06:39	22:21:11	0:14	22:52:04	1:34:01	2:42	04:33:07	8:34:19	4:01	11:38:43	12:12:06	0:33	7:31
6	6	21:36:53	22:06:27	0:29	22:07:22	012:03:53	2:56	02:24:19	6:40:54	4:16	19:21:18	19:36:14	0:14	7:57
7,8	8	22:20:39	22:29:45	0:09	22:33:29	1:34:37	3:01	03:33:30	7:37:34	4:04	09:39:46	10:08:10	0:28	7:42
9,10,11	11	21:32:50	21:39:32	0:06	21:41:14	22:21:13	0:39	22:22:25	23:59:34	1:37	23:27:13	23:33:48	0:06	2:30
12	12	21:23:30	21:32:50	0:09	21:33:48	21:59:41	0:25	22:01:43	23:57:54	1:56	23:10:32	23:16:47	0:06	2:37
13	13	21:04:09	21:12:08	0:07	21:14:26	21:56:04	0:41	22:00:14	23:47:00	1:46	23:09:34	23:16:12	0:06	2:43
14	14	21:20:37	21:31:31	0:10	21:31:54	21:59:26	0:27	22:01:08	23:54:06	1:52	23:04:41	23:12:03	0:07	2:38
15	15	21:50:45	21:59:17	0:08	22:01:34	22:52:41	0:51	22:37:59	23:52:50	1:14	23:53:23	23:59:15	0:05	2:20
16,17,18,19	19	21:21:47	21:29:34	0:07	21:30:04	21:53:25	0:23	22:01:02	0:05:22	2:04	23:07:32	23:14:01	0:06	2:41
20	20	22:29:19	22:35:22	0:06	22:36:42	23:08:51	0:32	23:09:03	1:12:25	2:03	1:13:56	1:20:46	0:06	2:48
21	21	22:31:06	22:38:15	0:07	22:39:45	23:02:03	0:22	23:09:00	1:13:41	2:04	1:19:46	1:26:52	0:07	2:40
22	22	22:30:16	22:46:32	0:16	22:48:52	23:08:40	0:19	23:16:31	1:19:58	2:03	1:21:22	1:28:07	0:06	2:45
23,24,25	25	22:29:44	22:34:32	0:04	22:35:08	22:56:04	0:20	23:03:56	1:07:41	2:04	1:09:52	1:16:12	0:06	2:36
26	26	22:26:57	22:32:57	0:06	22:33:18	22:53:56	0:20	23:00:26	1:04:35	2:04	1:06:09	1:12:43	0:06	2:37
27	27	22:48:29	23:21:43	0:33	23:23:51	23:43:26	0:19	23:50:13	1:13:55	1:23	00:55:04	01:02:02	0:06	2:22
28	28	22:35:19	22:47:03	0:11	22:48:32	23:08:10	0:19	23:16:19	1:20:16	2:04	1:21:34	1:28:39	0:07	2:42

d. Seguimiento a mantenimientos evolutivos

Horas de mantenimiento evolutivo agosto 2025 (Contrato base):

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA PREVISTA DE ENTREGA PARA PRUEBAS A ICETEX	ESTADO
Para este período no se ejecutaron horas por este concepto				
TOTAL HORAS				5200
TOTAL HORAS ACUMULADAS				5.002,42
TOTAL HORAS PERIODO ACTUAL				0
TOTAL HORAS PENDIENTES				197,58

Durante el periodo comprendido entre 1 al 31 de agosto de 2025, se ejecutaron las siguientes horas (adición #1):

Horas de mantenimiento evolutivo agosto 2025 (Otro Si #1):

FECHA APROBACION	HORAS APROBADAS	DESCRIPCION	FECHA PREVISTA DE ENTREGA PARA PRUEBAS A ICETEX	ESTADO
Agosto 15	147,2	Compensación Social	Agosto 27	Pendiente paso a producción
Agosto 29	6	Mensaje informativo estudio crediticio VFA	Agosto 29	En Pruebas
TOTAL HORAS				4600
TOTAL HORAS ACUMULADAS				879
TOTAL HORAS PERIODO ACTUAL				153,2
TOTAL HORAS PENDIENTES				3567,8

La cuarta factura de la adición #1, correspondiente a los meses de julio de 2025 (8 horas) y agosto de 2025 (153,2 horas), se generará por el valor de **\$52.752.700 IVA incluido**, para un total de **161,2 horas**.

REQUERIMIENTOS EN PROCESO DE APROBACIÓN
HU Prorratio de primas (AFIM) - Cobranzas
Deshabilitar parámetro para RNEC
Intercambio automático de información entre los aplicativos_V2
HU Interoperabilidad formularios VFA
HU Movimientos Condonaciones
HU Marquilla Subfondos
HU Alianzas Mediano Plazo (Fase 3)
HU Control de Cambios Transacciones Archivos USolidaria - Archivo Movimientos Diarios
HU Financiación Diferida

Pasos a Producción – agosto 2025

DESCRIPCION	FECHA PASO A PRODUCCIÓN
Migración servidor AS400 de producción (HU financiación diferida)	Agosto 9 de 2025

e. Seguimiento plan de capacitación

La nueva versión del documento entregado como plan de capacitación presentaba fechas de mayo de 2025 para la ejecución de este plan. A la fecha de corte de este informe estamos atentos a la reprogramación de estas.

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
5 de agosto	2	Actualización convocatoria 2025-2 FECECN	Agosto 5
4 de agosto	1	Aranda 105818, 105819, 105880 – Cambio deudor 3x1	Agosto 5
5 de agosto	1	Aranda 105882, 106306, 106357 – Cambio deudor 3x1	Agosto 6
14 de agosto	2	Aranda 106147 – Carga pregunta COMUNIDADES NEGRAS	Agosto 15

19 de agosto	12	Aranda 106119 - actualización masiva de tasa de contratación para la población de Cuenta Cobro Nación CCN en estudio	Agosto 20
8 de agosto	2	Aranda 105417 - ajuste por base de datos de la tasa mora a tasa 0% de los créditos Protección Constitucional Mecanismo transitorio	Agosto 9
25 de agosto	1	Aranda 106038 - Eliminación de solicitudes convocatoria FONDO ICBF PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO	Agosto 26
27 de agosto	1	Aranda 106476, 106479 y 106579 – Cambio deudor 3x1	Agosto 28
27 de agosto	1	Aranda 106527 – Aplicación novedad pago anticipado	Agosto 28
29 de agosto	1	Aranda 106499 (Creditos 3209314, 2777318, 242879) – Cambio deudor 3x1	Agosto 30
Agosto 28	2	Capacitación Creación centro de costos Alianzas MP	Agosto 28
TOTAL HORAS CONTRATO			1.800
HORAS ACUMULADAS			610
HORAS PERIODO ACTUAL			26
TOTAL HORAS PENDIENTES			1164

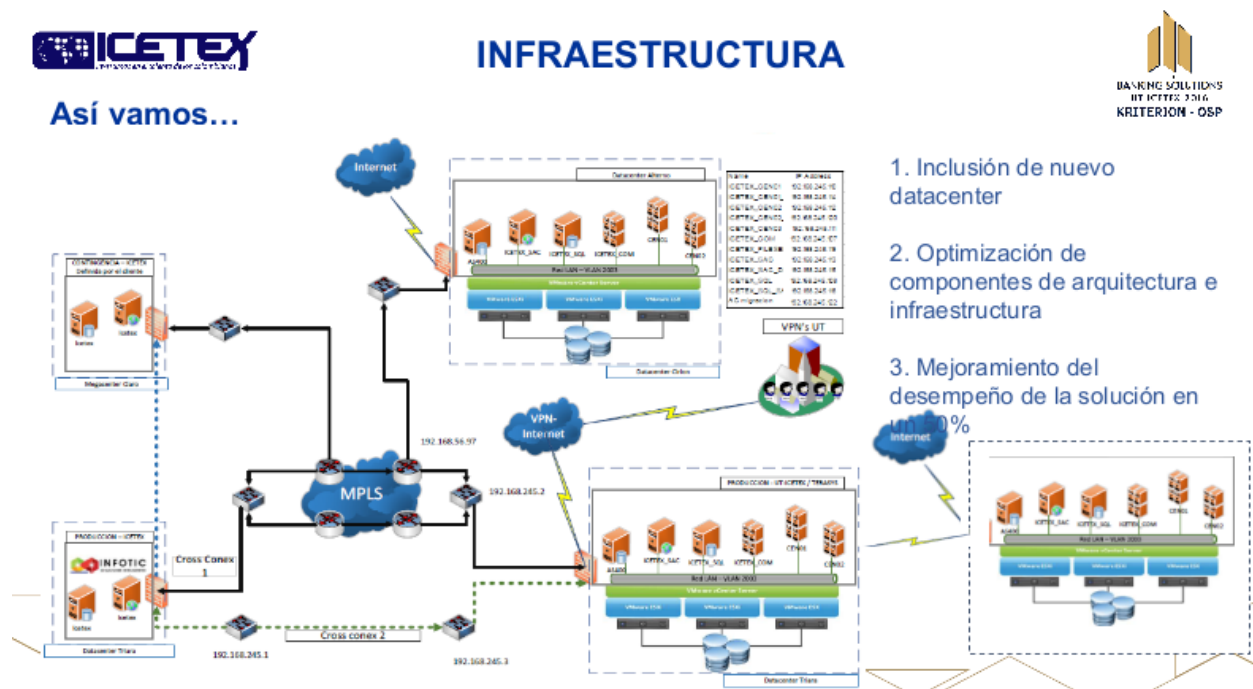
f. Situaciones relevantes

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

- Planes de acción a infraestructura: El plan de acción asociado a la infraestructura de la solución Core Bancario continúa en ejecución y como evidencia de esto, se han ejecutado las siguientes actividades:
 - ✓ Independización de ambientes de producción y pruebas en la plataforma IBM i (Anteriormente AS/400). Al incluir un nuevo servidor IBM i, se lograron optimizar los tiempos de ejecución del cierre diario y mensual de la operación de cartera, cumpliendo así con el ANS establecido.
 - ✓ Optimización de rutinas de los procesos de PRECIERRE y POSTCIERRE incluidos en el proceso general de Cierre de Cartera. Para tal resultado se aprovecharon los nuevos recursos de hardware para lograr paralelismo en algunas rutinas y poder ejecutar los procesos

con más hilos.

- ✓ Automatización del proceso general de Cierre de Cartera. La automatización y generación de alertas en el proceso de cierre ha reducido el riesgo en la ejecución manual de este proceso.
- ✓ Inclusión de un nuevo DataCenter para lograr más recursos de procesamiento y disponibilidad con el fin de cumplir con los ANS establecidos. De igual forma tener más servidores a disposición de la entidad para lograr ambientes más estables en lo que respecta a la certificación y pruebas de calidad de los mantenimientos evolutivos solicitados por la entidad bajo el marco de este contrato.



Replicación de datos:

La UT entregó el documento ICX-012024 - Transferencia de información v3.pdf el día 29 de noviembre de 2024. El 24 de abril de 2025 tuvimos una reunión vía teams con el equipo de tecnología y datos particularmente donde nos

expresaron que el documento ICX-012024 – Transferencia de información v3.pdf había perdido validez y que se estaba trabajando en un nuevo alcance para poder cumplir con este requerimiento contractual. El 23 de julio de 2025, recibimos dos correos con comentarios y ajustes al documento mencionado. El miércoles 20 de agosto la UT respondió el correo, solicitando las sesiones de revisión para lograr avance en este frente. A la fecha de corte del presente informe no se ha tenido respuesta por parte de la entidad.

Informe de créditos activos

2024			2025		
Mes	Cantidad ID Icetex	Cantidad ID Signature	Mes	Cantidad ID Icetex	Cantidad ID Signature
Marzo	615.405	880.194	Enero	632.121	923.468
Abril	622.082	884.297	Febrero	630.195	917.426
Mayo	630.296	909.608	Marzo	607.898	875.229
Junio	630.517	916.841	Abril	625.558	922.355
Julio	614.221	882.161	Mayo	606.675	884.809
Agosto	643.132	937.497	Junio	624.337	904.717
Septiembre	630.839	914.121	Julio	611.979	901.055
Octubre	631.828	919.023	Agosto	593.126	867.472
Noviembre	638.996	938.931	Septiembre		
Diciembre	617.839	896.073	Octubre		
			Noviembre		
			Diciembre		

g. Seguimiento Pruebas de contingencia y continuidad

El Documento de DRP_BCP_Core_Bancario_2024.pdf, fue entregado a la entidad el cual contiene la información requerida por la entidad. La VOT realizó la revisión de dicho documento y envió email del 7 de octubre con las observaciones pertinentes, la UT realizó los ajustes del plan y se envió el 30 de noviembre de

2024 para realizar la mesa de trabajo. Por otra parte, la VOT menciona que las pruebas de DRP y BCP deben realizarse bajo dos frentes separados. Uno con el fin de dar cumplimiento a un lineamiento de la dirección de tecnología con respecto a sus proveedores de servicio y el otro frente relacionado con el cumplimiento de una obligación contractual del servicio de Core Bancario.

La versión actualizada de este documento es: Documento de DRP_BCP_Core_Bancario_2024_V2.pdf, entregado en noviembre de 2024, a la gerencia del proyecto Core Bancario.

De acuerdo con la reunión sostenida con el área de riesgos de la entidad el día 6 de agosto de 2025, la UT tiene un compromiso de generar un nuevo documento con los escenarios para la prueba de contingencia del mes de septiembre de 2025.

Acorde con el documento 3.3 Anexo 2 – Acuerdos de niveles de servicio del contrato 2024-0659, las pruebas de DRP se deben realizar de manera semestral, Las pruebas de backups y de verificación de los ambientes de contingencia se realizan semestralmente y están programadas para el mes de septiembre de 2025.

h. Seguimiento Matriz de riesgos del contrato

La matriz de riesgos es la elaborada por la entidad como parte integral del contrato 2024-0659. Se relacionan los ítems que se encuentran a cargo de la UT y que tienen observaciones para el presente período.

#	Descripción (qué puede pasar y, si es	Consecuencia de	Tratamiento/controles a ser implementados	Persona que implementa el	Fecha inicio tratamiento	Fecha término tratamiento	Monitoreo y Revisión	OBSERVACIONES
---	---------------------------------------	-----------------	---	---------------------------	--------------------------	---------------------------	----------------------	---------------

	posible, cómo puede pasar)	la ocurrencia del evento					Forma de realizar monitoreo	Periodicidad monitoreo / Cuando?	
12	Incumplimiento en la pago al contratista por fallas administrativas	No pago del valor mensual del contrato	1. Realización de reuniones de seguimiento a la obtención de entregables de los servicios contratados	Contratista/ Dirección de Tecnología	Durante la ejecución del contrato	Hasta la finalización del contrato	Seguimiento mensual vía reuniones de supervisión	Mensual	Riesgo no materializado A la fecha de corte del presente período, se encuentra pendiente el pago 17 correspondiente al mes de Agosto 2025.
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 Acorde con la matriz de ANS, la disponibilidad del servicio durante el mes de agosto de 2025 fue 100%

i. Plan de trabajo general del contrato

El plan de trabajo general se definió al inicio del contrato para establecer tanto el cumplimiento como el avance de los diferentes ítems definidos. En términos generales, a la fecha de corte de este informe, el porcentaje de ejecución se encuentra en un 50% acorde con la gráfica inicial de este informe.

j. Valores agregados

i. Modelador de flujos

Se establecieron mesas de trabajo con el área de operaciones de la entidad y los resultados fueron satisfactorios. El plan para montar la nueva DEMO estará enfocado en 4 procesos:

1. Comprobante de CCN (Cuenta Cobro Nación)

2. Desembolsos
3. Comunicados y reportes PAC
4. Ajustes CBP y estado tipo cartera

Según la más reciente mesa de trabajo durante el mes de noviembre de 2024, se determinó realizar la DEMO sobre el proceso actual de desembolsos de la entidad, para tal fin, la UT Icetex 2016, compartió un documento el día 30 de noviembre (**ICX-262024 - Conciliacion de giros - Documento Funcional.pdf**). De común acuerdo con el área de cartera, la sesión de DEMO se realizó el viernes 10 de enero de 2025, para el proceso de desembolsos.

A la fecha de corte del presente informe, se han realizado las siguientes actividades que tienen cargo a la bolsa de implementación de modelador de flujos del contrato.

ACTIVIDADES EJECUTADAS A 31/01/2025 -BPM		
	Actividad	Horas
1	Estimación de tareas BPM desembolsos	1
2	Gestión de correo: Implementación BPM - Proceso de desembolsos. mgallo - jalvarez - mrhenals	1
3	Gestión Aranda 99958 - Impotación de giros con subcuenta línea 26	4
4	Socialización de proceso BPM, validaciones con usuarios funcionales y definición de ajustes requeridos.	2
5	Publicación de BPM process de Conciliación de giros en servidor 114 para presentación DEMO a ICETEX.	3
6	Despliegue en servidor 123 y pruebas conciliación Giros	6
7	Desarrollo y estabilización BPM conciliación Giros	3
8	Desarrollo y estabilización BPM conciliación Giros	5
9	Desarrollo y pruebas funcionalidad de desembolsos adicionales conciliación giros	5
10	Pruebas conciliación de giros adicionales	2
11	Desembolsos adicionales para conciliación de Giros	5
12	Desarrollo y pruebas de funcionalidad de generación de archivo de desembolsos y transferencia a 400	6
13	Pruebas de conciliación de giros	2
14	Nueva tarea que procesa desembolsos adicionales	2
15	Despliegue en servidor 123 de nuevas tareas de creación de crédito - conciliación de giros.	2
16	Pruebas y correcciones conciliación de Giros.	8
17	Conciliación Giros: Configuración y pruebas de BPM- Creación de crédito	6
18	CONCILIACIÓN DE GIROS: Desarrollo: Procesamiento de desembolsos nuevos -	6
19	Conciliación de giros. Cambio de tablas por versión más actual y despliegue en desarrollo.	8
20	Conciliación de giros: Desarrollo y despliegue en desarrollo de proceso básico de conciliación de giros	7
21	Revisión de error en BPM process - Conciliación desembolsos. Proceso muestra pantalla final.	2
22	Desarrollo BPM de procesamiento de desembolsos.	8
23	DESARROLLO: BPM conciliación de Giros	8
24	Proceso BPM: Conciliación de giros.	3
	TOTAL	105

A la fecha de corte del presente informe, estamos esperando la aprobación de 42 horas de esta bolsa para poder terminar con esta actividad.

ii. Infraestructura

Servidores y aplicaciones actualmente en producción

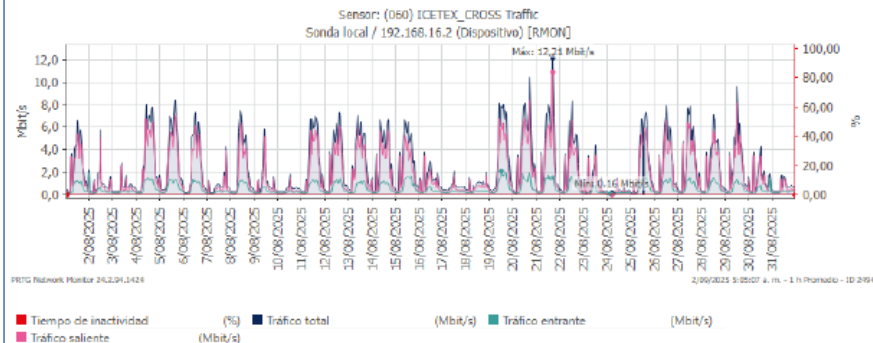
	Nombre	Descripción	Aplicación	S.O
1	ICETEX_CEN02	SM Peer 2	Solicitudes	Debian
2	ICETEX_CEN07	SM Peer 8	Solicitudes	Debian
3	ICETEX_CEN08	SM Peer 9	Solicitudes	Debian
4	ICETEX_CEN09	SM Peer 10	Solicitudes	Debian
5	ICETEX_CEN10	SM Peer 11	Solicitudes	Debian
6	ICETEX_CEN11	SM Peer 12	Solicitudes	Debian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

Desempeño de canales de comunicación

Host 'TR-BL03-ICETEX'				
2025-08-01 00:00:00 to 00:00:00 2025-08-31				
Duration 21 0h 0m 0s				
Host State Breakdowns:				
State	Type/Reason	Time	% Total Time	% Known Time
UP	Unscheduled	31 d 0h 0m 0s	100.000%	100.000%
	Scheduled	0d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Total	31 d 0h 0m 0s	100.000%	100.000%
DOWN	Unscheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Scheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Total	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
UNREACHABLE	Unscheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Scheduled	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
	Total	0 d 0h 0m 0s	0.000%	0.000%
Undetermined	Monitoring Not Running	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
	Insufficient Data	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
	Outside Timeperiod	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
	Total	0 d 0h 0m 0s	0.000%	
All	Total	31 d 0h 0m 0s	100.000%	100.000%

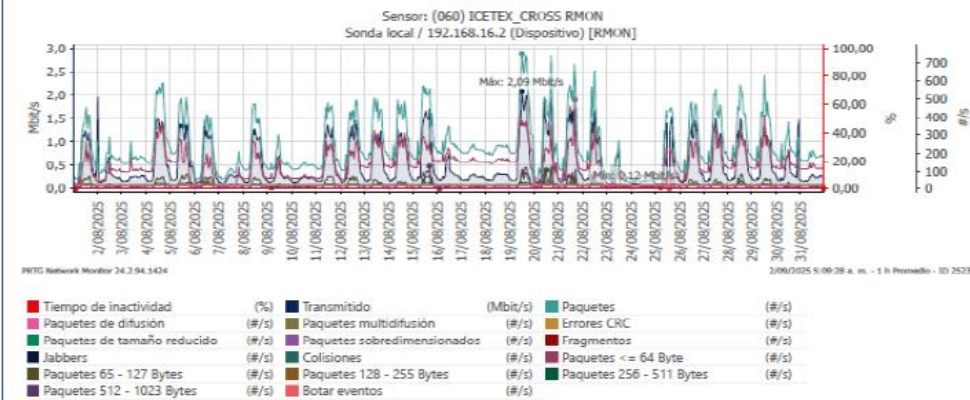
Informe para (060) ICETEX_CROSS Traffic

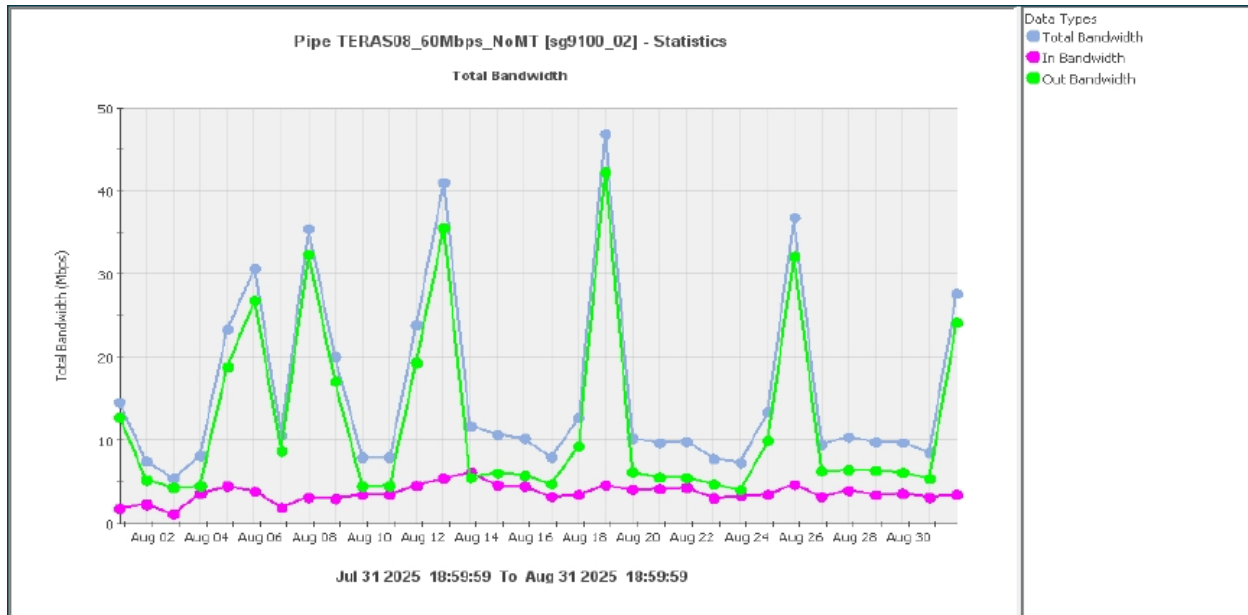
Plazo de tiempo de informe:	1/08/2025 12:00:00 a. m. - 31/08/2025 11:59:00 p. m.			
Tipo de sensor:	Tráfico (SNMP) 64bit (60 s intervalo)			
Sonda, grupo, dispositivo:	Sonda local > Sonda local > 192.168.16.2 (Dispositivo) [RMON]			
Estadísticas de tiempo de actividad:	OK:	100 %	[30d 21h 55m 17s]	Fallo: 0 % [00s]
Estadísticas de petición:	Bueno:	99,993 %	[44515]	Fallo: 0,007 % [3]
Promedio (Tráfico total):	2,20 Mbit/s			
Total (Tráfico total):	699.365 MB			



Informe para (060) ICETEX_CROSS RMON

Plazo de tiempo de informe:	1/08/2025 12:00:00 a. m. - 31/08/2025 11:59:00 p. m.			
Tipo de sensor:	RMON (SNMP) (60 s intervalo)			
Sonda, grupo, dispositivo:	Sonda local > Sonda local > 192.168.16.2 (Dispositivo) [RMON]			
Estadísticas de tiempo de actividad:	OK:	100 %	[30d 21h 54m 40s]	Fallo: 0 % [00s]
Estadísticas de petición:	Bueno:	99,993 %	[44515]	Fallo: 0,007 % [3]
Promedio (Transmitido):	0.52 Mbit/s			
Total (Transmitido):	100.092 MB			





Para el presente periodo no se evidencian problemas de desempeño en los anchos de banda de los canales que soportan la solución Core Bancario SaaS.

k. Nuevos requerimientos

Para el presente periodo no hubo nuevos requerimientos

3. ANS

Disponibilidad del Sistema Core Bancario

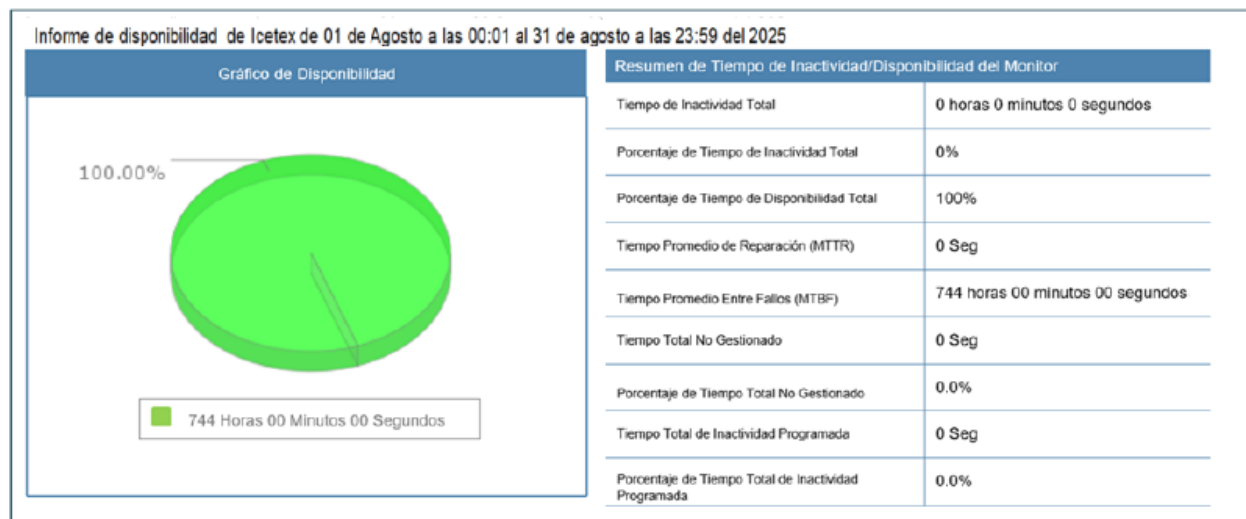
DESCUENTOS POR IMPACTO	
100	= PD <= 99,9 -> 0%
99,9	< PD >= 99,7 -> 1%
99,7	< PD >= 99,5 -> 3%
99,5	< PD >= 99,0 -> 5%
99,0	<= PD -> 10%

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento de Disponibilidad del Servicio

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

$PD = (1 - (0/44640)) * 100$

$PD^* = 100\%$. No aplica descuento de ANS por impacto.



La disponibilidad general de la solución Core Bancario para el mes de agosto de 2025 fue de **100%**.

Los datos que se muestran a continuación son extraídos de la herramienta WatchDog para el mismo mes. (Para el reporte completo, ver documento: IGS18 - ANEXO 3 Log WatchDog Agosto2025)

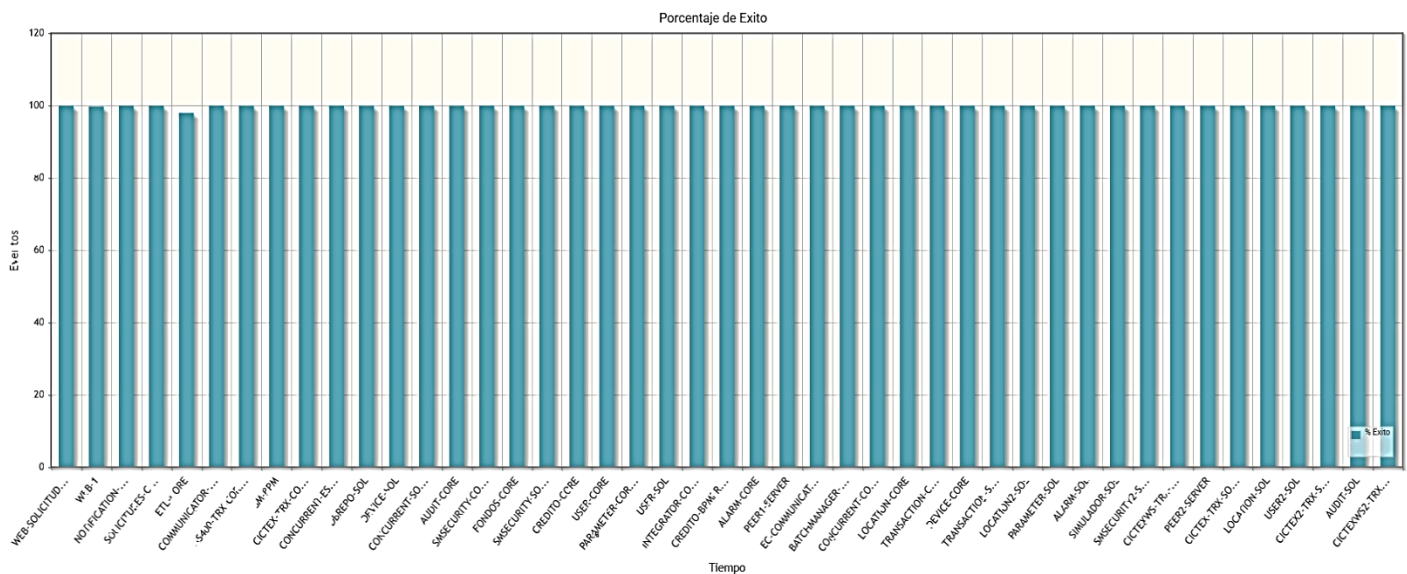
Reporte de monitoreo de microservicios SM

Generalidades: Rango de fechas: 01/08/2025 – 31/08/2025

Herramienta de monitoreo: sm-watchdog

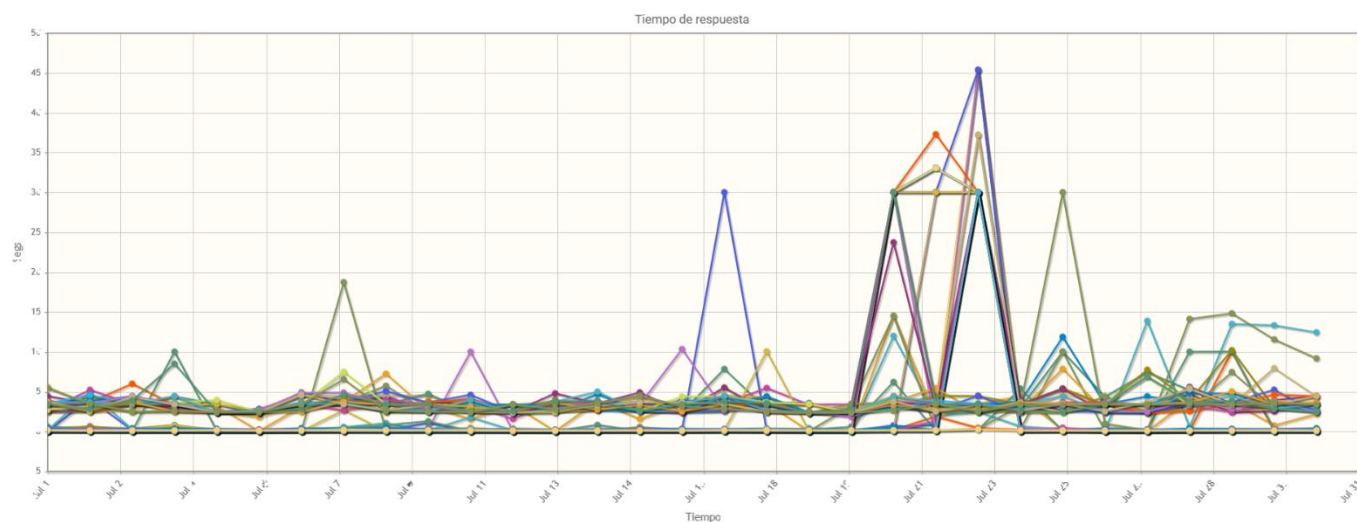


Porcentaje de disponibilidad de microservicios monitoreados



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

Tiempos de respuesta



Tiempo promedio que un microservicio tarda en responder a una petición

Lista de servicios monitoreados

SMART MANAGEMENT									
Inicio Tareas Cartera Módulos Reportes Alarmas Configuración Administración									
Componentes									
Id	Acciones	Código	Nombre	Tipo	Categoría	Estado Administrativo	Estado Operacional	Monitoreo Habilitado	Auto-Reset
57		SOLICITUDES-CORE-5	SOLICITUDES-CORE-5	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
56		SIMULADOR-SOL	SIMULADOR-SOL	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
55		SOLICITUDES-CORE-4	SOLICITUDES-CORE-4	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
54		SOLICITUDES-CORE-3	SOLICITUDES-CORE-3	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
53		LOCATION2-SOL	LOCATION2-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
52		USER2-SOL	USER2-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
51		CICTEXWS2-TRX-SOL	CICTEXWS2-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
50		CICTEX2-TRX-SOL	CICTEX2-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
49		SMSECURITY2-SOL	SMSECURITY2-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
48		COMMUNICATOR-TRX-SOL	COMMUNICATOR-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
47		LOCATION-SOL	LOCATION-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
46		NOTIFICATION-SOL	NOTIFICATION-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
45		AUDIT-SOL	AUDIT-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
44		PARAMETER-SOL	PARAMETER-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
43		ALARM-SOL	ALARM-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
42		CICTEXWS-TRX-SOL	CICTEXWS-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
41		CICTEX-TRX-SOL	CICTEX-TRX-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
40		TRANSACTION-SOL	TRANSACTION-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
39		CONCURRENT-SOL	CONCURRENT-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
38		DEVICE-SOL	DEVICE-SOL	Microservicio	SOLTRX	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
37		WEB-SOLICITUDES-3	WEB-SOLICITUDES-3	Tomcat	TOMCAT-SOL	Deshabilitado	Desconocido	Deshabilitado	Deshabilitado
36		WEB-SOLICITUDES-2	WEB-SOLICITUDES-2	Tomcat	TOMCAT-SOL	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
35		USER-SOL	USER-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
34		CONCURRENT-ESTADODECUENTA	CONCURRENT-ESTADODECUENTA	Microservicio	ESTADO DE CUENTA	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado
32		EC-COMMUNICATOR-TRX-CORE	EC-COMMUNICATOR-TRX-CORE	Microservicio	ESTADO DE CUENTA	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado
31		PEER2-SERVER	PEER2-SERVER	Servidor	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
29		PEER4-SERVER	PEER4-SERVER	Servidor	IPEER_4	Habilitado	Desconocido	Deshabilitado	Deshabilitado
28		SOLICITUDES-CORE-2	SOLICITUDES-CORE-2	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
27		SMSECURITY-SOL	SMSECURITY-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
26		CREDITO-BPMPROCESS-CORE	CREDITO-BPMPROCESS-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
25		COMMUNICATOR-TRX-CORE	COMMUNICATOR-TRX-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
24		ETL-CORE	ETL-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
23		DEVICE-CORE	DEVICE-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
22		DBREPO-SOL	DBREPO-SOL	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
21		CICTEX-TRX-CORE	CICTEX-TRX-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
20		BATCHMANAGER-CORE	BATCHMANAGER-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
19		AS400-TRX-CORE	AS400-TRX-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
18		CONCURRENT-CORE	CONCURRENT-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado
17		SM-BPM	SM-BPM	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado
16		AUDIT-CORE	AUDIT-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
15		ALARM-CORE	ALARM-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
14		PARAMETER-CORE	PARAMETER-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
13		NOTIFICATION-CORE	NOTIFICATION-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
12		SMSECURITY-CORE-SOL	SMSECURITY-CORE-SOL	Microservicio	SOLBASE	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
11		SMSECURITY-CORE	SMSECURITY-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
10		LOCATION-CORE	LOCATION-CORE	Microservicio	IPEER_4	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
9		SOLICITUDES-CORE-1	SOLICITUDES-CORE-1	Microservicio	SOLSOLICITUDES	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
8		FONDOS-CORE	FONDOS-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
7		PEER1-SERVER	PEER1-SERVER	Servidor	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
6		WEB-SOLICITUDES	WEB-SOLICITUDES	Tomcat	TOMCAT-SOL	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
5		INTEGRATOR-CORE	INTEGRATOR-CORE	Microservicio	IPEER_6	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
4		TRANSACTION-CORE	TRANSACTION-CORE	Microservicio	IPEER_1	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
3		USER-CORE	USER-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Habilitado
2		CREDITO-CORE	CREDITO-CORE	Microservicio	IPEER_7	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado
1		WEB1	WEB-1	Tomcat	TOMCAT-CREDITO	Habilitado	Habilitado	Habilitado	Deshabilitado

Registros 1 a 55 de 55 Página 1 de 1

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

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

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

Tiempo de atención - Incidentes

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

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Incidente – tiempo de atención, no se presentan descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo: IGS18 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

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

Tiempo de solución - Incidente

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

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Incidente – tiempo de solución. No se presentan descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS18 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

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

Gestión de la solución – Cálculo del indicador

DESCUENTOS POR IMPACTO
1.50%

Acorde con el Anexo 2, Acuerdo de Niveles de Servicio del contrato 2024-0659, en el segmento Incidente – tiempo de solución. No se presentan descuentos por impacto del presente ANS

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

Ver detalle documento anexo IGS18 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

CNC: Número de casos no cerrados

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

$CNC = [(0 / 77 * 100) \%$

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

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 $\geq$ 3)

CINP= Cantidad de incidentes no postulados a problemas.

Para este periodo no se postulan incidentes recurrentes para gestionar un problema

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.

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

$CSNG = CS - CSG$

$CSNG = 77 - 77 = 0$

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

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 2024-0659, en el segmento Requerimiento – tiempo de atención. No se presentaron descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS18 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659

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 2024-0659, en el segmento Requerimiento – tiempo de solución, no se presentaron descuentos por impacto del presente ANS. Ver detalle documento anexo IGS18 - ANEXO 1 Reporte casos Aranda - Contrato 2024-0659.

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

Para todos los casos el TER es menor que 1.

No aplica descuento por impacto

Número de pruebas DRP exitosas – DRP

DESCUENTOS POR IMPACTO
5%

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

Finalización Cierre Batch Core Bancario - Cierre

DESCUENTOS POR IMPACTO
5.0%

Para el período 18 (agosto 2025) 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	7:43	Cumple
2	4	4	7:57	Cumple
3	5	5	7:31	Cumple
4	6	6	7:57	Cumple
5	7,8	8	7:42	Cumple
6	9,10,11	11	2:30	Cumple
7	12	12	2:37	Cumple
8	13	13	2:43	Cumple
9	14	14	2:38	Cumple

10	15	15	2:20	Cumple
11	16,17,18,19	19	2:41	Cumple
12	20	20	2:48	Cumple
13	21	21	2:40	Cumple
14	22	22	2:45	Cumple
15	23,24,25	25	2:36	Cumple
16	26	26	2:37	Cumple
17	27	27	2:22	Cumple
18	28	28	2:42	Cumple

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

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

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 %

Índice de cumplimiento IC = (# de cambios exitosos / # total de cambios realizados) *100

IC = (0/0) * 100

IC = 100%

No aplica descuento por impacto

3.1. PLAN DE ACCIÓN ANS

Teniendo en cuenta que para el presente período no se presentaron multas por concepto de ANS, se determina que no es necesario generar ningún plan de acción para mitigar impacto de ANS.

4. SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES DEL SUPERVISOR

a. Recomendaciones del Supervisor del Contrato

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

En el período anterior no se presentaron recomendaciones

5. NOVEDADES DE PERSONAL

Durante el presente período no se presentaron novedades relacionadas con el equipo de trabajo de la UT.

6. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

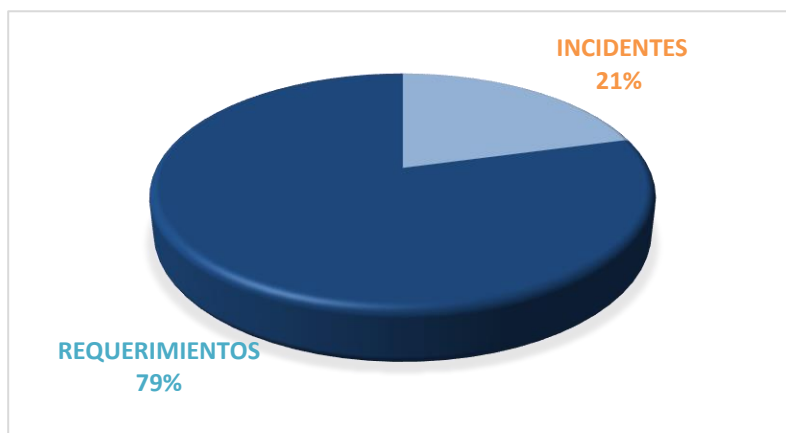
La UT ICETEX 2016 se acoge a los lineamientos establecidos en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de cada una de las empresas que la componen, lo anterior, en cumplimiento de la normatividad establecida por el Ministerio de Trabajo.

7. REGISTRO CASOS EN ARANDA

El total de casos reportados por la herramienta Aranda es de 77 de los cuales 16 fueron registrados como INCIDENTES y 61 como REQUERIMIENTOS.

CASOS REPORTADOS - PERIODO 18

TOTAL CASOS REGISTRADOS: 77		
INICIDENTES	16	21%
REQUERIMIENTOS	61	79%



Al cierre de este informe se observa a nivel general:

TIPO	REGISTRA- DOS	NIVEL CRITICIDAD	SOLUCIONADOS	PENDIENTES
Incidentes 16	--	CRITICO	--	--
	1	ALTO	1	--
	15	MEDIO	14	1*
	0	BAJO	--	--
Requerimientos 61	1	CRITICO	1	--
	3	ALTO	2	1**
	57	MEDIO	47	10**
	0	BAJO	--	--

NOTA: Se reitera que los tiempos de atención de la mesa de servicios son entre semana de lunes a viernes de 7:00am a 5:00 pm. No se atiende sábados, domingos ni festivos

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

ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	OBSERVACION	FECHA ESPERADA DE SOLUCION
87026	Buenas tardes, se requiere de la validación de la base anexa ya que se evidencian 25 pagos que ingresaron como excedente a capital teniendo cuota vigente o en mora, los casos ya fueron ajustados pero se requiere validar el motivo.	21/08/2025 16:26	No es incidente. Al realizar el usuario el ajuste manual, no se puede identificar la causa por cuanto la replicación del error no es posible cuando ya se ha realizado la corrección.	2 de septiembre de 2025

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

ARANDA	DESCRIPCION	FECHA REGISTRO	OBSERVACION	FECHA ESPERADA DE SOLUCION
106436	solicita la actualización del nombre del programa académico en el aplicado Core Bancario, este ya registra actualizado en C&Ctex crédito . Programa errado: Ingeniería Nava Programa Correcto: Ingeniería Mecánica	25/08/2025 9:18	En espera de aprobación de horas por parte del Icetex	Depende del Icetex
106478	Realizar la sincronización del crédito toda vez que al validar la información en signature no se encuentra sincronizada con SM, lo anterior con el fin de normalizar el plan de pagos. 6556459 1144092816 CINDY VANESSA HERRERA VIVAS LINEAS TRADICIONALES TU ELIGES 30% ESTUDIOS 1706556459-0	26/08/2025 8:38	El caso tiene un porcentaje de avance del 90% de la solución	2 de septiembre
106499	requerimos expedir certificado de paz y salvo, pero los siguientes IDs cuentan con marquilla JURÍDICO que impide dicha expedición, solicito su amable colaboración para realizar el ajuste al que haya lugar, para que permita expedir dichos certificados.	26/08/2025 12:54	El caso tiene un porcentaje de avance del 90% de la solución	2 de septiembre
106577	aplicación de la novedad REFINANCIACION donde el beneficiario cumplió con el acuerdo pactado con fecha 05/06/2025.	28/08/2025 8:15	En validación de la UT	8 de septiembre

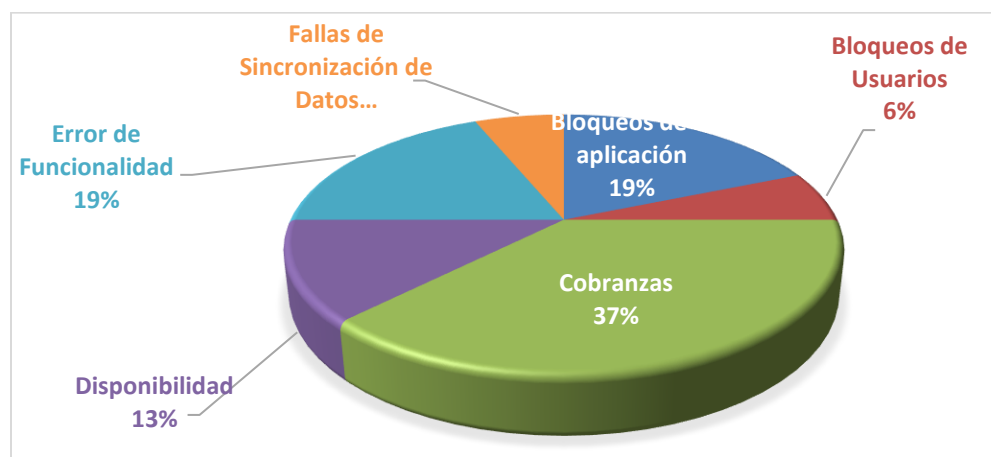
106635	aplicación de las novedades de los acuerdos de pago, que los beneficiarios han cumplido y se encuentran pendiente por aplicar.	29/08/2025 9:57	En validación de la UT	8 de septiembre
106636	generar un reporte de los recaudos que hacen parte de la novedad de acuerdos SAC, lo anterior teniendo en cuenta que la novedad reversa un recaudo que ingresó de manera automática y lo re replica con una nueva distribución.	29/08/2025 10:04	A este caso se le da solución cuando finalice el cierre mensual de agosto de SAC.	Depende del Icetex
106662	De acuerdo con el proceso conciliatorio de giros con corte al 29 de agosto de 2025, 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	29/08/2025 17:20	El caso tiene un porcentaje de avance del 90% de la solución	2 de septiembre

7.1. Incidentes del Periodo

De los 16 Incidentes reportados en el período la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL INCIDENTES	PRIORIDAD			16	100%
PERÍODO 18	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Bloqueos de la aplicación			3	3	19%
Bloqueos de Usuarios			1	1	6%
Cobranzas			6	6	38%
Disponibilidad		1	1	2	13%
Error de Funcionalidad			3	3	19%
Fallas de Sincronización de Datos			1	1	6%

INCIDENTES - PERIODO 18



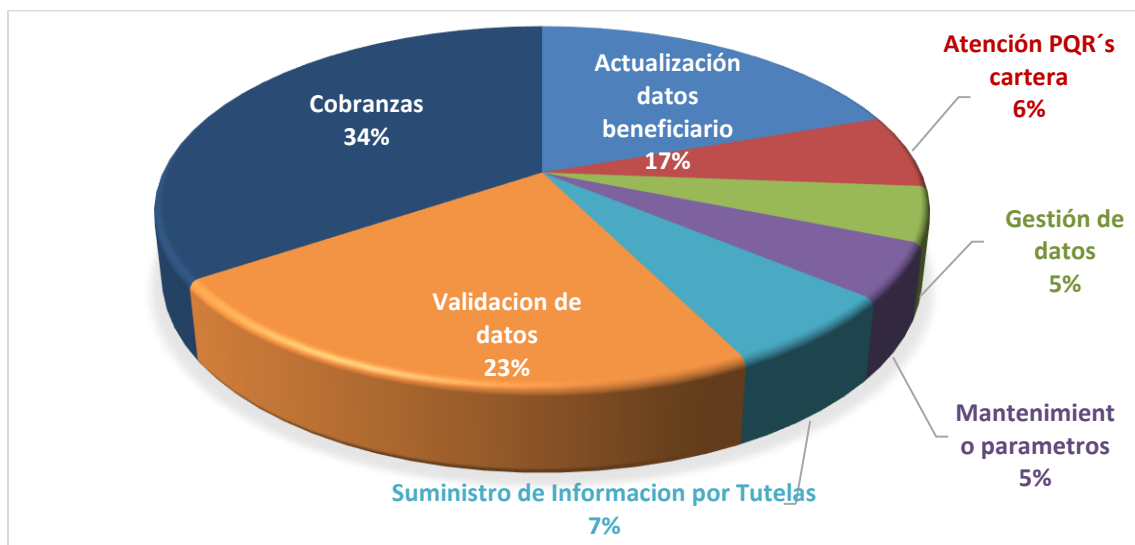
Bloqueos de la aplicación	Solucionados	86720, 86788, 86827
	En revisión UT	-
Bloqueos de usuarios	Solucionados	86716
	En revisión UT	-
Cobranzas	Solucionados	86730, 86735, 86980, 87015, 87116, 87119
	En revisión UT	-
Disponibilidad	Solucionados	86774, 87003
	En revisión UT	-
Error de funcionalidad	Solucionados	87183, 87220
	En revisión UT	87026
Fallas de Sincronización de Datos	Solucionados	86866
	En revisión UT	-

7.2. Requerimientos del Periodo

De los 61 Requerimientos reportados en el período, la clasificación por categoría es la siguiente:

TOTAL REQUERIMIENTOS	PRIORIDAD			61	100%
PERÍODO 18	CRITICA	ALTA	MEDIA		
Actualización datos beneficiario			12	12	20%
Atención PQR's cartera			4	4	7%
Gestión de datos			3	3	5%
Mantenimiento parámetros			3	3	5%
Suministro de Información por Tutelas	1	3	0	4	7%
Validación de datos			14	14	23%
Cobranzas			21	21	34%

REQUERIMIENTOS - PERIODO 18

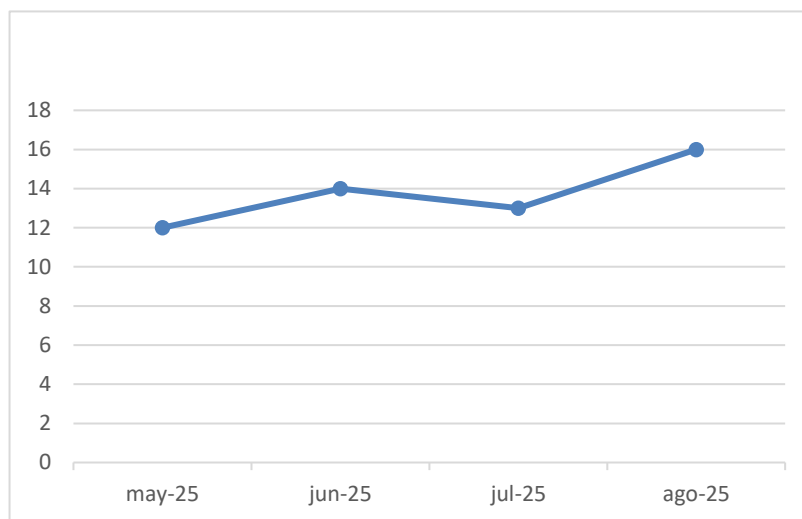


Actualización datos del beneficiario	Solucionados	105817, 105818, 105819, 105880, 105882, 105995, 106147, 106242, 106459, 106475, 106536
	En revisión UT	106436,
Atención PQR's cartera	Solucionados	106411, 106477, 106649
	En revisión UT	106478
Gestión de Datos	Solucionados	106038, 106164
	En revisión UT	106636
Mantenimiento de parámetros	Solucionados	106590, 106506, 106649
	En revisión UT	106499
Suministro de información tutelas	Solucionados	106306, 106476, 106479, 106579
	En revisión UT	
validación de datos	Solucionados	105809, 105898, 105935, 105947, 105974, 106119, 106211, 106331, 106357, 106400, 106424, 106563, 106586
	En revisión UT	106662
Cobranzas	Solucionados	105826, 105963, 106063, 106076, 106122, 106133, 106134, 106137, 106189, 106205, 106289, 106333, 106421, 106430, 106434, 106465, 106514, 106527, 106529
	En revisión UT	106577, 106635

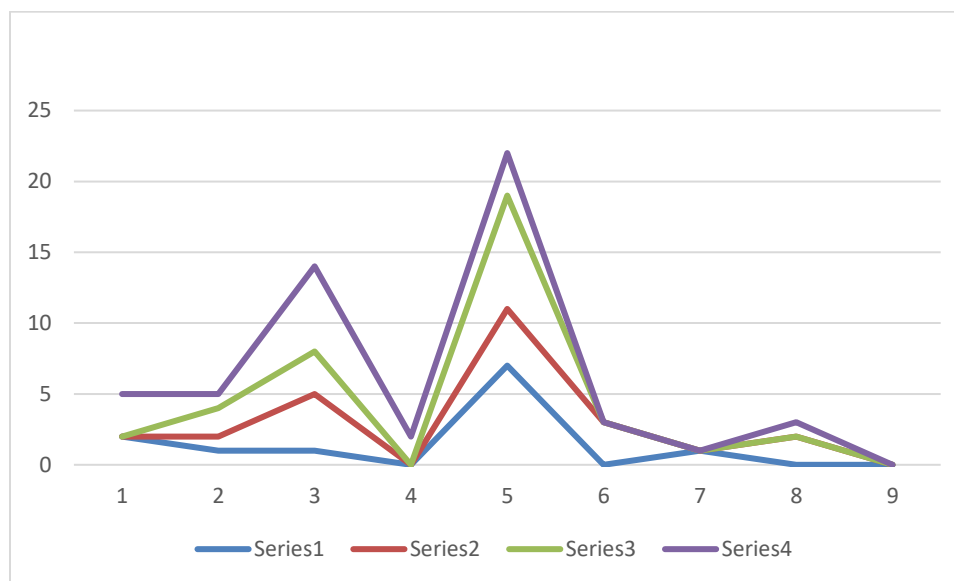
7.3. Comportamiento Arandas – Comparativo May-Ago 2025

Comportamiento Incidentes

INCIDENTES May-Ago 25	
may-25	12
jun-25	14
jul-25	13
ago-25	16

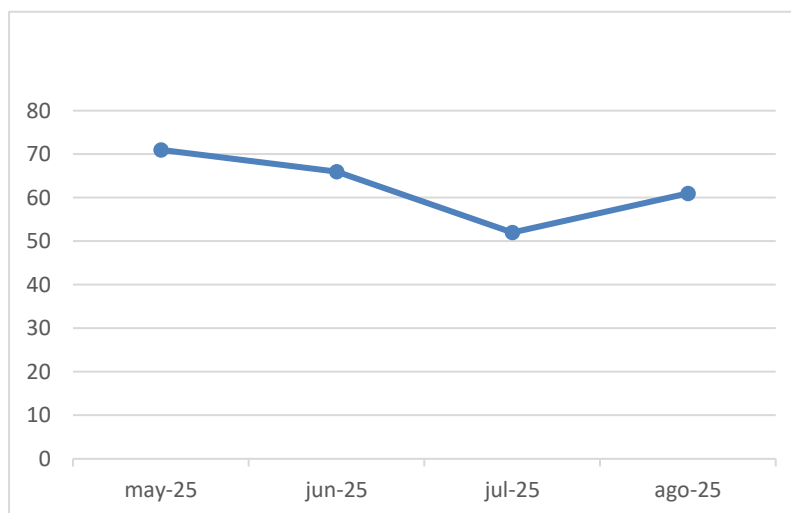


COMPORTAMIENTO INCIDENTES POR TIPOLOGIA MAY-AGO 25										
	MES	Bloqueos de la aplicación	Bloqueos de usuarios	Cobranzas	Disponibilidad	Error funcionalidad	Falla de formulario	Falla de rendimiento	Fallas sincronización de datos	Módulo estudio antecedentes crediticios
Serie 1	may-25	2	1	1		7		1		
Serie 2	jun-25		1	4		4	3		2	
Serie 3	jul-25		2	3		8				
Serie 4	ago-25	3	1	6	2	3			1	



Comportamiento Requerimientos

REQUERIMIENTOS May-Ago 25	
may-25	71
jun-25	66
jul-25	52
ago-25	61



7.4. Análisis Tickets Mesa de Servicio

- A 31 de agosto de 2025 se presentan los siguientes casos pendientes por resolver de meses atrás. Los que están a la espera de autorización de horas por parte de la entidad, agradecemos se nos informe si se van a autorizar o si debemos generar el cierre de los casos, lo anterior, para efectos de mejora de indicadores.

ARANDA	MES DE CREACIÓN	DESCRIPCION	OBSERVACION
86289	Julio de 2025	Ajuste en la sublínea de producto de SAC; usuario RAMIREZ VALENCIA, JUAN PABLO C.C. 1039761238,	Se requiere aprobación de 1 hora
104696	Junio de 2025	Se realizó modificación para procesar creación de producto de crédito. Esta modificación ya está en ambiente de desarrollo	En pruebas por parte del usuario
104374	Junio de 2025	Proceso automático para descarga de información de cartera	Se requiere aprobación de 16 horas
103157	Mayo de 2025	Cambio de línea de la solicitud	Se requiere aprobación de 4 horas
102893	Mayo de 2025	Cambio deudor solidario	Se requiere aprobación de 27 horas
102788	Abril de 2025	Error productos en época diferente	Se requiere aprobación de 21 horas
102063	Marzo de 2025	Cambio de línea para los créditos adjuntos, pasando de Protección Constitucional a Protección Constitucional Mecanismo Transitorio	Se requiere aprobación de 68 horas
96873	Septiembre de 2024 (asignado a la UT en agosto 20)	Cambio de línea de crédito de las solicitudes de la base adjunta pasando de PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0% A PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL 0% -	Se requiere aprobación de 60 horas